

PADRONIZAÇÃO DE ATENDIMENTO EM HOTEIS

RODRIGUES, Luiz Antonio Junior

Docente do curso de Turismo da Faculdade de Ciências Humanas – FAHU/ACEG – e-mail:

Junior_fdi@terra.com.br

RESUMO

Este artigo visa demonstrar a importância da padronização no atendimento de um hotel. Hotéis caracterizam-se como empresas prestadoras de serviço na área de hospedagem são representadas por uma equipe denominada Staff onde se tem como sua figura mais representativa o gerente, sendo esta equipe os profissionais responsáveis pela materialização e intermediação do produto oferecido pelo hotel ao hospede. O maior trabalho tem sido conseguir que o staff consiga de maneira hospitaleira fazer chegar ao hospede todos os serviços oferecidos de uma mesma forma e padrão firmando ao hospede as características ou diferenciais bem distintas da bandeira ou marca que o hotel carrega.

Palavras-chave: Padronização, hospede, Atendimento, Qualidade.

Tema Central: Turismo

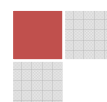
ABSTRACT

This article aims at to demonstrate the importance of the standardization in the attendance of a hotel. Hotels are characterized as rendering companies of service in the lodging area are represented by a called team Staff where if the manager has as its more representative figure, being this team the responsible professionals for the materialization and intermediation of the product offered for the hotel to houses it. The biggest work has been to obtain that the staff obtains in hospitable way to make to arrive at it houses all the offered services of one same form and standard firming to it houses the characteristics or well distinct differentials of the flag or mark that the hotel loads.

Key words: Agency, Clients, Fidelity, Attendance, Quality.

1. INTRODUÇÃO

O Front office é a porta de entrada para a conquista do carisma do hospede, sendo a recepção responsável pelas primeiras impressões do



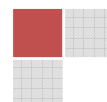
hospede ao hotel. O atendimento é e sempre será uma das maneiras de demonstrar o quanto o staff esta preparado para atender as necessidades dos hospedes. Apesar de estarmos em plena era do alto atendimento e das inovações tecnológicas de ultima geração segundo Castelli apesar das modernas tecnologias nos equipamentos o contato e o calor humano ainda é o diferencial na prestação de serviço de um hotel.

Embora o progresso tecnológico tenha trazido inovações e aperfeiçoamentos no seio da empresa hoteleira, o elemento humano continua sendo a peça fundamental. É dele que depende todo o processo de acolhida do cliente e, conseqüentemente, a própria rentabilidade da empresa. É do tratamento que o hospede recebe no hotel que depende, em grande parte, a formação de uma imagem positiva ou negativa (Castelli, 2001).

O padrão nos serviços oferecidos pelo staff demonstrando as características do hotel, surge como diferencial para a conquista do carisma do hospede que hoje em um mercado crescente e concorrido tem sido a arma da sobrevivência.

Um outro ponto de extrema importância é que na era da globalização as mudanças comportamentais no ser humano tem sido muito dinâmica conseqüentemente as exigências do hospede a cada minuto se torna diferente. É de importância incontestável, que o staff tenha sensibilidade de perceber estas mudanças e as tendências que seu nicho de mercado sinaliza e em grande velocidade fazer junto a direção do hotel as adaptações necessárias no atendimento ou na área estrutural para que continue assim com a fidelização de seus hospedes, visando sempre as melhorias na taxa de ocupação.

Satisfazer as pessoas significa atender as suas necessidades. Para tanto é preciso manter um “diálogo” permanente com elas para evitar o desequilíbrio, um sério



entreve para a competitividade e sobrevivência da empresa (Castelli, 2001).

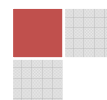
2. HOTEL X PADRONIZAÇÃO

O estudo foi realizado baseando-se em pesquisa bibliográfica, sendo que o material utilizado encontra-se disponível em bibliotecas.

Os Hotéis sendo empresas pertencentes ao setor econômico terciário, caracterizam-se pela prestação de serviços. No território brasileiro, elas são classificadas quanto ao seu tamanho pequenas, médias e grandes e tem como função principal a hospedagem. De acordo com Castelli (2001) A empresa hoteleira tem com missão suprir as necessidades humanas. Essas necessidades são dimensionadas por expectativas individuais onde uma empresa hoteleira tem por meta estar a frente proporcionando a realização das mesmas. Essas realizações são representadas no hotel pelo elemento humano coordenado por uma vontade corporativista que dita a forma e o padrão dos serviços prestados caracterizando sempre o perfil do estabelecimento e do hospede.

Os programas de treinamento e desenvolvimento não serão mais um luxo, mas sim, essenciais para atender às necessidades trazidas pela tecnologia e pelos clientes e mão de obra em constantes mudanças. Tais programas irão requerer investimento considerável em tecnologia a fim de serem efetivamente implementados. Além disso, os gerentes terão que rever suas atitudes com relação à forma como os recursos humanos podem ser usados para atender às necessidades de clientes e funcionários, fazendo necessária uma análise profunda do espectro das relações humanas (Petrochhi, 2006).

Fica bem específico na pesquisa que existe a empresa (hotel) que possui um ideal ou estilo, o hospede e o executor do serviço que são o staff do hotel. As necessidades dos hóspedes geradas em sua hospedagem dever ser sanada de forma organizada seguindo padrões de atendimento



convencionadas pelo hotel ou por seus profissionais onde em todos setores devem possuir um mesmo conceito no serviço prestado até que este conceito seja mudado e novamente treinado e aplicado mas sempre com o mesmo padrão entre todos responsáveis pelo tipo de serviço executado.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

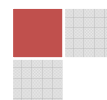
Os hotéis devem passar para seu staff a importância do conceito de parceria entre a equipe, o hotel e o hospede. A importância de se fazer entender que todos estão interligados e que a sobrevivência de todos só se dá se interagirem entre si.

Não há espaço para o individualismo e sim para o espírito de equipe que entende a importância de sempre sobre-sair perante o reconhecimento do hospede a bandeira ou marca do hotel. Firmando suas características intrínsecas da forma de pensamento do todo.

A padronização dos serviços tem de ser comum a toda equipe seu sentimento representado pela maioria e captado sempre pelo juiz final que é o hospede.

Este conceito só se é possível através de muito treinamento e respeito aos colaboradores do hotel onde seus direitos sempre respeitados e reconhecidos. Isso não como forma de gratidão e sim como obrigação onde a empresa visa o bem estar de seu funcionário reconhecendo a sua importância na corporação.

A padronização possui processos que devem estar claramente identificados. Os passos errôneos eliminados e todos os membros da equipe treinados para continuamente melhorar e mudar os processos. Isso conduz as três maiores tendências para o futuro. A primeira é a implementação de sistemas de qualidades. A segunda é o intenso envolvimento de toda a equipe que irá requerer treinamento novo e avançado, habilidade e conhecimento. A terceira é foco contínuo no cliente obtendo não somente a satisfação com os



produtos e serviços atuais, mas também criando características novas e atraentes que mantenham os clientes antigos e ajudem a conquistar novos.

Através de nosso trabalho concluímos que para um hospede sentir-se satisfeito, eles devem possuir um serviço diferenciado, um atendimento padronizado e de qualidade e mostrar ao hospede que estão preocupadas com seu bem estar. Sempre que o hospede tiver que se hospedar lembrará da extrema confiança nos serviços do hotel. Ai a importância de termos sempre o padrão que firma a característica do hotel. Assim sendo o hospede satisfeito, retornará sempre que tiver de ir a aquele destino e na melhor das hipóteses indicará novos hospedes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASTELLI Geraldo **Administração hoteleira**. São Paulo: Educ, 2001. 731 p.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria Planejamento e Gestão**..ABDR. São Paulo, 2006. 200p.

