

HOTELARIA:

A OPERACIONALIDADE DE UM HOTEL COM ÊNFASE NA RECEPÇÃO

SANTOS, Rodrigo Amado dos.

Docente do Curso de Bacharelado em Turismo da Faculdade de Ciências Humanas (FAHU) da Associação Cultural e Educacional de Garça (ACEG).
Bacharel em Turismo – Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP). Mestre em Ciências Sociais - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Campus Marília. Doutorando em Geografia - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Campus Rio Claro

profrodrigoamado@gmail.com

CHEHADE, Michelle Bellintani.

Docente do Curso de Bacharelado em Turismo da Faculdade de Ciências Humanas (FAHU) da Associação Cultural e Educacional de Garça (ACEG).
Bacharel em Turismo – Universidade do Sagrado Coração. Especialista em Administração – SENAC

bellintani@hotmail.com

GUIMARÃES JÚNIOR, Sebastião Pereira.

Bacharel em Turismo pela Faculdade de Ciências Humanas (FAHU) da Associação Cultural e Educacional de Garça (ACEG)

jrtur2009@hotmail.com

RESUMO:

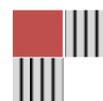
Sucintamente, poder-se-ia dizer que com o objetivo de acomodar aqueles que passam a maior parte do ano fora de casa, foram criados os empreendimentos hoteleiros. O que se percebe ao analisar o mercado turístico é que o segmento hoteleiro encontra-se em um ritmo acelerado de expansão, contudo sempre produzindo serviços e produtos constantemente embasados em um alto padrão de qualidade e onde o lema aqui é de que “o cliente tem sempre razão”. Assim, para que este cenário se concretize, percebe-se que a indústria hoteleira cada vez mais gera uma grande contribuição à economia mundial, seja pelas divisas que por este sistema são criadas, seja pela capacidade de se gerar cada vez mais empregos a localidade onde estiver inserida. Este artigo abordará a importância dos hotéis e suas principais funções, onde entre estas, uma mostra-se em evidência: a recepção, setor que é considerado por muitos pesquisadores e profissionais uma parte nobre do hotel, pois é ali que o hóspede vai ter toda informação do hotel e os serviços oferecidos pelo estabelecimento, mantendo contato com a recepção desde a sua entrada até a saída, onde o objetivo principal deste setor será o de agradar o cliente para este possa sempre ter uma imagem positiva do estabelecimento.

Palavras-chave: Hotelaria. Qualidade. Recepção.

ABSTRACT:

In short, it could say that with the objective of accommodate those who pass the most part of the year outside the house, were created the hotel establishments. What could be visualized during the analyses of the touristic trade is that the hotel segment is found in an accelerated rhythm of expansion, however, it is always producing products and services constantly based in a high standard of quality and where the theme here is: “the customer is always right”. So, So if this scenario is realized, it is perceived that the hotel industry increasingly creates a great contribution to world economy, providing a currency that are created by this system, and also the ability to generate more jobs in the locality where it would have been inserted. This article will show the importance of hotels and their main functions, where among these, one will appear in evidence: the reception, a sector that is considered for many researchers and professionals a noble part of the hotel, because it’s there that the guest will have all the hotel information and services offered by the establishment, maintaining contact with the reception since his/her entry to the exit, where the main objective of this sector will be please the customer so that he/she always can have a positive image from this establishment.

Key-words: Hotel. Quality. Reception.



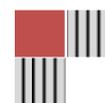
As pessoas ficam em suas residências durante um bom tempo no ano, algumas estão sempre viajando e passam mais tempo fora do que dentro de casa. E devido a essas viagens há a necessidade de um local onde tais indivíduos possam suprir suas necessidades e desejos, desde os mais simples aos mais complexos para passar um ou alguns dias, e para isso existem os hotéis. Devido a longas viagens o cliente em algumas situações pode estar com seu espírito de humor um pouco em falta, muitas vezes cansado, e o que mais deseja é apenas um lugar para se repousar.

“A qualidade dos bens e serviços pode ser percebida de diversas maneiras pelas pessoas ou pela mesma pessoa na dependência do seu estado emocional. O estado psicológico do cliente não deixa de ser uma espécie fiel da balança na avaliação da Qualidade. Ou não é verdade que na dependência do humor em que se encontra a pessoa existe uma propensão para atribuir-se melhor ou pior conceito aos bens e serviços? É o caso do hóspede que fez uma péssima viagem, realizou um mau negócio, sofreu um assalto ou foi levado pelo arrastão numa dessas belas praias brasileiras. Tudo isso depõe contra quando do seu julgamento de um bem ou serviço, mesmo que o atendimento não tenha baixado de nível e o preço tenha permanecido dentro do razoável. A subjetividade do conceito de Qualidade é determinada também pelo nível de educação, experiência de vida, cultura, idade de cada pessoa ao emitir o seu parecer sobre ela. Além disso, o ser humano, segundo Maslow e outros estudiosos do assunto, possui necessidades de diversas ordens e níveis (fisiológica, segurança, sociais, de estima e de auto-realização) que são supridas por bens e serviços que poderão receber distintas avaliações quanto à Qualidade, na dependência do grau de saciedade em que se encontram as referidas necessidades”. (CASTELLI, 2000, pág. 17).

O principal objetivo dos hotéis é satisfazer as necessidades das pessoas. Que as mesmas podem ser tanto quanto hóspedes, empresários, ou funcionários. E não se esquecendo da comunidade local. O hotel pode ser considerado como um importante instrumento de desenvolvimento para comunidade autóctone onde estiver inserido, visto que através deste estabelecimento há a possibilidade de se proporcionar impactos econômicos e sócias de grande relevância para o bem-estar dos indivíduos que ali residem. (CASTELLI, 2000)

Além desses objetivos, a indústria hoteleira é um dos fatores que mais contribui para a economia mundial. Apenas para se ter uma noção, a nível nacional, o segmento turístico produziu os seguintes números: “US\$ 6 bilhões em investimentos privados em novos projetos turísticos, incluindo a construção de 300 novos hotéis e de dez parques temáticos, o que deverá resultar na criação de 140 mil empregos diretos e 420 mil empregos indiretos” (ANDRADE, 2002, pág. 90)

“A hotelaria se expandiu a ponto de transformar-se em um dos mais importantes setores de grande significado para economia mundial. Andrade e Brito (2000) mostram que o extraordinário desenvolvimento do turismo, ocorrido nas últimas décadas, deu oportunidade para o surgimento de novos tipos de hotéis, dirigidos aos nichos de mercado, substituindo cadeias mais antigas, oferecendo novos produtos, visando ampliar ou, pelo menos, manter sua participação no mercado. Sobre o segmento da hotelaria, Castelli (2000) afirma que” não basta somente satisfazer as exigências dos clientes, mas é preciso fazer melhor que os concorrentes”. (LABIANCO e RAMOS, 2004, pág. 05)



Completando essa linha de raciocínio, Medlik e Ingram (2002, pág. 04) afirmarão que

“em muitas áreas, os hotéis são atrações importantes para os visitantes os quais trazem consigo o poder de gasto e tendem a gastar mais do que quando estão em casa. Dessa forma, mediante os gastos efetuados pelos visitantes, os hotéis em geral contribuem de forma significativa para economia local, tanto direta quanto indiretamente, através da difusão subsequente dos gastos de visitantes a outros receptores da comunidade”.

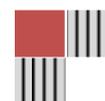
Com base nessa citação, pode-se dizer que a hotelaria teve uma grande evolução e está sempre inovando seus produtos, serviços, constantemente se preocupando com o processo de capacitação de seus profissionais para que haja a satisfação do cliente, de forma que através disso se proporcione um elevado lucro à empresa. E para atender essas satisfações, os hotéis contam com uma equipe de funcionários, com variadas funções, e gerando assim muitos empregos diretos e indiretos. De uma forma bem simples, poder-se-ia dizer que os empregos diretos seriam, aqueles responsáveis pela execução dos serviços dentro daquele estabelecimento, citando, dessa forma, as seguintes ocupações: gerente geral, camareira, garçom, recepcionista, cozinheiro, faxineiro, e etc.

“Além desses empregos diretamente envolvidos com o setor de hotéis, grande parte do emprego indireto é gerada pelos hotéis considerando-se os empregados das indústrias que provêm suprimentos aos hotéis. Por último, mas igualmente importante, os hotéis são importante fonte de comodidades para os residentes locais. Os restaurantes, bares e outras instalações em geral atraem vários clientes locais, e muitos hotéis se tornam centros sociais de suas comunidades”. Medlik e Ingram (2002, pág. 5)

Como mencionado acima, o segmento hoteleiro, independentemente de sua tipologia e capacitação, este estabelecimento terá variadas funções, onde umas das importantes é a área de recepção, visto que este lugar será tido como o primeiro e último espaço freqüentando pelo cliente, sendo exatamente ali aplicada a estruturação da imagem positiva deste empreendimento¹. É na recepção que o cliente terá todas as informações necessárias para se hospedar, o profissional dessa área, o recepcionista, tem que saber coordenar o fluxo de informação desse setor, dar atendimento, é o responsável pelo check-in e check-out dos hóspedes, fazer reservas, contabilidade, elaborar escalas, controles, processos e procedimentos de recepção respeitando a ética e a legislação vigente, de modo a garantir a excelência do atendimento, em alguns hotéis o recepcionista tem que falar fluentemente inglês e espanhol, devido ao grande número de turistas de várias partes do mundo. (SENAC, 2009)

A recepção é o primeiro contato do hóspede com o hotel. Nesse setor, são tratados todos os aspectos de permanência do hóspede, e o mesmo manterá contato com a recepção desde a sua entrada até a sua saída, o recepcionista estará sempre disposto para atender as necessidades dos

¹ “O hotel é um todo, um sistema. Embora todas as partes que compõem o sistema sejam importantes para o seu perfeito funcionamento algumas assumem maior relevância. Uma delas é a recepção, o cliente é recebido pela recepção, mantém-se permanentemente em contato com ela durante a sua estada e, ao partir, é a recepção que lhe presta os últimos serviços.” (CASTELLI, 2003. pág. 163)



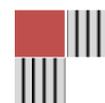
clientes, como diz o ditado “o cliente tem sempre a razão”, ou seja, o funcionário deve agradar ao máximo o hóspede, resolvendo os problemas, estar sempre preocupado com o mesmo, saber se esta gostando dos serviços prestados, fazendo assim que o mesmo se sinta em sua própria casa.

“Quando o viajante chega ao balcão da recepção conduzido pelo mensageiro, cabe ao recepcionista ocupar-se dele. Isto é, deve, antes de mais nada, aperceber-se da sua chegada e colocar-se numa postura receptiva. Caso estiver ocupado ao telefone ou com outro hóspede, deve fazer um sinal, indicando que logo vai ocupar-se dele, pois é extremamente desagradável para quem está chegando passar despercebido, num momento tão significativo que é o ato da acolhida. (CASTELLI, Geraldo, 2003. pág. 167)

Assim, o profissional responsável em zelar pelo bem estar do cliente, como também pela execução de todas as atividades que são fundamentais para o andamento do hotel, deverá ter em mente que seu trabalho deverá primar por pontos vitais para uma excelente qualificação do mesmo, entre os quais se podem citar:

- Zelo pela aparência pessoal: a recepção é considerada um ambiente nobre do hotel, pois é um local de muito movimento. Contudo, os profissionais dessa área devem apresentar uma boa aparência;
- Cortesia: as pessoas que atuam nessa área devem esmerar-se na cortesia. Um sorriso, da atenção, da boa disposição, da preocupação constante com o hóspede, esses são pontos que classificam uma boa cortesia. Mascar chiclete, fumar ver TV, etc., são características que representam a falta de cortesia e recepção;
- Cooperação: é um ingrediente fundamental da postura profissional do pessoal da recepção. Todos devem empenhar-se para acolher o hóspede da melhor maneira possível e, ao mesmo tempo, prestar as informações devidas aos demais setores com máxima brevidade;
- Discrição: abster-se de tecer comentários sobre o que disse ou fez determinado hóspede, evitar tratamento demasiadamente íntimo com os hospedes, mesmo com os mais extrovertidos, falar com o hóspede em voz baixa e clara. (CASTELLI, 2000)

Se o recepcionista conseguir atender todos esses requisitos listados, o cliente certamente terá uma boa impressão dos serviços que lhe foram prestados. Além disso, vale lembrar que o espaço destinado à recepção de um hotel deve possuir uma boa decoração, equipamentos e profissionais capacitados, são requisitos indispensáveis para satisfação do cliente.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Renato Brenol. **Manual de eventos** – 2. ed. ampl. – Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. Coleção Hotelaria. Caxias do Sul: EducS, 2000.

MEDLIK, S.; INGRAM, H. **Introdução à Hotelaria: Gerenciamento e Serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.

