

TREINAMENTO: EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO HOTELEIRO

CHEHADE, Michelle Bellintani

Docente do Curso de Turismo da Faculdade de Ciências Humanas – FAHU/ACEG – email:
michellebc@faef.br

RESUMO

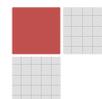
Este trabalho teórico insere-se na vertente de estudos voltados para a melhoria da qualidade do atendimento no setor hoteleiro. Objetiva-se identificar as ferramentas necessárias que as empresas hoteleiras devem utilizar para alcançar uma excelência no atendimento junto ao cliente, enfatizando o treinamento como ferramenta essencial para o sucesso no setor. Através da evolução histórica da hotelaria, da empresa hoteleira e sua estrutura organizacional pode-se compreender que para alcançar excelência no atendimento, faz-se necessário inserir o treinamento como recurso de fortalecimento da empresa e posição de destaque perante a concorrência e estratégia que proporcione ao colaborador níveis de motivação, interesses, necessidades básicas, habilidades, valorizando-o como pessoa central para a obtenção da excelência e produtividade desejada.

Palavras-chaves: setor hoteleiro, treinamento, atendimento hoteleiro e endomarketing

Tema Central: Turismo

Abstract

This theoretical assignment is toward studies for the quality improvement in the hotel sector. The goal is to identify the necessary tools that the hotel business should use in order to reach excellence in client serving, emphasizing the training as an essential tool for the sector's success. Through historic evolution in hotel business, in hotel company and its organizational structure, we may understand that to reach excellence in serving, it's necessary to insert training as a resource for strengthening the company and standing it out against the competitors as well as a strategy that provides the collaborator motivation levels, interests, basic necessities, abilities, valuing him/her as the main person for obtaining the excellence and productivity desired.



Key words: hotel sector, training, hotel training and endomarketing

