

"Colaboradores felizes garantem excelência no atendimento"

Presidente da rede de hotéis Blue Tree fala com exclusividade ao site da Pequenas Empresas & Grandes Negócios

Blue Tree Hotels: referência em hospitalidade e serviços na indústria hoteleira do Brasil.

Qual é a importância dos colaboradores para o sucesso de um hotel? Ainda hoje, é um grande desafio encontrar profissionais qualificados para os diferentes níveis da estrutura de um hotel e isso não é questão específica do setor, afeta outros ramos de negócios também. A solução é simples: investimento em uma educação de melhor qualidade e que prepara os alunos para serem profissionais e indivíduos qualificados, sérios e responsáveis. Na Blue Tree, investimos em treinamento e obtemos excelentes resultados. Além de estarem qualificados, os colaboradores precisam estar felizes e entusiasmados com o trabalho, identificando o quanto cada um é importante e contribui para o sucesso da empresa e da sociedade. Promover capacitação técnica é mais fácil e rápido, porém, acredito que o princípio do treinamento deve ser em valores e crenças que levam mais tempo, e cada colaborador deve adotar como sua cultura e crença profunda. Em empresas de serviços isso faz uma grande diferença no resultado. Quando se tem uma crença comum, o trabalho em equipe, a liderança, atitude e resultado fluem de forma extraordinária.

Qual é o papel do gestor no caminho para se chegar à excelência no atendimento?

O líder deve delegar responsabilidades e acreditar de fato nos membros da equipe. Essa delegação de tarefas precisa ter metas individuais e de grupo bem definidas. O estabelecimento de indicadores para o monitoramento do andamento das ações, juntamente com a autonomia, possibilitam agilidade e geração de motivação e comprometimento. Assim, permite-se o foco de cada um em seus próprios objetivos e, através da confiança, todos desenvolvem o que têm de melhor. A assimilação leva um tempo, mas depois da aculturação se ganha com melhoria contínua.

De que forma o atendimento se relaciona com outras áreas do estabelecimento? A Blue Tree tem a firme crença de que a excelência em produtos e no atendimento e a excepcional gestão de planos ousados mas realizáveis são os grandes responsáveis pelo sucesso das corporações. Da mesma forma, como em qualquer negócio, estamos sempre analisando oportunidades de melhoria, de avanços e mesmo de transformações. Acredito que os sonhos são realizáveis, por isso sempre determinamos as metas e fazemos tudo para atingir cada etapa com soluções diferentes, inclusive quebrando paradigmas.

Quais são as características de um atendimento excelente? Investimos em serviços impecáveis, prestados por atendentes cuidadosamente selecionados e treinados nas melhores práticas de hospitalidade. Nossos hotéis têm estruturas de alta qualidade para atender os hóspedes, como bons restaurantes, piscina, fitness center, além de uma boa estação de trabalho, conexão à internet e business center. Queremos contribuir para que nossos hóspedes se sintam felizes e surpreendê-los ao máximo, enquanto desfrutam de uma estada relaxante e confortável conosco. Por isso, apostamos em serviços personalizados, atendendo aos mais exigentes padrões demandado pelos nossos clientes. Também busco inspiração em diferentes lugares para implantar novos serviços. Estou sempre tentando aperfeiçoá-los. O que fazemos na Blue Tree está de acordo com o estilo de vida das pessoas no contexto atual, mas sempre de olho no futuro, em 'sair da caixa', quebrar paradigmas.

O maior objetivo do atendimento excelente é agradar os hóspedes? Nós, necessariamente, precisamos encantar os nossos hóspedes, temos que ser diferentes e agregar mais valores dos que nossos concorrentes para transformar serviços em marcas de valor. Hoje os clientes estão mais informados e conhecedores dos produtos que consomem. Fazem, inclusive, questão de propor o que e como gostariam de ser satisfeitos, trazendo experiências que tenham sido positivas. Assim, a relação cliente – prestador de serviços é de parceria. Com, naturalmente, um grande esforço do prestador de serviços de procurar estar sempre à frente do cliente em conhecimento e em experiência, para surpreendê-lo e ser benchmark para suas novas demandas. Mas, para isso, precisamos contar com uma equipe feliz, motivada em atuar com os valores da Blue Tree com espontaneidade e convicção de que está fazendo o seu melhor. Vale também no relacionamento com todos os colegas da rede.



Carlos R. Conde Junior -Diretor da Qualidade - Odisséia Consultoria

Site – www.odisseiaconsultoria.com.br -Contato - 11 – 7374 4233

Blog- <http://mentordenegocios.com.br/group/qualidadeenormasiso>

Site – http://www.portaldosempreendedores.com.br/conde_junior.php

Linkedin - <http://br.linkedin.com/pub/conde-junior/31/449/6b9>