

Qualidade no Atendimento Hoteleiro

Manual do Participante

Responsável Técnico: Roberto do Nascimento e Silva

Porto Alegre / RS
Dezembro 2006

Qualidade no atendimento hoteleiro.

Carga Horária: 8 horas (2 encontros de 4 horas)

Número de alunos: 15 a 20

GUIA DO EDUCADOR

Competências gerais a serem adquiridas

Espera-se com este curso que os participantes venham a adquirir as habilidades e competências necessárias objetivando conhecer os processos e passos a serem realizados para oferecer um serviço de qualidade aos hóspedes, diferenciado e personalizado, superando as expectativas dos mesmos, buscando com isso uma maior rentabilidade do empreendimento.

Metodologia

A metodologia do curso se subdivide em atividades expositivas e interativas com análises de casos, atividades individuais e em grupo.

Objetivo do curso

Este curso tem como objetivo, capacitar os participantes a conhecer métodos estratégicos para oferecer um atendimento diferenciado e personalizado a seus hóspedes. O programa consistirá de uma primeira aula que irá abordar questões relacionadas à conceituação de qualidade, qualidade nos serviços turísticos e tipos de clientes. A segunda aula enfatizará questões relacionadas excelência e diferenciais nos serviços hoteleiros e encantamento de clientes.

Encontro 1: Importância da qualidade
Plano do encontro 1

Temas	Estratégias	Recursos	Tempo
0. Aula 0	Apresentação do SEBRAE, do Curso, do ministrante, participantes e entrega de apostilas.	Apostilas e crachás de identificação	30'
1. O que é qualidade	Exposição dialogada	Apostila do Participante, Slides de PPT e Data-Show	60'
2. Hotelaria competitiva	Exposição dialogada Discussão em grupo	Apostila do Participante e Flip-Chart	60'
3. INTERVALO			15'
4. Clientes	Exposição dialogada Discussão em Grupo	Apostila do Participante e Flip-Chart	90'

Parte 0: 30'

Orientações

Apresentar os diversos programas do SEBRAE orientados ao Turismo, apresentar o Curso mostrando o porquê de sua concepção e qual seu objetivo, apresentar-se e pedir aos alunos que se apresentem através de nome, empresa, cargo, e expectativas em relação ao Curso. Entregar apostilas e crachás.

Parte 1: Qualidade (60')

Orientações: Salientar, com ênfase na qualidade dos serviços hoteleiros, que por se tratar fundamentalmente de prestação de serviço e trabalho com pessoas é extremamente necessário que os envolvidos no processo tenham identificação com o proposto, a fim de que os mesmos realmente sintam-se identificados com a proposta de trabalho.

Conteúdo:

1. **Conceito de Qualidade:** Processo que visa a atender, a satisfazer e ultrapassar as expectativas dos hóspedes e clientes, além de ser o aperfeiçoamento constante de todos esses processos, objetivando a diminuição dos custos, o aumento financeiro e o reconhecimento dos fornecedores, concorrentes e clientes.
2. **Importância da qualidade:** a importância da qualidade se justifica em todos os momentos, seja na conquista de um cliente, nas formas de atendimento a esse cliente, na fidelização dos clientes, ou ainda no processo de reconquista do cliente.
3. **Exemplos de falta de qualidade:** pode-se citar como exemplo de falta de qualidade:
 - a) Falta de comprometimento dos funcionários;
 - b) Desinteresse pelas dicas e sugestões dos hóspedes e clientes;
 - c) Descaso com as necessidades dos clientes e hóspedes;
 - d) Engessamento da gestão do empreendimento;
 - e) Política indefinida de preços e valores;
 - f) Diferença de tratamento entre os hóspedes e clientes;
 - g) Discriminação com a imagem do hóspede, etc...

Parte 2: Hotelaria competitiva (60')

Orientações: Neste tópico o educador deverá salientar com exemplos práticos como funciona um atendimento de qualidade em meios de hospedagem.

Conteúdo:

1. **Apresentação pessoal e conduta profissional da equipe de trabalho:** a imagem da equipe de trabalho deve ser exemplar, para isso algumas regras de apresentação pessoal devem ser levadas em consideração:

- a) **Homens:**

Qualidade: uniforme impecável, barba afeitada, cabelos curtos e penteados, sapatos limpos e lustrados, dentes e unhas bem cuidados.

Evita-se: chiclet, cigarro, bebida alcoólica, anéis, brincos, etc.

- b) **Mulheres:**

Qualidade: uniforme impecável, maquiagem discreta, cabelos curtos e penteados, sapatos limpos e lustrados, dentes e unhas bem cuidados, brincos e anéis discretos.

Evita-se: chiclet, cigarro, bebida alcoólica, etc.

- c) **Conduta profissional:**

Qualidade: tratamento padrão e individual, espírito de equipe, pontualidade, tolerância, entre outros.

2. **Formas de atendimento:**

- Jogo de cintura
- Flexibilidade no atendimento hoteleiro
- Reis e Rainhas
- Atendimento único e personalizado

Parte 3: Clientes (90)

Orientações: Neste tópico o educador deve salientar com bastante ênfase, a importância do cliente para a organização hoteleira, bem como as formas de atendê-lo.

Conteúdo:

Definindo o cliente: cliente é igual namorada, ou você trata bem ou ele vai fazer a felicidade de outro ou, ainda, cliente é toda pessoa que se dirige a você com uma necessidade a ser satisfeita, carregando com ela expectativa de como vai ter sua necessidade atendida ou seu problema resolvido.

2. Cliente interno

- Funcionários
- Colegas de trabalho
- Supervisores e gerências

3. Cliente Externo

- Clientes
- Hóspedes

4. Hóspede de Apartamento

- É o hóspede que gosta de ficar no seu apartamento.
- Pertence à pequena e média gerência das empresas, trabalha muito quando viaja e faz do apartamento seu espaço preferencial.
- Testa todas as lâmpadas, todos os espaços, todos os canais de TV, equipamentos do banheiro, consome os produtos do frigobar e solicitam o room service.
- Toma banhos demorados e também solicita mais shampoo, condicionador, toalhas.
- Liga sempre para recepção para saber da programação de filmes, TV a cabo, Pay per view.
- Adora travesseiros, cabides, colchões, cobertores e sempre tem algo para ligar na tomada.
- Efetivamente trabalha no apartamento, a conexão à Internet é fundamental. Reclama se há falha nos equipamentos.

- É o melhor amigo que temos para testar os equipamentos. Não só testa como também informa sobre os problemas.

5. Hóspede Social

- Ao contrário do primeiro, o social guest gosta de freqüentar e descobrir as áreas sociais do hotel.
- Freqüenta o bar, o restaurante (se houver mais de um freqüenta os dois), o lobby, sala de ginástica, sauna, piscina, business center, etc.
- Faz sugestão, reclama e vai buscar conversa com o pessoal do hotel.
- Gosta de conhecer os funcionários do hotel e ser reconhecido por eles.
- Adora conversar, música e ver gente.
- Gosta que tenha alguma animação no bar, lobby.
- Não vai ver se a TV está funcionando direito, se tem travesseiro extra...
- Costuma não gostar de hotéis com número pequeno de apartamentos, sem movimento.
- Se junta aos eventos que estão acontecendo no hotel.
- Dar atenção a este cliente é o passo fundamental para fidelizá-lo.
- E o tipo que não se importa em gastar.

6. Hóspede de cidade

- Usa o hotel apenas como um ponto de apoio e como uma referência para conhecer a cidade.
- Gosta de descobrir a cidade: casas noturnas, boates, bares, restaurantes, eventos culturais e esportivos, shoppings, shows e até mesmo os arredores da cidade.
- Preocupa-se pouco com o hotel mas busca sugestões para os programas na cidade.
- Demanda serviço expresso de lavanderia.
- Pergunta por recados “alguém me ligou?” e valoriza a precisão da informação.
- Afoga sua solidão na cidade e é uma pessoa de “descobertas”.
- O hotel precisa ter um mínimo de informações para poder oferecer a este tipo de hóspede.

- Se o hotel não tem informação deste hospede descobre esta informação, ele volta e passa a informação para o hotel.

Encontro 2: Importância do cliente

Plano do encontro 2

Temas	Estratégias	Recursos	Tempo
1. Tipos de clientes	Exposição dialogada Discussões em grupo	Apostila do Participante, Slides de PPT e Data-Show	60'
2. Excelência nos serviços hoteleiros	Exposição dialogada Discussão em grupo	Apostila do Participante e Flip-Chart	90'
Intervalo			15'
3. Encantamento dos clientes.	Exposição dialogada Discussão em Grupo	Apostila do Participante e Flip-Chart	60'

Parte 1: Tipos de clientes (60')

Orientações: Neste tópico o educador deve salientar com bastante ênfase, quais os tipos de clientes que se encontram na hotelaria e suas particularidades, e mostrar com bastante clareza quais as formas para melhor atendê-lo.

Conteúdo:

1. Hóspede: Uma caixinha de Surpresas!

- O Sabe tudo;
- O Desconfiado;
- O Bem informado;
- O que quer pormenores;

- e) O que só argumenta preços;
- f) O muito simpático e bonachão;
- g) O que tem dificuldades em tomar decisões;
- h) O Que fala pouco;
- i) O vaidoso;
- j) O Criador de confronto.

Observações: Deve-se salientar que não existem regras gerais (receitas de bolo) para atender os variados tipos de clientes, pois cada indivíduo possui suas particularidades.

Parte 2: Excelência nos serviços hoteleiros (90')

Orientações: Neste tópico, o educador deve salientar a importância da padronização nos serviços, atendendo aos hóspedes da mesma maneira e respeitando suas particularidades e aos detalhes, para com isso ultrapassar as expectativas dos clientes.

Conteúdo:

1. Comprometimento com a prestação dos serviços

- Demonstração máxima de consideração do anfitrião pelo convidado
- Deferência, respeito e amabilidade
- Perfeição e atenção aos detalhes
- Treinamento e aprendizado contínuo

2. Regras de atendimento

- a) Cortesia
- b) Atenção
- c) Sinceridade
- d) Respeito
- e) Olhos nos olhos
- f) Sim senhor, não senhor
- g) Tratamento personalizado
- h) Atenção a todos os detalhes

3. Regras esquecidas

- a) Trate o cliente pelo nome
- b) Cumprimente com um sorriso, olhando nos olhos
- c) Dê tratamento diferenciado
- d) Não confunda tratamento com atendimento
- e) Aprenda a arte de ouvir
- f) Não se distraia com tarefas paralelas
- g) Não o deixe esperar
- h) Tenha em mente os “nãos” do bom atendimento
- i) Cause boa impressão anotando pontos básicos
- j) Faça perguntas
- k) Cuidado com as frases que destroem o atendimento

4. Qualidade: A busca da perfeição sempre:

- 99,9% não é o suficiente

Nos E.U.A 0,1% quer dizer:

- 18 aviões podem cair a cada dia
- 17.000 cartas extraviadas a cada hora
- 3.700 receitas médicas erradas a cada dia
- 10 bebês podem cair no chão do berçário/dia
- Cirurgiões podem fazer 500 operações incorretas por semana
- Instituições Financeiras podem fazer lançamentos errados de US\$ 24,8 milhões /hora

Parte 3: Encantamento dos clientes (60')

Orientações: Neste tópico o educador deve salientar que a qualidade no atendimento na hotelaria é a busca contínua pelo encantamento do cliente.

Conteúdo:

1. Qualidade pessoal, a chave inicial do encantamento do cliente

- A importância da alegria
- Mantendo-se bem humorado
- Fazer de todos os momentos uma oportunidade de aprendizagem
- Habituar-se a ser criativo deslumbrando-se com todas as coisas
- Aprender a sonhar e ousar
- Desfazer-se de velhas crenças e hábitos negativos
- Acreditar de que só você é responsável por tudo em sua vida
- Perceber que as habilidades de ser um bom profissional de atendimento abrem portas na era do cliente... gerando mais possibilidades de manter-se no mercado de trabalho.
- Aprender com os erros
- Ser entusiasta e otimista
- Benchmarking – pessoal - conhecimento / troca
- Reconhecimento
- Amar o próximo....atendendo o cliente com muito amor e carinho.

2. O que é encantamento?

- Atender as necessidades do cliente
- Corresponder às expectativas
- Fazer algo a mais, não esperado
- Surpreender
- Mostrar o tempo inteiro que ele é único
- Fazê-lo sentir-se importante
- Expectativas dos clientes maior que o a percepção = não há encantamento
- Expectativas dos clientes iguais a percepção = encantamento aceitável
- Expectativas dos clientes maior que a percepção = encantamento total

3. Escala de atendimento

- Atender: o básico e esperado
- Satisfazer: o desejado
- Surpreender e encantar: o inesperado

4. Palavras mágicas

- Atendimento ao telefone
- Durante a permanência do hóspede no hotel
- No momento do check in e check out