

Atendimento na Hotelaria – Um Estudo de Caso

Catiane Cristina Simoni¹

Instituto de Desenvolvimento Educacional do Alto Uruguai- IDEAU

Milena Berthier Bandeira²

Instituto de Desenvolvimento Educacional do Alto Uruguai- IDEAU

Resumo: Este artigo apresenta os resultados de um estudo cujo principal objetivo foi avaliar a qualidade e o bom atendimento prestado ao hóspede em hotel localizado na serra gaúcha. Para tanto acompanhou-se os setores que mantêm um contato direto com o público e observou-se como essa relação – atendimento/hóspede se dá. A partir de uma revisão bibliográfica sobre os temas envolvidos foi traçado um comparativo entre o que foi observado e as teorias estudadas. Os resultados mostram que nem sempre a prática segue a teoria e que é importante no setor hoteleiro dar atenção aos aspectos da qualidade no bom atendimento como forma de obter a excelência no serviço prestado.

Palavras-chave: Hotelaria; Atendimento; Qualidade.

Introdução

Atualmente os hotéis são os meios de hospedagens mais convencionais encontrados. A hotelaria é um ramo do comércio que trabalha com o turismo de um modo geral e tem como finalidade atuar nas áreas de hospedagem, alimentação, segurança, entretenimento e outras atividades relacionadas ao bem-estar dos hóspedes, prezando sempre pela qualidade e o bom atendimento oferecido.

A recepção e *guest attendant* têm como um dos principais objetivos tratar do bem receber e acolher ao hóspede durante a estadia no local, para que logo na chegada ao hotel o hóspede se sinta bem. Os mensageiros e a recepção são os primeiros contatos que o hóspede tem ao chegar ao hotel e se este atendimento não for bem prestado, o hóspede já terá uma impressão negativa do local logo na chegada.

¹ Turismóloga formada pelo Curso de Graduação em Turismo do Instituto de Desenvolvimento Educacional do Alto Uruguai – IDEAU em 2012-1. catianesimoni@hotmail.com.

² Graduada em Comunicação: Hab. em Jornalismo pela Universidade de Passo Fundo (UPF), Especialista em Comunicação, Gestão e Marketing Turístico pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) e Mestre em Turismo pela Universidade de Caxias do Sul (UCS). Atua como jornalista e docente no Instituto de Desenvolvimento Educacional do Alto Uruguai (IDEAU) onde também é Coordenadora do Curso de Graduação em Turismo. miberban@gmail.com.

Para zelar pelo bom atendimento, o profissional deve estar motivado com o ambiente de trabalho. Portanto, uma motivação profissional colabora de forma significativa para a prestação de um serviço de qualidade e excelência transformando, desta forma, o ambiente de trabalho em um local acolhedor tanto para os colaboradores como, principalmente, para os hóspedes.

Quando se fala em qualidade em serviços prestados, pensa-se em primeiro lugar atender e satisfazer as necessidades dos clientes, ou seja, a empresa deve estar preparada para atender qualquer cliente independente da situação e ocasião que o mesmo se encontrará, prezando sempre pela excelência no bom atendimento. Atualmente percebe-se que muitos hotéis deixam a desejar na questão do bem atender aos hóspedes, apresentando falhas no atendimento. Este é um dos principais problemas identificados no setor e que demandam urgência na sua solução. Caso isso não ocorra, o hotel acarretará perdas significativas no seu resultado.

Nesse contexto questiona-se: Por que cometer estas falhas? Em qual momento estas falhas ocorrem com maior frequência? De que forma agir para corrigir estas falhas prezando o bom atendimento ao hóspede? O que fazer para evitar que tais falhas ocorram novamente? Identificar estas falhas e os motivos que as levam a acontecerem, analisar e propor sugestões de melhorias para que se tenha um controle sobre a quantidade de falhas que acontecem semanalmente e estas sejam diminuídas, foram os principais impulsionadores para encontrar as respostas para tais perguntas, tendo sempre como foco o bom atendimento aos hóspedes. Para buscar as respostas, o estudo aconteceu por meio de observação no Hotel. Os resultados do estudo serão apresentados a seguir.

1 Hotelaria, atendimento e qualidade

A hotelaria no Brasil teve início no período colonial, os viajantes se hospedavam nas casas-grandes dos engenhos e fazendas, nos casarões das cidades, nos conventos e, principalmente nos ranchos que existiam á beira das estradas, erguidos, em geral, pelos proprietários das terras marginais (ANDRADE, 1999). Para Cândido e Vieira

O Hotel é o meio de hospedagem mais convencional e comumente encontrado em centros urbanos. É o estabelecimento onde os turistas encontram hospedagem e alimentação em troca de pagamento por esses serviços. Hotel é uma empresa pública

que visa obter lucro oferecendo ao hóspede alojamento, alimentação e entretenimento (2003, p. 24).

Em virtude das normas supracitadas, Longanese considera empresa hoteleira:

Considera-se empresa hoteleira a pessoa jurídica, constituída na forma de sociedade anônima ou de sociedade limitada, que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira, observado o art. 4º do decreto nº 84.910 de 15 de julho de 1980 (2004, p. 22).

A recepção é o local onde o hóspede é recebido logo em sua chegada ao hotel. Conforme Cândido e Vieira (2003, p. 79) “é na recepção que o hóspede é recepcionado e forma sua primeira opinião sobre o hotel e, da mesma forma, no final da hospedagem na hora do *check-out* leva sua impressão sobre o hotel”.

Cabe ao pessoal da recepção esmerar-se: no zelo pela aparência pessoal, na cortesia, na cooperação, na discrição, honestidade, lealdade e responsabilidade. Conforme Castelli (2003, p. 161) “o “*hall*” da recepção deve oferecer ao hóspede uma atmosfera agradável quanto a dimensões, decoração, equipamentos e apresentação do pessoal que ali trabalha”.

A recepção deve estar localizada em uma posição estratégica, onde possa ser visível desde a entrada principal e que se permita a total visualização dos acessos as áreas de hospedagem (corredores ou elevadores). O balcão da recepção deve ser funcional, garantindo sempre ao hóspede conforto e acesso às informações desejadas. O setor de recepção deve se comunicar diretamente com a área de administração do hotel.

A recepção e o *guest attendant* são os principais responsáveis pelo bom atendimento aos hóspedes, e trabalhando dentro da hotelaria esses setores lidam com pessoas diferentes o tempo todo, o maior desafio, porém, é estabelecer padrões que atendam a todos os consumidores de maneira diferente. Segundo Aldrigui [...] é possível determinar alguns parâmetros que permitam a todos os envolvidos na prestação de serviços identificar o que é certo e o que é errado, ou o que fica melhor em cada ocasião (2007, p. 18).

Dentro dos meios de hospedagem surgem novos conceitos como *guest attendant*, *room service*, *guest service*, *guest relation*, conceitos esses que estão diretamente ligados ao atendimento e aos turistas. Estes conceitos por serem novos não existem obras para explorá-los, no entanto, estes têm muitos conhecimentos a oferecer.

Atualmente o consumidor de hospedagem é, certamente, uma pessoa que está ligada a tudo o que acontece no mundo, e obviamente, já esteve em vários lugares diferentes, automaticamente é mais exigente, e, por essa razão demanda um melhor atendimento.

Como salienta Aldrigui:

O hóspede em questão costuma saber exatamente o que quer, e a que preço, o que faz mais crítico quanto á situação onde se sinta lesado. Da mesma forma, sabe reconhecer quando recebe um serviço ou atenção além do esperado. E dá valor a isso (2007, p. 18).

Em todos os momentos de permanência do hóspede, há situações que envolvem avaliações de qualidade, como o tempo de espera para o atendimento de um pedido, a limpeza e organização do apartamento, e a cordialidade de um recepcionista ou de um mensageiro, conforme Aldrigui:

[...] há outros momentos, que não aparecem para o hóspede de maneira tão clara, os quais devem receber a mesma atenção: o fornecimento de informações corretas sobre o estabelecimento e seu entorno, o atendimento cortês ao telefone, a delicadeza de um cartão de “boa noite” e a preocupação em colaborar na solução de um problema, [...] todos os problemas devem ser alvos de atenção, e todas as sugestões de melhorias dos serviços devem ser encaminhadas aos responsáveis, com o objetivo de que sejam avaliadas e implementadas, colaborando para que se atinjam os melhores níveis de qualidade (2007, p. 19).

Os hóspedes avaliam a qualidade de um serviço comparando o que lhe foi oferecido e o que eles esperavam receber, conforme Chon e Sparrowe (2003, p. 11) “são 5 os elementos principais que compõem a escala pela qual os serviços são julgados sendo eles: tangibilidade, credibilidade, responsabilidade, garantia e empatia”, a maioria desses fatores são resultados da interação humana, a maneira como um funcionário se comporta durante o momento do serviço contribui muito para percepção da qualidade do serviço prestado.

Qualidade é uma atitude que não tem começo, meio e nem fim. A qualidade de um produto oferecido exige uma intensa continuidade e deve se chegar a integrar-se a mentalidade de cada funcionário. Qualidade nada mais é do que qualquer coisa que pode ser melhorada, não estando associada somente aos produtos e serviços, mas também a maneira como as pessoas trabalham, como as máquinas são operadas e como os sistemas e procedimentos são realizados. A qualidade inclui todos os aspectos do ser humano e a conformidade com os requisitos dos clientes.

No caso de hotéis os hóspedes avaliam a qualidade dos bens e serviços no ato ao longo de sua permanência no local e assim vai somando os pontos positivos e os pontos negativos de cada momento da verdade, para assim no final fazer um balanço e definitivamente tomar a decisão se ainda volta ou não ao hotel.

Dias (2002, p. 39) diz que “a hospitalidade em si é um fenômeno muito mais amplo, que não se restringe a oferta, ao visitante, de abrigo e alimento, mas sim ao ato de acolher, considerado em toda a sua amplitude”. Envolvendo assim um amplo conjunto de estruturas, serviços e atitudes que, intrinsecamente relacionados, proporcionado desta forma o bem-estar ao hóspede.

A qualidade é uma questão vital, onde fica evidente que cada vez mais tanto os hotéis de rede como os independentes deverão procurar especializar-se para oferecer aos clientes produtos e serviços de qualidade, cada vez mais adequados, focados e especializados. Dias salienta que:

E, como a hospitalidade é um conjunto de detalhes tangíveis e intangíveis, além de buscar os melhores avanços em tecnologias e equipamentos (*high-tech*), os hotéis devem visar o *high touch* (alto toque pessoal), que só é possível com funcionários bem selecionados, bem treinados, conhecedores das necessidades dos clientes internos e externos e que saibam tanto atender as reclamações do hóspede quanto ser proativos, corrigindo falhas antes mesmo que aconteçam (2002, p. 126).

Porém, a qualidade requer constante atenção, Marques diz que só pode ser conseguida e mantida por um trabalho em equipe, e por um pensamento de grupo que se objetive nas seguintes premissas:

- A efetividade de um grupo não pode ser unidimensional. Funcionalmente depende dos resultados, satisfações e avanço nos objetivos;
- O grupo deve aparecer com o trabalho feito, e as pessoas se sentirem felizes por pertencerem ao grupo;
- Quando os membros do grupo gostarem uns dos outros e do grupo em si, ele se tornará mais “atrativo” e mais atuante;
- O sucesso constrói coesão, uma pequena derrota não chega a abalar um grupo de vencedores (MARQUES, 2003, p. 455).

Proporcionar aos clientes valor e satisfação, entender, criar e comunicar é a essência do pensamento e da prática do marketing moderno. A definição de marketing em detalhes é mais simples segundo Kotler (2003, p. 3): “marketing é a entrega de satisfação para o cliente em forma de benefício”. O marketing tem ainda dois objetivos que são atrair novos clientes prometendo-lhes valor superior, e manter os clientes atuais propiciando-

lhes plena satisfação e construir assim relacionamentos lucrativos e duradouros. O marketing atualmente é visto como a ciência e a arte de descobrir, reter e cultivar clientes lucrativos.

No entanto, o segmento hoteleiro muda constantemente a cada dia onde surge a necessidade da valorização da mão de obra qualificada que deve ser reconhecida e lhe propor de acordo com Lage e Milone (2000, p. 211) “salários justos, condições adequadas de trabalho, benefícios sociais e outros, visando à criação de demanda”. Deve-se ainda ter um treinamento permanente, buscar o bem-estar do colaborador e de toda a sua família e o mais importante de tudo tornar o local de trabalho um opção profissional e não somente o que resta para se trabalhar.

Ainda para se ter uma excelência no atendimento deve se ter uma equipe eficiente, as gerências devem ser criadas pelo crescimento e desenvolvimento de quadros inferiores com competência, o colaborador deve gerar produtividade nas atividades desenvolvidas, no entanto a empresa deve reconhecer este trabalho e dar uma recompensa para isso.

Metodologia

O procedimento metodológico para a realização desta pesquisa deu-se, inicialmente, através de uma revisão bibliográfica, seguida de uma pesquisa exploratória na unidade de estudo – Hotel. Buscou-se de forma intensa identificar os pontos positivos e negativos ocorridos durante o atendimento para poder então iniciar uma análise da prática a partir da teoria. Também foram sugeridas de melhorias que pudessem beneficiar os colaboradores do hotel e, principalmente, contribuíssem para prestar um excelente atendimento aos hóspedes.

O Hotel, que iniciou suas atividades em 2001 e está localizado na serra gaúcha. A cidade onde o Hotel presta seus serviços tem cerca de cem mil habitantes e oferece aos turistas toda a infraestrutura necessária para que os visitantes possam desfrutar da gastronomia, do lazer, dos costumes e das tradições local. A cidade é considerada pólo referencial turístico, pois, desenvolve a atividade turística e ganha uma elevada expressão econômica cada ano, especialmente no turismo rural e de negócios, sediando assim grandes eventos. O Hotel conta hoje com uma estrutura de seis andares, 128 (Unidades Habitacionais) UH's, sendo 104 apartamentos de luxo.

Para a coleta de dados dos hóspedes do hotel, inicialmente foi prevista a aplicação de um questionário que seria aplicada de forma aleatória. O documento seria deixado no quarto do hóspede e na recepção, onde o mesmo responderia às questões e ainda poderia deixar sua opinião seja ela crítica, elogio ou sugestão de melhorias. As questões a serem aplicadas eram baseadas basicamente no setor da recepção, foco desse estudo. No entanto, esta possibilidade teve que ser descartada devido à política do hotel que não permite a aplicação dos questionários.

Nessas condições, mudou-se o meio de coleta de dados. Passou a observar mais os acontecimentos do hotel, especialmente, os procedimentos de *check-in* e *check-out* e outros procedimentos que envolvessem o atendimento diretamente relacionado ao público.

Após a identificação dos resultados obtidos por meio de observação fez-se uma análise e propuseram-se sugestões de melhorias no atendimento. Reforça-se sempre que há a necessidade de sempre prestar um bom atendimento e a motivação dos colaboradores em oferecer um serviço de qualidade aos hóspedes é fundamental. Dessa forma os resultados serão positivos para ambas as partes – hotel e hóspede.

Outro fator analisado foi o relacionamento dos funcionários dos diversos setores do hotel e o nível de qualidade e eficiência na resolução de problemas, principalmente quando há o envolvimento do hóspede. A análise se deu de forma detalhada em todos os setores que foram acompanhados pela acadêmica durante o período de estágio. Citaram-se as falhas mais significativas que foram encontradas no decorrer dos atendimentos prestados. Buscou-se ainda identificar com que frequência estas falhas acontecem e, na sequência, propuseram-se sugestões de melhorias para evitar que estas falhas não ocorram novamente, prezando assim, a cada dia, a excelência e a qualidade no atendimento prestado aos hóspedes.

Apresentação dos Resultados

A seguir serão pontuadas as falhas no atendimento percebidas na unidade de estudo – Hotel –, bem como serão expostas sugestões de melhorias. A análise teve como ponto de partida a compreensão acerca da qualidade no bom atendimento aos hóspedes e a motivação profissional dos funcionários em prestar um serviço de qualidade, sendo estes uns dos fatores principais que levam os hóspedes a retornar ao hotel.

SETOR RECEPÇÃO

- Quatro hóspedes queriam conhecer as instalações do hotel e o gerente de hospitalidade pede para uma das recepcionistas do turno da manhã apresentar as instalações do hotel. Em tom de voz grosso ela responde que não poderia no momento, pois estava enviando umas caixas para o correio e tinha que terminar de elaborar a listas de folgas do mês de março.

- Na chegada de um grupo francês nenhum dos recepcionistas foi até a entrada recebe-los. Os mesmos já haviam realizado *check-in* no hotel, no entanto para os mesmos se dirigirem a recepção para obter informações, tiveram que desviar dos baldes e da faxineira que estava fazendo a limpeza bem no horário de chegada do grupo sendo que este serviço poderia ter sido realizado durante toda à tarde quando o movimento na recepção era fraco.

- Durante a realização do *check-in* de dois hóspedes uma funcionária do hotel passa atrás do recepcionista que está atendendo, falando alto e dando risada e até brinca com o mesmo.

- Hóspede chega à recepção e a recepcionista está digitando no computador, a mesma viu o hóspede chegar e continuou a digitar. O hóspede precisou dizer “oi” pra poder então ser visto.

- Recepcionistas discutem problemas do sistema de reservas na frente do hóspede que estava realizando o *check-out*, fazendo assim que o mesmo fique esperando até que a situação se normalize.

- Hóspede reclama que está há mais de 40min realizando um *check-out* e reclama ainda do atendimento e de um valor de R\$ 1 mil reais que está sendo cobrado a mais na sua conta. São apresentadas ao hóspede comandas de consumo do frigobar e do restaurante nas quais as assinaturas não conferem com a do hóspede. O mesmo nega ter consumido o que está nas comandas e ainda diz que as assinaturas não são dele. Para se resolver o problema a recepcionista solicitou a presença do gerente de hospitalidade para ajudá-la, sendo que este também não sabia explicar o porquê das comandas com o número do apartamento do hóspede e a assinatura que não era dele. Ainda surge o problema de que no momento do *check-in* ninguém avisou o mesmo que seria cobrado uma taxa de 10% dos serviços que o hóspede usufruísse do hotel. O mesmo nega-se a pagar a taxa de serviços que ele desconhecia. O hóspede sai indignado e revoltado com o acontecimento e jura que não retornará mais ao hotel.

SETOR SPA

- Clientes saem totalmente insatisfeitos do *Spa*. Os mesmos reclamam que a água da piscina estava gelada quando deveria estar quente e com os jatos de água ligados.

- Uma argentina vem ao *Spa* e a coordenadora da recepção atende a mesma simpaticamente. Como a coordenadora, apesar de ter conhecimento não domina a língua espanhola, ela se perde ao explicar para a hóspede sobre o funcionamento do *Spa* e sobre os menus. A situação acabou deixando a hóspede confusa.

SETOR GOVERNANÇA

- No final de cada turno é feita revisão dos quartos pela governanta, porém este processo no turno da manhã não é realizado. A revisão dos quartos é feita pelas próprias camareiras, quando as mesmas após realizar a limpeza dos quartos fazem a revisão e inspeção antes de liberar o quarto para vago limpo (VL) e ser ocupado.

- Alta rotatividade de funcionários.

- Falta de comunicação entre os setores da governança e recepção.

- Intrigas entre camareiras.

- Funcionarias em horário de trabalho saem de seus afazeres para fumar.

SETOR A&B

- Esquecido de anotar uma reserva de oito pessoas para o almoço, sendo que as pessoas ligaram meia hora antes avisando que iriam chegar ao restaurante. Os responsáveis não sabiam e tiveram que improvisar outro tipo de comida, pois o que havia sido combinado não daria tempo de preparar.

- A rotatividade dos funcionários é considerada uma falha, pois o trabalho desenvolvido neste setor é importante. Funcionário novo e despreparado sempre acaba fazendo algo de errado, no que diz respeito ao atendimento.

- Intrigas entre funcionários do setor.

SETOR HEALT CENTER

- Direção demonstra que não gosta de ter crianças no hotel.
- Uma hóspede veio acompanhar seu marido em uma feira que acontece todo o ano na região e sempre se hospedava no hotel. Na última vez em que esteve no local, a hóspede estava passeando com seus filhos pela recepção e montaram um jogo. Mesmo sem estar atrapalhando a rotina do mesmo, a proprietária do hotel chega e ao ver mãe e filhos foi grossa pedindo para se retirar da recepção e se quisesse brincar tinha a área de recreação ou mesmo existia quarto para isso. Resultado, essa cliente não retorna ao hotel há mais de dois anos.
- Estrutura pequena para as crianças.
- As crianças não têm muitas opções de brinquedos na área de recreação do hotel. Segundo a recreacionista as crianças sentem muito a falta de brinquedos como cama elástica, piscina de bolinhas e um campo para jogar futebol. As crianças ficam aproximadamente duas horas na recreação brincando e depois perdem o encanto por não ter uma diversidade maior de brinquedos.

Quadro 2: Falhas no atendimento.

Fonte: Catiane Cristina Simoni

Após encontradas as falhas, apresenta-se na sequência as sugestões de melhorias:

SETOR RECEPÇÃO
- Ao perceber que um cliente chega à recepção do hotel deve-se deixar o que esta fazendo e atender e dar prioridade ao hóspede no caso, a recepcionista descumpriu totalmente com as normas do hotel que é de receber o hóspede de pé, neste caso o mesmo só veio ao hotel para conhecer as instalações. Parte desta forma que se necessita prestar um serviço de atendimento qualificado, pois a primeira impressão é a que fica, percebeu-se que o cliente ficou totalmente perdido em meio à situação e ao mesmo tempo insatisfeito com o fato ocorrido, o cliente conhece as instalações do hotel, porém a aparência de não se sentir a vontade no local é totalmente visível;
- Na chegada do grupo de franceses ao hotel os mesmos não foram recepcionados logo na entrada, o fato dos mesmos já terem realizado os procedimentos de <i>check-in</i> não impede dos recepcionistas receberem os mesmos, primeiramente por ser um grupo que todos os anos frequentam o hotel e por ser estrangeiros. Neste caso os mesmos poderiam ser recebidos logo na entrada por um recepcionista cumprimentando os mesmos e dialogando com os mesmos como foram de passeios no decorrer do dia. Outro fator de extrema importância que a faxineira estava fazendo faxina e não tomou atitude em remover os baldes do local para deixar a passagem livre até o grupo dirigir-se as suas instalações, a mesma não deixou de fazer suas tarefas, neste caso como a atitude não partiu da auxiliar de limpeza deveria ser vista pelos responsáveis da recepção e pedido que o serviço fosse interrompido sempre que é visto que tem hóspedes entrando no hotel;
- Durante a realização do <i>check-in</i> os recepcionistas devem estar concentrados e dando atenção individual e por inteiro ao hóspede, neste caso outras recepcionistas passam falando alto e ainda brinca com o recepcionista que esta atendendo. No entanto houve irresponsabilidade por parte das outras recepcionistas, em momento algum elas deveria ter tomado esta atitude ainda mais na presença dos hóspedes, o mesmo se sentiu constrangido com tal situação, podendo levar uma impressão negativa do atendimento dos responsáveis da recepção, possivelmente chegando à conclusão que os responsáveis estão levando seu trabalho na brincadeira;
- Quando um hóspede chega ao hotel o recepcionista deve parar qualquer tarefa que esteja fazendo e dar total prioridade ao mesmo recebendo o em pé e somente sentar quando o hóspede estiver acomodado, o mesmo sempre deve ser reconhecido antes que encoste-se à mesa. No entanto houve falha nesta questão o recepcionista viu o hóspede chegar e não parou a tarefa que estava fazendo para dar atenção ao hóspede, o mesmo precisou cumprimenta-la para ser visto, a primeira impressão que fica é de que o hóspede não é bem-vindo ao hotel;
- Na presença do hóspede o recepcionista deve sempre manter a ética profissional e em momento algum demonstrar situação de preocupação ou dúvida com algo que esteja dando errado. O recepcionista deve sempre repassar segurança e acolhimento para o hóspede, mesmo que esteja ocorrendo problemas no sistema, o hóspede necessariamente não precisa estar a par do que está acontecendo;
- Logo na presença do hóspede para a realização do <i>check-in</i> o mesmo deve ser informado dos serviços oferecidos pelo hotel e as taxas que são cobradas para a prestação destes serviços para que o hóspede não se surpreender na realização do pagamento, mesmo a taxa sendo opcional o cliente deve sempre

estar ciente do que poderá ser cobrado na saída. No caso do valor a mais cobrado nas comandas e as assinaturas não conferem ser do hóspede deve-se fazer uma comparação das comandas assinadas pelo mesmo e verificar se a assinatura confere, e caso tenha ocorrido engano, pedir desculpas para o cliente explicar que houve um engano, mas já foi solucionado. Agilizar o máximo os procedimentos de *check-out* para evitar que o hóspede fique muito tempo esperando e acabe se aborrecendo com a demora como aconteceu com o cliente, a estadia no local poderá ter sido maravilhosa, mas o hóspede sempre levará a situação constrangedora que o mesmo teve que passar;

SETOR SPA

- Logo ao chegar ao *Spa* é responsabilidade das recepcionistas medir a temperatura de piscina terapêutica, a temperatura deve oscilar entre 30°C á 34°C e ligar para os responsáveis do setor de manutenção ligar os jatos d'água da piscina, a água da piscina demora aproximadamente 30 minutos para ser aquecida. Este é um procedimento que deverá ser realizado diariamente para que não aconteça que clientes saiam insatisfeitos do local sem usufruir dos serviços do *Spa*;

- Neste caso como a hóspede entendia em português a coordenadora da recepção mesmo tendo conhecimento do espanhol, deveria continuar falar em português, pois neste caso a mesma causou para a visitante insegurança na sua explicação e pela sua fisionomia a hóspede saiu sem ter conseguido adquirir conhecimentos sobre os serviços oferecidos no *Spa*. Ainda necessita que o local tenha uma profissional que domine a língua espanhola para que casos como este não torne a se repetir, e os clientes já saiam impressionados logo na primeira vez que frequenta o local;

SETOR GOVERNANÇA

- A revisão dos quartos sempre deve ser realizada pela responsável pela governança, no qual a mesma deve verificar a arrumação das camas, o frigobar, os roupões, o cofre, a limpeza do chão, o pó dos moveis, e verificar ainda se esta faltando mais alguma coisa, se caso isto não estiver de acordo o quarto não é liberado para ser ocupado. Este papel é dever da governança inspecionar as UH's pois se algo não estiver de acordo o hóspede já terá uma imagem negativa do hotel logo na chegada ao quarto;

- A alta rotatividade de funcionários dificulta e prejudica muito o trabalho do setor de governança, pois o funcionário que esta iniciando a atividade pode ser inexperiente e não ter conhecimento algum do que ira desenvolver tendo que ter maior acompanhamento por parte da supervisora. Deve manter os funcionários que já atuam no hotel, oferecendo oportunidades de crescimento dentro do local de trabalho e acima de tudo, motivá-los a trabalhar com prazer para que possam retribuir um trabalho de qualidade para o hotel e para os hóspedes;

- Para se proporcionar um serviço de qualidade para os hóspedes primeiramente deve-se haver entendimento por parte dos setores principalmente por parte da recepção e da governança, um setor depende totalmente do outro para a liberação das UH's, e da realização das O.S (ordem de serviço) e dos VIP's. A falta de comunicação entre estes dois setores pode gerar descontentamento ou algum constrangimento por parte dos hóspedes;

- Para a realização de um serviço de qualidade deve-se em primeiro lugar ter união e entendimento entre os funcionários, problemas no ambiente de trabalho devem ser resolvidos e na presença do responsável pelo setor, ou seja, pela governanta. Problemas pessoais não devem ser resolvidos no ambiente de trabalho;

- No horário de trabalho os funcionários não devem deixar seus afazeres para ir fumar, para isto existe o intervalo de 1h20min. Há placas em todo o hotel alertando a proibição de fumar no ambiente de trabalho e a saída em horário de trabalho para fumar;

SETOR A&B

- No setor de A&B existe o *log-book* onde são anotadas todas as informações do setor, e existe ainda um livro somente para reservas no qual são anotadas reservas do dia, da semana e do mês. No entanto este livro deve ser verificado todos os dias no inicio de cada turno para que seja providenciado as reservas e não sejam esquecidas;

- Deve-se verificar os motivos que levam a rotatividade dos funcionários e analisar o que pode ser melhorado, para evitar que este problema continue. Manter um funcionário que já tem experiência das atividades do setor gera mais lucro do que contratar um novo funcionário;

- Os funcionários dos setores devem trabalhar em união, intrigas devem ser deixadas de lado, e quando ocorrerem devem ser resolvidas da melhor forma pelo responsável do setor. Novamente não se deve levar para o ambiente de trabalho problemas pessoais.

SETOR HEALT CENTER
- O publico do hotel é praticamente casais e os mesmos muitas vezes vem acompanhados dos filhos, neste caso as crianças em momento algum devem ser mal recebidas no local, pois além de se perder as crianças como clientes perde-se os pais;
- As crianças estavam brincando no <i>lobby</i> com a mãe, mas em momento algum estavam incomodando, neste caso não se deve chegar e mandar brincar em outro local as dependências do hotel são livres para os hóspedes fazerem o que desejarem. E nesta atitude grosseira por parte da gerencia se perde clientes que todos os anos frequentavam o local;
- Por mais que o hotel não seja direcionado para crianças o mesmo deve proporcionar um local adequado, uma área ampla de brinquedos e jogos para as crianças brincarem e se distraírem, podendo assim tranquilizar os pais que em muitas vezes estão usufruindo dos serviços de lazer do hotel;
- Na área recreativa deveria ter mais brinquedos e jogos atualizados que atraem a atenção das crianças, e assim acabam passando o dia brincando e não vendo o tempo passar, satisfazendo e incentivando as crianças com atividades educacionais e recreativas.

Quadro 3: Melhorias no atendimento

Fonte: Catiane Cristina Simoni

A partir do trabalho desenvolvido sugere-se que seja realizado um aprofundamento desse estudo, mantendo sempre o foco na qualidade e no bom atendimento ao hóspede. Sugere-se que o foco da pesquisa, a qualidade no atendimento, também seja direcionado aos funcionários, já que estes mantêm o primeiro contato com os hóspedes. Por meio desse estudo acredita-se que serão conhecidos os motivos que levam os funcionários a cometerem falhas no atendimento. Também por meio dessa proposta, imagina-se ser possível ter maior conhecimento sobre aspectos como o nível de escolaridade dos mesmos, bem conhecer os motivos que levam este profissional estar atuando neste meio de hospedagem e neste setor, suas perspectivas futuras quanto às oportunidades de crescimento dentro do hotel, entre outros.

A partir destas sugestões, se colocadas em prática, imagina-se ser possível traçar um comparativo entre as motivações dos funcionários e as necessidades dos hóspedes. O perfil do cliente e do profissional podem mostrar formas de agir e pensar diferentes.

Ao acompanhar empresas do ramo hoteleiro nota-se a grande importância de toda a organização ter em seu quadro de funcionários um *guest attendant*. O *guest attendant* exerce um papel de grande importância mantendo um contato direto com os hóspedes e prezando sempre em satisfazer e bem atender seu cliente.

Percebe-se num âmbito estadual que este profissional ainda não tem seu espaço. Em algumas organizações existe o cargo de *guest attendement* e contrata-se pessoas para trabalharem nesta função. Entretanto, dificilmente, ao assumirem o cargo permanecem atuando porque há um redirecionamento desse funcionário para outras atividades

diferentes daquelas para as quais ele foi contratado. Sugere-se que este profissional tenha dentro das organizações realmente seu espaço e que seja reconhecido seu trabalho.

Conclusão

A realização deste trabalho ressalta a importância da excelência no bom atendimento aos hóspedes. Ao acompanhar os setores que tem atendimento direto ao público pôde-se analisar com maiores detalhes os fatores que mais influenciam as falhas durante o atendimento.

Contudo através desta pesquisa percebeu-se a importância de um serviço de qualidade, ou seja, a importância de prezar pelo bom atendimento aos hóspedes. Qualquer colaborador deve estar preparado para atender o cliente independentemente de qualquer situação ou ocasião que o mesmo se encontra.

Treinamentos e investimentos para a valorização profissional são uma das opções que as empresas têm para motivar o colaborador a prestar um serviço de qualidade. Dessa forma o colaborador estará adquirindo valores ao hotel, gerando lucros e contribuindo para a manutenção do hóspede como cliente.

Percebe-se ainda a grande importância da empresa ter em seu quadro de colaboradores o *guest attendant*, pois o mesmo desempenha um trabalho amplo dentro do hotel. Seu trabalho é basicamente direcionado ao atendimento ao público, bem como atender todas as necessidades dos seus hóspedes.

Ao finalizar esta pesquisa percebe-se que o local estudado tem uma infraestrutura de qualidade, bem como amplo espaço para lazer. No entanto notou-se que o mesmo possui grande potencial de crescimento e desenvolvimento tanto para o hotel bem como para a cidade de Bento Gonçalves e toda a região.

As falhas no atendimento encontradas podem ser solucionadas. Independentemente de qualquer situação que se encontra, o cliente está acompanhando tudo e qualquer falha pode modificar o encanto do hóspede pelo hotel. Portanto considera-se a qualidade e a excelência no atendimento um dos fatores primordiais para a conquista dos hóspedes e ainda garantir o sucesso de toda a organização.

Referências

- ALDRIGUI, MARIANA. **Meios de Hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007.
- ANDRADE, N.; BRITO P.L.; JORGE, W. E. **Hotel: Planejamento e Projeto**. São Paulo: SENAC, 1999.
- CÂNDIDO, I. e VIERA, E.V. **Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
- CASTELLI, Geraldo; **Excelência em Hotelaria: Uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Ed, 1996;
- CHON, Kye- Sung (Kaye) e SPARROWE, T. Raymond. **Hospitalidade: Conceitos e Aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- DIAS, Celia Maria de Moraes et. al.; **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**, 1º edição brasileira. 2002.
- GOELDNER, R. Charles, RITCHIE, J.R. Brent, MCINTOSH, W. Rober. **Turismo: Princípios, Práticas e Filosofias**. 8º Ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.
- KOTLER, Philip. **Princípios de Marketing**. 9º. Ed. São Paulo, 2003.
- LAGE, Beatriz Helena Gelas. MILONE, Paulo Cesar. **Turismo: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2000.
- LONGANESE, Luis André. **Direito Aplicado à Hotelaria**. Campinas SP, Papirus, 2004.
- MARQUES, J.Albano. **Introdução à Hotelaria**. Bauru, SP: EDUSC, 2003.
- MULLINS, Laurie J. **Gestão da Hospitalidade e comportamento organizacional**. 4º Ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.