A Hospitalidade no trabalho do Guia de Turismo.

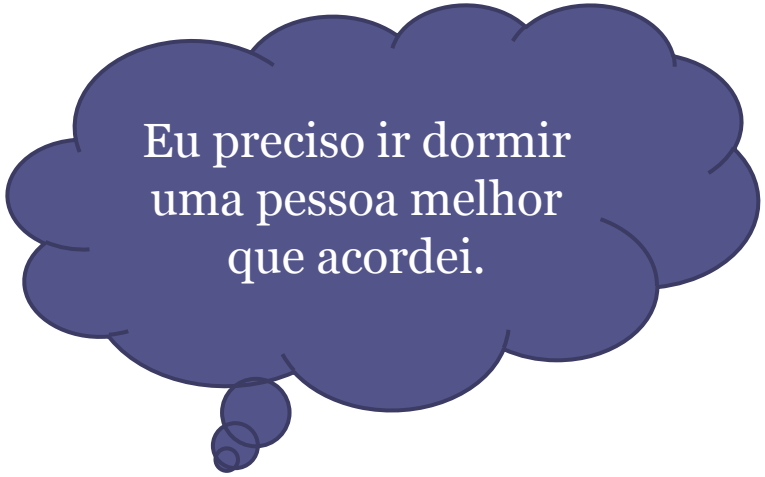
Mariana Morato – Set 12

Princípios da hospitalidade:

- ✓ Receber com emoção (grande amor);
- ✓ Mostrar-se disponível;
- ✓ Ouvir com atenção e interesse;
  - ✓ Silenciar a alma
- ✓ Informar com precisão e segurança;
- ✓ Gentileza e cordialidade;
- ✓ Antecipar-se as expectativas;
- ✓ Não perder seu cliente de vista;
- ✓ Fazer-se presente.

Constância no serviço

- A diferença entre o bom e o excelente...
- Excelência exige constância e disciplina!!!
- Dá trabalho ser Excelente!!!!



- Sucesso?!
- Lembrar e aperfeiçoar

Vida Dura / comparado a que?

Mares calmos / Marinheiros

Missão do Guia de Turismo

- Hospitalidade Brasileira
- Jeito especial de ser e de receber
- Exerça a HOSPITALIDADE
  - Responsabilidade
- Acolha com Satisfação
- Sirva com excelência
- Contribua para ser inesquecível
- Deixe-os a vontade

Missão do Guia de Turismo

- Exceder suas expectativas
- Encante-os
- Deixe um gostinho de quero mais!
- Deixe saudades, do lugar hospitaleiro, do ambiente acolhedor, de gente feliz e do legítimo sentimento de vontade de voltar e recomendar a outras pessoas.

Hospitalidade

- É saber receber com responsabilidade e profissionalismo
- Ter e receber = Grave no coração
- Padrão = Qualidade
- Meta = Excelência

Hospitalidade

- Atenda com eficiência, rapidez e simpatia!
- Sirva com qualidade
- Informações precisas e seguras
- Ajude a se ambientar, localizar e a se deslocar facilmente
- Pro-atividade – chegue na frente!!!!
  - Informações úteis
- Comunique-se corretamente e com clareza

Ética e Postura

- Boa imagem!
  - Espelho
  - Lembre do que representamos
- Necessidades e diferenças culturais
  - Pensar
  - Agir
  - Falar
- Respeite as diferenças culturais
  - Brilho
  - Arte
  - Encontro

Sentimento

- Compreendendo o que cada amigo visitante quer, fará com que cada um se sinta especial!

Cordialidade, simpatia e bem estar

- Interesse
- Atenção
- Acolhimento
  - Cordialidade
  - Simpatia
- Corrente positiva
- Clima amistoso
- Permita boas lembranças...
  - ... E vontade de retornar.

Acredite!

- Sirva com excelência
- Sinta o prazer de bem receber
- Faça esse momento único
  - Uma viagem inesquecível

Construa a imagem do nosso País!

Acolhedor e Hospitaleiro!!!

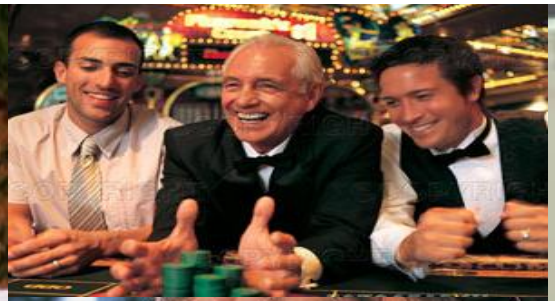
Inteligência emocional

- Entenda que cada cliente é diferente
- Cada problema é único
- O que é importante para você pode não ser para o seu cliente
- Cada um tem valores diferentes

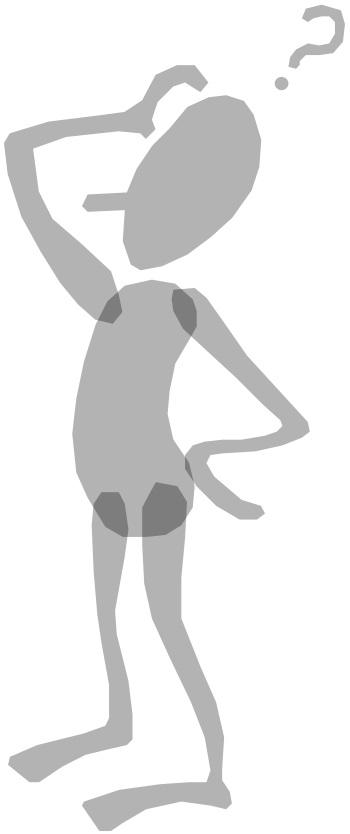
O QUE TE DEIXA FELIZ

NÃO NECESSARIAMENTE

DEIXARÁ O SEU CLIENTE FELIZ !!!

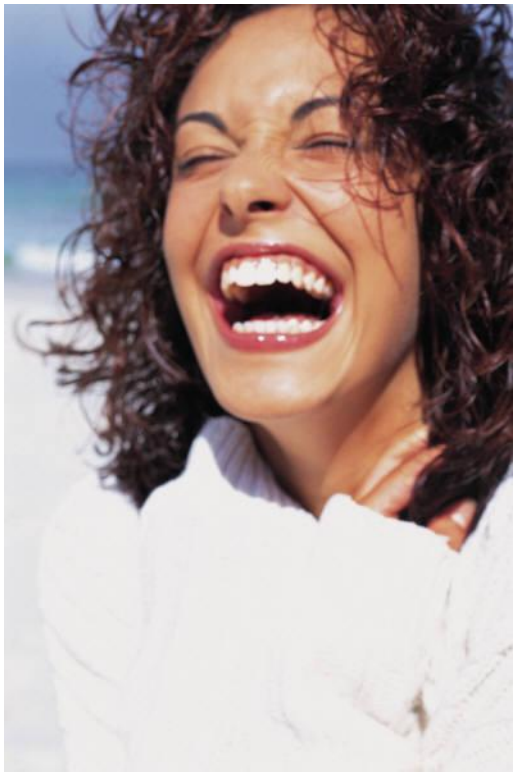


Qual o SEU negócio?

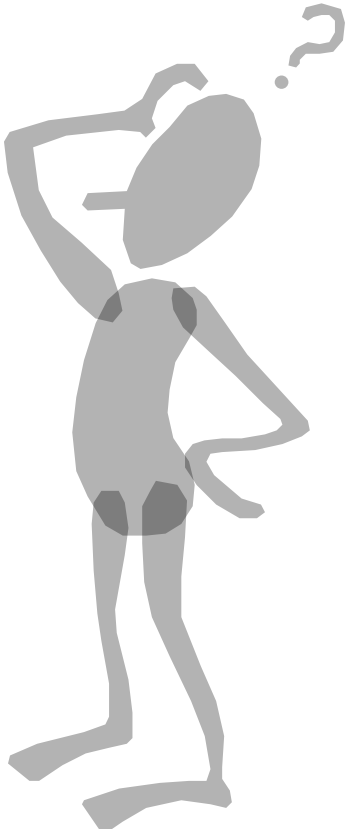


GENTE

GENTE FELIZ



O que você vende???

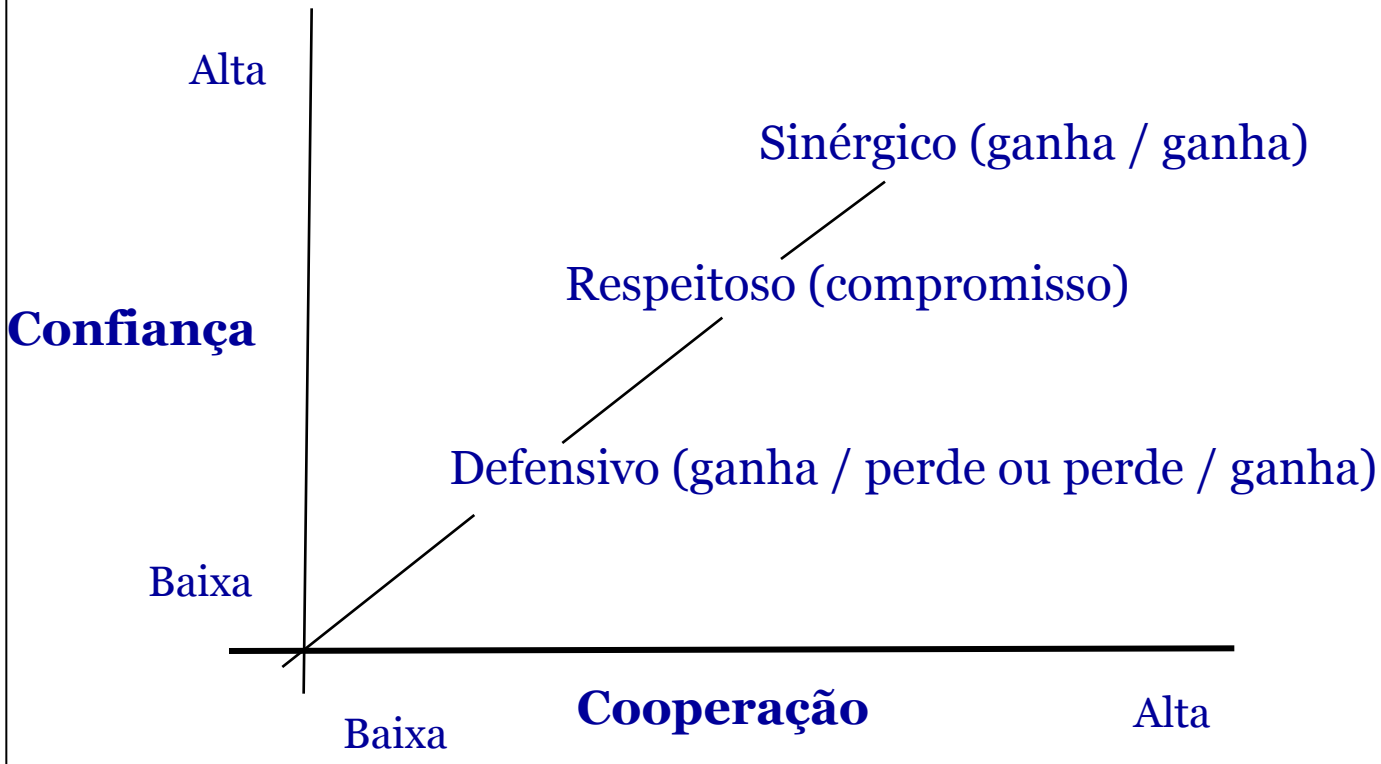


Confiança e Credibilidade!

- ✓ O cliente busca a perfeição e nós temos que oferecer...
- ✓ Serviços = sonhos = experiências memoráveis

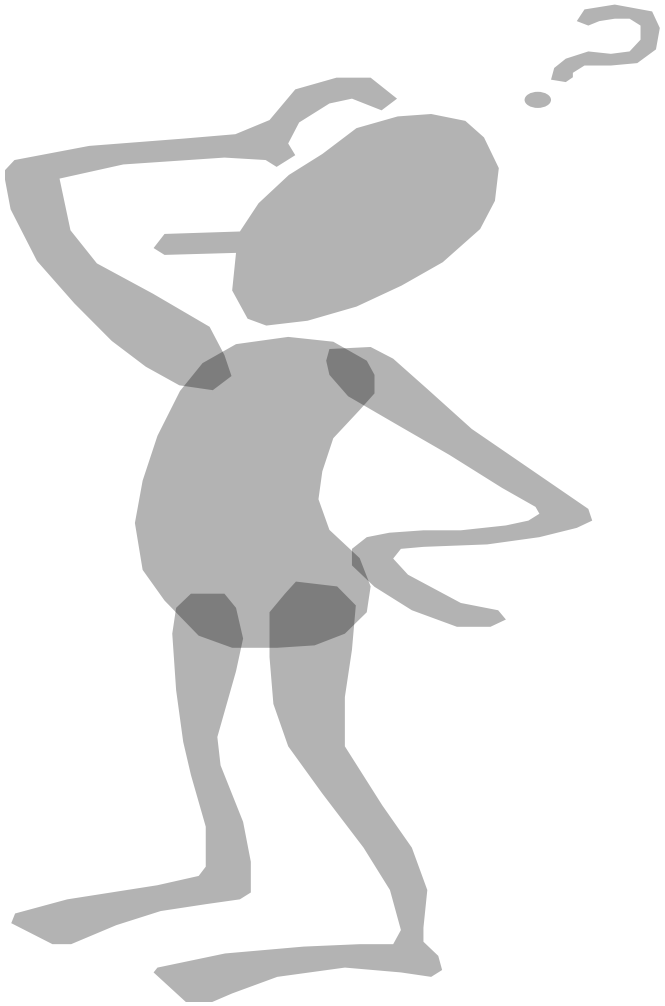
- A essência da sinergia é compreender, respeitar e valorizar as diferenças, investir nos pontos fortes e compensar as fraquezas.

•Níveis de comunicação



•Juntos podemos encontrar uma terceira alternativa melhor que a sua e a minha juntas.

O que fazer para encantar e ser lembrado?



ATITUDE ANFITRIÃ

- ✓ Atitude anfitriã é despertar no nosso cliente o sentimento de que aqui é a SUA CASA E AQUI ELE É UM CONVIDADO ESPECIAL. Colocar sentimento no que oferece.

- ✓ Demonstrar que estamos aqui PRESENTE junto ao turista, durante toda sua viagem. Cliente quer ser “EU”, entre muitos passageiros.

ATITUDE ANFITRIÃ

ATITUDE ANFITRIÃ

O Demonstrar a máxima consideração do anfitrião pelo convidado;

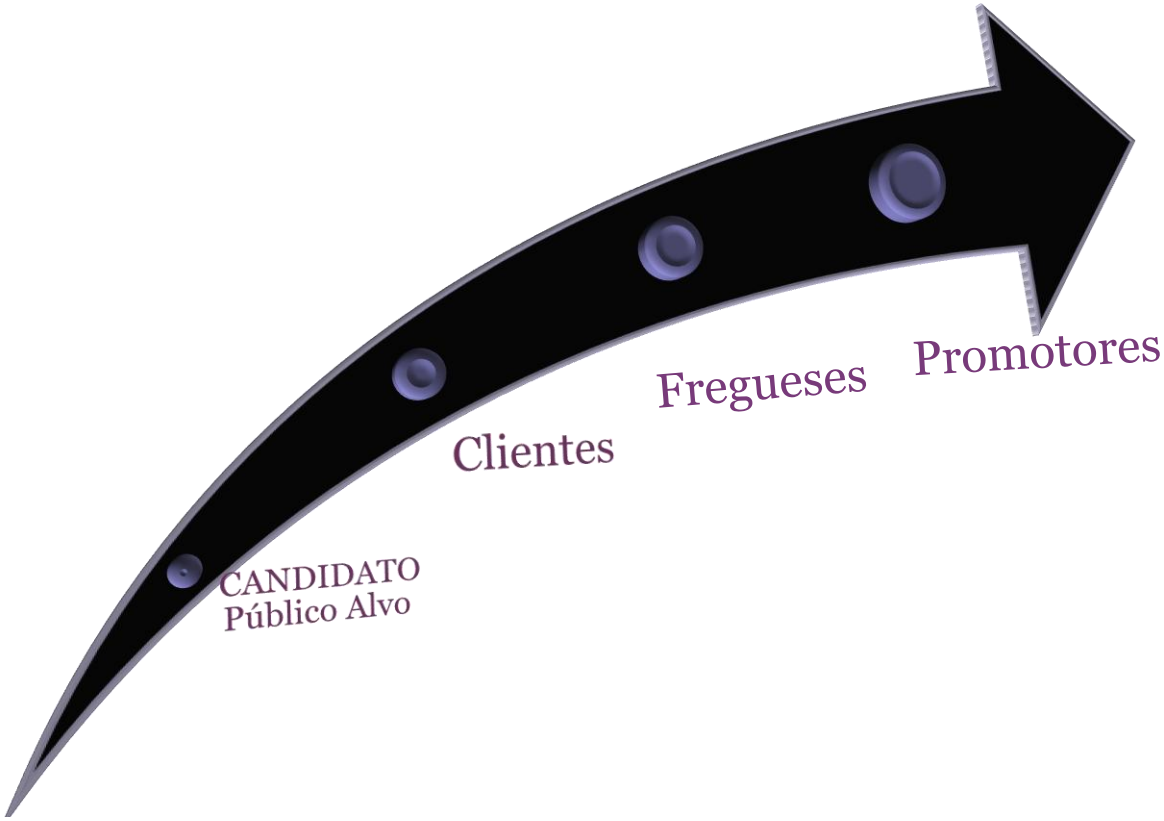
- ✓ Deferência, respeito e amabilidade;
- ✓ Transmitir o real Espírito de Servir;

  Ex:. Não reclamar quando turista solicitar muita coisa... Ainda bem que ele confia na gente!!!

- ✓ Demonstrar com sentimento o prazer genuíno em Servir com Excelência – Tocar o cliente no coração e na alma.

- ✓ A PRIMEIRA VEZ É A ÚNICA CHANCE QUE TEMOS DE CAUSAR A PRIMEIRA IMPRESSÃO.

A escala da lealdade



Mito do poder de quem vende

✓O poder há muito saiu da mão de quem vende;

✓O processo decisório ultrapassou a barreira do preço – Diferencial é o que conta.

VENDA EXPERIENCIA!!!!

MITO DO CLIENTE IDEAL

CLIENTE IDEAL É AQUELE QUE VOLTA ENCANTADO !!!!!

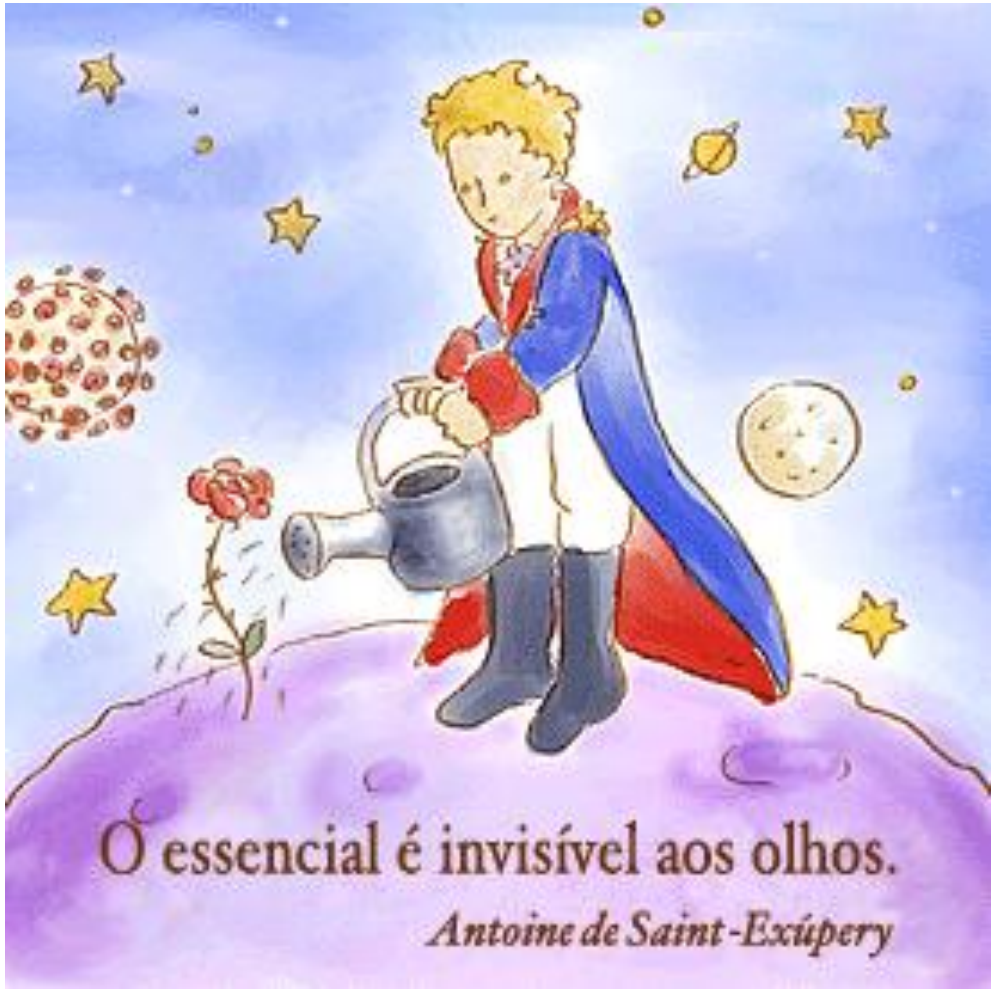
Nova Tendência

Consumo da Felicidade (por Sabrina Deweik)

- ✓ Aspiração / Inspiração
- ✓ Evocação / Vocação
- ✓ Visibilidade / Credibilidade
- ✓ Sugestão / Intensidade
- ✓ Aparência / Memorabilidade
- ✓ Passividade / Pró atividade
- ✓ Total Look / Look Fashion
- ✓ Premium / Fremium
- ✓ Luxo / Excelência
- ✓ Frustração / Felicidade

✓ *“Tu te tornas eternamente responsável por aquilo que cativas “*

(Antoine Saint Exupery , Pequeno Príncipe)



Hospitalidade!

- **“O servir é o ato mais representativo do sentimento do AMOR”**, por esta razão que escolhemos SER guia de turismo, como a forma de amar diariamente.