

QUAL A IMPORTÂNCIA DO SISTEMA DE SEGURANÇA DO HOTEL PARA O HÓSPEDE?

Por Renato Santos Figueiredo

A melhoria da qualidade dos serviços de um hotel é algo a ser perseguido. Nesta busca, as questões de segurança não podem ser menosprezadas. Para se responder a pergunta tema que leve a uma efetiva tomada de decisão, é necessário concentrar a atenção no cliente, uma vez que, para melhorar a qualidade, deve-se saber o que ele precisa e exige.

Para alcançar a qualidade, deve haver gestão e, para isso, é preciso implantar uma cultura de segurança na empresa. Não se trata de tomar algumas medidas isoladas para fornecer segurança, mas implementar uma mudança na visão organizacional. Do ponto de vista da estratégia corporativa, é necessário trabalhar: visão, missão, valores e princípios. Já do ponto de vista da estratégia pessoal, deve-se trabalhar: conhecimento, habilidade e atitude. Com estas estratégias, tende-se a alcançar mais EFICIÊNCIA no serviço, maior EXCELENÇA e mais SEGURANÇA.

A empresa deverá optar entre a necessidade de mudança de paradigma ou pela imobilidade. No meio desta realidade de mudança que leva a novas exigências, por que resistir a mudanças? Ou, nesse caso, por que negar que, se permanecer imóvel diante da demanda por mudanças, pode-se tornar a empresa ineficaz?

A partir do confronto entre optar por uma mudança ou manter-se apegado a esquemas antigos, surgirá uma nova cultura na empresa. A mudança proposta de acordo com uma visão sistêmica não deve ser gerada verticalmente (topo da pirâmide para a base operacional), mas sim, a mudança deve ser operada e assumida em todas as áreas da empresa e todos os seus membros devem cooperar. Exemplo: a recepção do hotel geralmente está mais em contato com o hospede do que o Gerente Geral, para quem o hóspede faz comentários, reclamações.

É necessário criar a consciência da empresa como um todo, vista como um sistema, onde todas as pessoas devem contribuir para eliminar as falhas que podem surgir. A pessoa que recebe a reclamação deve informar ao setor correspondente de tal forma que, no menor tempo possível, o problema seja resolvido. Esta concepção da empresa como sistema, onde todos seus setores estão vinculados e cada área está capacitada para cumprir sua função, com um satisfatório grau de comunicação entre eles, é o que forma as bases para materializar o objetivo proposto, isto é: CONHECER O HOSPEDE E FIDELIZÁ-LO.

É necessário criar a consciência do trabalho em equipe. Para isso (como dito anteriormente) devem-se ter pessoas treinadas para cada função e um alto grau de comunicação entre as áreas. Mencionamos como objetivo: conhecer e fidelizar ao cliente-hóspede. Para isto é necessário:

- Identificar motivações, motivos e gostos.
- Avaliar o que deve-se melhorar.
- Decidir como fazê-lo.
- Implementar controles
- Supervisionar.

Se segurança é uma prioridade nos dias de hoje, deve-se investir em segurança. Se um hóspede sair do hotel porque lhe foi roubado um objeto valioso, então cabe perguntar: A empresa investiu o suficiente para fornecer segurança? Se a empresa não investiu o suficiente, o que ela esperava da segurança?

Se na área da segurança não forem implementadas medidas de controle para reduzir os riscos, quem corre o risco não será somente o hóspede, mas também o hotel, e o risco pode ser alto.

Para reforçar a segurança, alguém (ou todos), em algum momento deve ter que denunciar algo ou dizer não. Isso pode ser difícil, especialmente se for percebido que o colega de trabalho poderá ficar ressentido. Agora, se as mudanças forem implementadas corretamente, o funcionário deve saber que se ele denunciar a reclamação, por exemplo, para a área de manutenção, isso não causará a demissão de um funcionário.

A equipe deve ter clareza sobre quem faz o que e quando. Um programa realista de gerenciamento de qualidade deve ser implementado, de acordo com as dimensões, expectativas e recursos da empresa. Para as pessoas deve estar claro QUEM faz O QUE e QUANDO. A segurança não pode ser deixada de lado, mas deve ser planejada, enfatizando a adesão aos padrões. Para isso, deve existir:

- Consciência sobre a situação.
- Comunicação entre os diferentes setores.
- Liderança e autoridade.
- Trabalho em equipe.
- Tomada de decisão.

Isso significa gerar uma cultura de segurança, para a qual, além do feedback correto entre as partes, deve-se ter a capacidade de ouvir a necessidade de uma mudança no momento certo. Isso não significa mudança constante, porque neste caso a mudança se torna anárquica, mas uma vontade de ouvir as necessidades do hóspede no momento certo.

Cada funcionário deve ter conhecimento claro de qual é o seu papel, seu espaço dentro da empresa e sua função. Afirmar que a opinião de todos é necessária para gerenciar uma mudança de paradigma não implica ignorar que as decisões são feitas apenas por alguns. A decisão nunca é da ordem da horizontalidade, alguém deve assumi-la e torná-la concreta.

Aquele que toma a decisão de uma mudança, orientada para implementar uma política de segurança, deve ter a capacidade de liderar o caminho, e isso não significa apenas comando. Toda empresa deve estar ciente de seus pontos fortes e fracos, reforçar o primeiro e eliminar ou reduzir o último.

A SEGURANÇA em um hotel é uma mudança que deve ser implementada ou reforçada, este modelo de negócios, como um SISTEMA EFICAZ, é uma proposta de ação.



Dr. Renato Santos Figueiredo, CPSI, CIGR, CISI, CIPP, DIDS
Presidente CEAS-BRASIL e Secretário Geral CEAS-INTERNACIONAL, capítulo Brasil