

IMPrensa LIVRE

30/06/2012 12:12

Hotéis do Circuito Litoral Norte se destacam no TripAdvisor

Empresas que participaram dos seminários realizados nas quatro cidades da região foram as mais bem avaliadas pelos clientes no site de viagens
Hotéis e pousadas das quatro cidades do Litoral Norte que participam do Circuito Turístico apoiado pelo Sebrae-SP estão em posições de destaque no site TripAdvisor, que reúne avaliações de clientes.

A Pousada Mariola, em Ilhabela, está na primeira colocação entre 18 estabelecimentos da cidade e venceu o Travellers Choice, que escolhe os 25 melhores estabelecimentos do país, nas categorias de melhor serviço e melhor lugar para relaxar.

Para o dono da pousada, Alberto Novita Filho, os resultados ajudam a divulgar o local e incentivam aprimoramentos. “Procuramos oferecer um tratamento personalizado e consideramos eventuais críticas como motivação para melhorias no atendimento”, disse o proprietário, que citou o projeto de integração com a natureza como um dos trunfos para a boa avaliação.

O empresário considera o auxílio do Circuito Turístico fundamental na busca pela excelência de serviços. “O circuito é uma excelente oportunidade de reciclar, atualizar conhecimentos e motivar funcionários. Ele reforçou alguns conceitos e tocou um sinal de alerta sobre necessidades de mudanças em nossas práticas. Foi também muito importante o tópico referente às boas práticas no manuseio de alimentos”, comentou.

Primeira entre 52 pousadas avaliadas em São Sebastião pelo TripAdvisor, a Ilha de Toque Toque recebeu no mês passado um certificado de excelência em hospedagem.

Segundo o proprietário, Edson Pavão, o resultado no site traz benefícios para os hotéis e a cidade. “O TripAdvisor é uma referência, é um dos sites mais acessados no mundo. As pessoas dão uma olhada antes de fazerem a reserva. Também é uma forma de divulgar a cidade. Participo de muitas feiras, inclusive no exterior, e percebo que muita gente não conhece São Sebastião”.

Para ele, as atividades do circuito trazem ideias valiosas para os negócios. “Para quem tem foco no aprendizado e quer correr atrás, dá para aproveitar bastante a troca de experiências e discussão com outros colegas. Toda vez que participo de um seminário, saio com algo interessante. Tento seguir à risca algo que aprendi no circuito: a gente tem que manter o saldo positivo no crédito de hospitalidade, que é como uma conta corrente com o cliente, desde a reserva até a saída”, disse.

Em Caraguatatuba, o primeiro lugar entre as 21 pousadas que receberam notas no TripAdvisor é da Vivendas do Sol e Mar, que também recebeu o prêmio de excelência de atendimento. Rodrigo Tavano, dono do hotel, faz questão de participar dos eventos do circuito.

“Vejo que a maioria dos hoteleiros veio de outros ramos e às vezes não está familiarizada com conceitos de atendimento, serviços e controle de estoque. Os encontros são ótimos, estou sempre aprendendo. Apesar de ter um hotel pequeno, me inspiro nas grandes redes. A gente instalou secadores, lentes de aumento para maquiagem e melhoramos os travesseiros”, contou o empresário, que valoriza o retorno dos clientes.

“Tem gente que não quer participar do TripAdvisor, pois não sabe lidar com as críticas. Acho importante esse retorno. A gente não consegue agradar todo mundo, mas com a opinião direta do cliente, às vezes podemos perceber que estamos indo no caminho errado e melhorar”, afirmou Tavano, que usa a internet como uma aliada – tem 6.800 amigos da pousada na Facebook.

Dono do Tribo Hostel, primeiro colocado no TripAdvisor entre 18 hotéis especializados de Ubatuba, Guilherme Nunes considera o site um estímulo para sua equipe.

“O TripAdvisor é uma referência e tem grande credibilidade. Como 90% dos comentários são sobre o staff, é uma motivação para os funcionários, disse

Nunes.

Para ele, a participação nos encontros do Circuito Turístico é fundamental no processo de melhoria contínua. “Sempre trazem novidades e experiências de outras cidades. A gente relembra conceitos do processo e atendimento, é muito útil”, comentou.

Sucesso

Os quatro estabelecimentos fazem parte das 570 empresas que já foram atendidas no Circuito Turístico do Litoral Norte. Atualmente, são 160 empresários participantes. O Sebrae-SP tem a previsão de investimento de R\$ 250 mil no circuito neste ano. As prefeituras e outros parceiros do circuito também auxiliam na captação de recursos.

As últimas atividades foram seminários que abordaram quatro temas relacionados ao atendimento: “Informações e Reservas”, “Chegada do Cliente”, “Estadia do Cliente” e “Saída do Cliente e Pós-Venda”.

No momento, estão sendo feitas consultorias e visitas técnicas aos hotéis. Em agosto, haverá uma Missão Empresarial para Búzios (RJ) e, em dezembro, deve ocorrer o lançamento do novo catálogo do circuito. A partir de 2013, começa o segundo nível de atividades do Circuito Turístico Litoral Norte.

Secretaria de Cultura e Turismo de São Sebastião
Tel. 12 3892-2620