

O CAMINHO PARA A QUALIDADE

Exercício 1 - Produtos e serviços

- a) Em 60 segundos diga nomes de restaurantes que conheça, frequente ou tenha ouvido falar.
- b) Indique se os restaurantes anteriormente referidos são mais conhecidos pelo produto que oferecem, pelo serviço que prestam ou por ambos. Pode relatar uma situação que viveu num restaurante que o/a fez considerar excelente ou muito mau.
- c) Qual a principal razão de perda de clientes? Pense num local que frequente habitualmente. O que o/a faria mudar?
- d) O que é mais simples?
 - ser conhecido pelo produto
 - ser conhecido pelo serviço prestado

PORQUÊ?
- e) O que considera mais importante para o grupo SANA HOTELS ser considerado o melhor grupo de hotéis do país, uma concentração no produto ou no serviço prestado?

PORQUÊ?

Exercício 2 - A importância do cliente

- a) Calcule o montante que um cliente que todas as semanas fica hospedado no seu hotel, pode gastar em alojamento num ano?
- b) E se consumir uma refeição e usar o parque de estacionamento?
- c) Que conclusões retira?

Exercício 3 - Expressão corporal

- a) A linguagem corporal transmite alguma mensagem?
- b) O que comunica:
- ar ansioso, tenso
 - Braços cruzados
 - ausência de sorriso
 - sorriso forçado
 - inclinar-se para trás
 - ausência de contacto visual
 - movimentos tensos e bruscos
 - sobrolho franzido
 - não olhar para quem entra no hall
- c) Como proceder para transmitir o oposto da alínea anterior

Exercício 4 - A voz

- a) Com um/a colega simule as seguintes saudações a:
- Um colega
 - Um cliente homem de negócios
 - Uma cliente muito idosa
 - Uma criança
- b) O que descobriu?

Exercício 5 - Falar

- a) Como pode dizer de forma mais positiva e eficaz:
- "Qual é o problema?"
 - "Temos outro quarto mas terá que pagar mais!"
 - "A culpa não é minha."
 - "Não fui informada/o desse preço."
 - "Desculpe, mas temos poucas pessoas na recepção"
 - "Tem que ligar para os banquetes"
- b) O que diria e faria ao cliente na seguinte situação:
Num restaurante há um cliente que lhe pede uma bebida. Está sentado numa mesa com diversos amigos, todos a jantarem. Pouco depois de o servir este chama-o de novo e pede outra vez a bebida informando que a mesma não lhe foi servida.

Exercício 6 - Atendimento telefónico

Assinale verdadeira ou falsa cada uma das seguintes afirmações:

- a) É correto fazer alguém esperar ao telefone enquanto se faz qualquer coisa importante.
- b) Deve-se efetivamente sorrir enquanto se atende o telefone.
- c) Se não houver quem atenda um telefone que não é seu, o melhor é deixá-lo tocar.
- d) É aceitável não retribuir uma chamada telefónica. Se for importante, a pessoa que ligou voltará a fazê-lo.
- e) Se um cliente for grosseiro, tem o direito de fazer o mesmo.
- f) Deve identificar-se ao atender uma ligação telefónica de serviço.
- g) Se houver pouco que fazer, é perfeitamente aceitável falar com os seus amigos pelo telefone.
- h) É importante manifestar um interesse sincero quer à pessoa que telefonou quer na informação que está a ser pedida ou fornecida.
- i) A conversa deve ser terminada com elevação, sumariando qualquer ação a ser levada a cabo.
- j) Quando está alterado/a é possível comunicar uma atitude negativa ao telefone, sem se dar por isso.

Exercício 7 - Identificar necessidades nos clientes

Explique que necessidades identifica nas seguintes atitudes de clientes:

- a) Exibição de cartões de crédito ou jóias.
- b) Cliente que fala alto e se irrita porque não foi compreendido.
- c) Cliente que fala muito e pede assistência.
- d) Cliente que faz referência a si próprio usando título académico.
- e) Cliente pouco falador e vestido fora de moda.
- f) Impaciente.

Exercício 8 - Ouvir

- a) Uma pessoa, com base numa imagem, vai responder a outra que procurará reproduzir essa imagem sem a ver.
- b) Compare as imagens. O que conclui?

Exercício 9 - Ouvir

Assinale verdadeira ou falsa cada uma das seguintes afirmações:

- a) Aprendemos a ouvir automaticamente. Não é necessário treinar.
- b) Na generalidade a maior parte de nós é capaz de ouvir bem e de ler qualquer coisa ao mesmo tempo.
- c) Ouvimos bem a maior parte das vezes.
- d) Como seres humanos temos uma tendência natural para filtrar a informação que ouvimos. A maior parte das vezes, aquilo que ouvimos não é o que se disse.
- e) A personalidade tem pouca influência na capacidade de saber ouvir.
- f) O saber ouvir processa-se apenas com os ouvidos.

Exercício 10 - Feed back

Que sugestões têm para promover o feed back?

Exercício 11 - Desenvolver opções

Um cliente pede na recepção, às 3h da manhã, para lhe ser "arranjada" a sola de um sapato, que necessita para o dia seguinte. Como procede?

Exercício 12 - Superar as expectativas

Brain storming - Diga tudo o que pode fazer para surpreender os clientes.

Exercício 13 - O cliente difícil

Situação - balcão de recepção do seu hotel

Uma senhora de meia idade dirige-se à recepção e pede para falar com o chefe. Dada a indisponibilidade deste, você dispõe-se a dar-lhe assistência. A senhora protestou de imediato contra a política do hotel de não aceitar animais de estimação nos quartos, considerando-a injusta e discriminatória. Explicou a seguir que tinha uma irmã doente em Lisboa e trouxera o seu "lulu" de quem nunca se separara antes, teve que o deixar numa área de serviço do hotel e este estava completamente perdido. Além disso nunca mordera nem ladrara a ninguém por isso não podia admitir deixar o seu cãozinho sozinho e ao frio.

Traz ao colo o cãozinho vestido com uma daquelas indumentárias próprias e com as unhas pintadas de vermelho. A senhora, com alarido, pede que lhe permitam levar o cão para o quarto.

O que fazer? Seleccione as atitudes que considere mais adequadas à situação:

- a) Mostrar um ar compreensivo e triste, revelador de que considera que ela tem um problema.
- b) Rir e não dar muita importância à situação.
- c) Manter-se calmo e tolerante.
- d) Manifestar solidariedade em relação aos sentimentos de medo e frustração.
- e) Ir à procura do chefe.
- f) Manter-se indiferente e menos cooperante.
- g) Desarmar a situação e perguntar: "Está a falar a sério?"
- h) Descrever bem as condições em que fica o cão referindo que não é a primeira vez que acontece e nunca houve problemas.
- i) Apelar para a compreensão da senhora relativamente à necessidade de considerar os outros hóspedes.
- j) Agradecer a compreensão e boa vontade.

Exercício 14 - A reclamação

Como resolveria esta reclamação?

Um cliente chega à recepção do hotel visivelmente aborrecido. Informa-o de que o quarto que lhe foi atribuído está inabitável porque cheira imenso a tabaco. Nem ele, nem a mulher fumam e o cheiro provoca-lhe náuseas. Acrescenta que um hotel desta categoria e preço deveria ter quartos para não fumadores. Exige uma solução imediata.

O que diria a este cliente?

Outras situações:

- O aperto de mão
 - Cumprimente com um aperto de mão, vários colegas seus. O que considerou melhor e pior?
- Como reage a um cliente que está sentado no bar com os pés em cima da mesa?