



**PROJETO**  
**AQUI VOCÊ TEM A ATENÇÃO QUE MERECE**



***VENDA MAIS, DE FORMA RESPONSÁVEL!***



## **ÍNDICE**

<b>Introdução.....</b>	<b>2</b>
<b>Objetivo.....</b>	<b>4</b>
<b>Vantagens em Participar do Projeto .....</b>	<b>4</b>
<b>Fases do Projeto.....</b>	<b>5</b>
<b>Prazo Para Implementação do Programa.....</b>	<b>6</b>
<b>Peça Já Uma Proposta .....</b>	<b>6</b>
<b>Quem Somos?.....</b>	<b>7</b>
<b>Conheça Melhor o “Aqui Você Tem a Atenção Que Merece” ...</b>	<b>7</b>
<b>Coordenação do Projeto .....</b>	<b>8</b>

### ***Introdução***



As agências de viagens, acompanhando a tendência nacional, têm apostado no turismo da melhor idade, ofertando pacotes para esse público específico a fim de incrementar seus negócios.

Vale lembrar que o grupo da terceira idade no Brasil é formado por mais de 15 milhões de consumidores (14% da população adulta). Até 2020, a previsão é que esta fatia da população brasileira aumente para 30 milhões de pessoas, dentre sua maioria mulheres, com uma renda que soma R\$ 7,5 bilhões ao mês, o dobro da média nacional, e que têm muito mais poder de influenciar hábitos de consumo nas famílias do que se imagina.

Outro cliente indireto e com potencial enorme de poder de influência na decisão por uma hospedagem é o chamado grupo pertencente à primeira idade. Crianças e adolescentes que não compram diretamente os serviços hoteleiros, porém são instrumentos importantes no ato da definição de um destino.

Visando capacitar melhor os empreendimentos hoteleiros à atender tanto a primeira como a terceira idades, a QUALITEC HOTELARIA, empresa especializada no segmento de hospitalidade, desenvolveu um projeto denominado **"AQUI VOCÊ TEM A ATENÇÃO QUE MERECE"**.

Este tem como **objetivo principal** fidelizar clientes através de um tratamento diferenciado e exclusivo, voltado ao acompanhante do hóspede (cliente indireto) – seja ele uma criança ou um idoso.

O resultado esperado é um significativo aumento na retenção dos clientes e portanto aumento de receita. Mais do que vender, o projeto estará criando o que chamamos de "prazer de sentir bem". O efeito de querer voltar em breve, voltar sempre.

Quantas vezes você já viu esta cena? Um casal estressado se hospeda em seu hotel, junto com seus filhos ou então com pai e mãe. Os acompanhantes do casal tem interesses distintos e necessidades muito específicas. Apesar disto, as crianças e seus avôs tem muitas coisas



em comum. Eles não têm paciência suficiente para esperar. Ambos pressionam para que seus anseios sejam atendidos o mais rápido possível.

Cada vez mais esta cena se repetirá. Cada vez mais crianças e idosos deverão influenciar no resultado de uma negociação. Nem sempre os atendentes estão preparados para agradar o público infantil e da terceira idade. As atenções são voltadas somente para o comprador(cliente pagador), gerando uma insatisfação posterior (estresse) e uma NÃO fidelização dos clientes "indiretos"(no nosso exemplo, o "menino" e sua "avó"). É notório que o cliente "indireto" é responsável pelo retorno do consumidor, ou não, ao ponto de venda.

Como resolver este conflito e criar uma vantagem competitiva em relação à concorrência? Como tornar nosso atendimento de vendas diferenciado e focado também nos clientes "indiretos"?

O projeto "**AQUI VOCÊ TEM A ATENÇÃO QUE MERECE**" foi desenvolvido para que seus clientes sejam surpreendidos com um atendimento diferenciado, através de uma abordagem precisa aos clientes "indiretos", ou seja, nossas crianças e idosos, acompanhantes dos clientes potenciais.

### **Objetivo**

O projeto "**AQUI VOCÊ TEM A ATENÇÃO QUE MERECE**" tem como **objetivo principal** fidelizar clientes através de um tratamento diferenciado e exclusivo, voltado ao acompanhante do consumidor (cliente indireto) – seja ele uma criança ou um idoso. Mais do que vender, seu empreendimento estará criando o que chamamos de "prazer de compra". O efeito de querer voltar em breve, voltar sempre.

### **Vantagens em Participar do Projeto**



- Agregar valor aos serviços de atendimento e vendas oferecidos através de um atendimento personalizado;
- Caracterizar a imagem do negócio perante aos clientes, como empresa preocupada com a criança e com o idoso;
- Estar atualizada em relação à concorrência quanto a tendências de consumo;
- Aumentar o grau de fidelidade de seus clientes através de um foco nos clientes "indiretos"

### ***Fases do Projeto***

O programa de implementação do projeto "**AQUI VOCÊ TEM A ATENÇÃO QUE MERECE**", consiste de:

**Fase 1** – Palestra de apresentação do programa aos envolvidos diretos(gestores)

**Fase 2** – Definição ou adaptação do slogan do programa;

**Fase 3** – Visita de conhecimento das instalações;

**Fase 4** – Workshop "**AQUI VOCÊ TEM A ATENÇÃO QUE MERECE**"  
**Parte Um** com participação da equipe escolhida onde serão abordados os seguintes temas:

- A definição do cliente indireto e seu poder de influenciar uma decisão
- Estilos tradicionais de atendimento e de vendas
- Como atender a expectativas diferentes sem prejudicar o processo de vendas?
- O perfil da criança – anseios e técnicas de convencimento
- O perfil do idoso – carências e pontos fracos
- Como criar a fidelidade dos clientes consumidores através do encantamento dos clientes "indiretos".



- Estudos de Casos e Simulações

**Fase 5** – Auditoria FANTASMA – onde, por amostragem, faremos uma avaliação oculta do desempenho dos participantes em relação às técnicas estudadas.

**Fase 6** – Workshop “**AQUI VOCÊ TEM A ATENÇÃO QUE MERECE**”  
**Parte Dois** onde serão tratados os seguintes temas:

- Dificuldades operacionais de implementação do programa – pontos fortes e pontos fracos
- Resultado da Auditoria Fantasma
- Fortalecimento dos conceitos principais
- Estudos de Caso

**Fase 7** – Assessoria na criação do Programa de Divulgação da Campanha aos Clientes, de modo a divulgar as ações a todo público consumidor.

**Fase 8**– Avaliação dos Resultados Obtidos através de depoimentos dos participantes.

### ***Prazo Para Implementação do Programa***

O prazo estimado de implementação das fases aqui apresentadas é de **90** dias (variável em função do grupo participante).

### ***Peça Já Uma Proposta***



Poderemos, sem compromisso, enviar uma proposta da aplicação deste sistema em sua organização. Para tanto basta entrar em contato conosco. Teremos prazer em auxiliá-lo a aumentar suas vendas.

### **Quem Somos?**

A **Qualitec Consultoria e Treinamento Ltda.** é uma empresa de gestão de negócios, com sede em São Paulo, atuando há mais de 10 anos no mercado brasileiro, e pioneira na introdução de sistemas de gestão nos mais diversos segmentos. Neste período tivemos a honra de capacitar mais de 4.000 pessoas nas mais diversas ferramentas de gestão. Entre nossos clientes destacam-se: **Grupo Pão de Açúcar, IOB Thomson, Sachs Automotive, Consórcios de Transportes Coletivos da Cidade de São Paulo, Dana Nakata, ZF do Brasil, Sindipeças, Rede Tropical de Hotéis**, entre outros. A Qualitec é membro efetivo do **Institute of Management Consultants (IBCO)** e da **AMCHAM – Câmara Americana de Comércio-SP**. Para conhecer em mais detalhes nossos serviços, visite nosso site:

[www.qualitec-consultoria.com.br](http://www.qualitec-consultoria.com.br)

### **Conheça Melhor o “Aqui Você Tem a Atenção Que Merece”**

Para obter maiores informações ou sanar quaisquer dúvidas, entre em contato conosco através:

**e-mail:** [renatoricci@qualitec-consultoria.com.br](mailto:renatoricci@qualitec-consultoria.com.br)

**fone:** (011) 3965-6743

**fax:** (011) 3966-8369



## **Coordenação do Projeto**



**Renato Ricci** – Consultor com mais de vinte anos de experiência na área de gestão de negócios. Possui formação como auditor de sistemas de gestão da qualidade e ambiental pelo PE Batalas – Reino Unido e segurança da informação pela DQS – Alemanha. É autor de diversos livros e palestrante internacional. Diretor da Qualitec Consultoria.



**QUALITEC CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA.**

Rua Ferreira de Almeida, 98 – São Paulo – SP

Tel.: (0xx11)3965-6743/3966-8369

e-mail: [qualitec@qualitec-consultoria.com.br](mailto:qualitec@qualitec-consultoria.com.br)

visite nosso site

[www.qualitec-consultoria.com.br](http://www.qualitec-consultoria.com.br)

Nome do arquivo: projetoATENCAOfinalversaohotel.doc  
Pasta: C:\Bruno\Projeto Atencao pro Site\Hoteleria  
Modelo: C:\WINDOWS\Application  
Data\Microsoft\Modelos\Normal.dot  
Título:  
Assunto:  
Autor: RR  
Palavras-chave:  
Comentários:  
Data de criação: 2/3/2005 9:42  
Número de alterações:3  
Última gravação: 2/3/2005 9:42  
Gravado por: lenora  
Tempo total de edição: 53 Minutos  
Última impressão: 7/3/2005 8:44  
Como a última impressão  
Número de páginas: 8  
Número de palavras: 1.282 (aprox.)  
Número de caracteres: 6.928 (aprox.)