

Modelo de negócio, que era quase artesanal, se qualificou com a chegada das grandes redes

# A evolução do modelo de gestão da hotelaria

Ao longo dos anos, a hotelaria assistiu, com algumas resistências, à transição do modelo de negócio quase artesanal e familiar para segmentações específicas com processos de qualificação e pesquisas qualitativas diárias e rotineiras. Tanto que 86% dos meios de hospedagens nacionais continuam independentes. Independências à parte, toda essa movimentação levou o setor ao viés de crescimento em rede, com os hoteleiros operando ao mes-

mo tempo, interligados e independentes.

Criatividade, estratégia e dedicação exclusivas pautam, em linha de igualdade, a competição dos dias de hoje. Muitas são as evidências que comprovam o sucesso deste modelo. Hoje, 74% dos clientes optam por um hotel de marca com algum reconhecimento, as centrais de reservas das redes operam interligadas às centrais das companhias aéreas, aos agentes de viagens, aos canais

eletrônicos diversos, marketing e treinamento operacional, tudo em cadeia, gerando custos infinitamente menores.

Vale destacar, ainda, que neste novo modelo, os problemas sucessórios e de cunho relacional societário foram abrandados, quando não resolvidos. O bom desempenho do modelo de gestão praticado pelo setor hoteleiro conta, inclusive, com a aprovação do Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB). A entidade dá o tom da elevada tecnicidade que o setor exige e avalia de forma positiva a evolução dos seus 26 filiados no país.

Mas que ninguém se iluda com pomposas e narcísicas abreviaturas estrangeiras, aliada a aforismos e números superlativos em promoções de vendas. Para garantir que os resultados positivos per-

maneçam é importante averiguar a honorabilidade pessoal dos diretores e executivos das empresas hoteleiras, o histórico distributivo de cada um deles e se sua conduta operacional está pautada pela transparência com investidores, além de comprometida com o grau técnico dos gestores, de preferência com formação em hotelaria, e, em caso de novo negócio hoteleiro, com real estudo de viabilidade econômica sobre o lugar ofertado.

Concluo minha reflexão transcrevendo palavras do titular da festejada Castelli Escola Superior de Turismo (GR-RS), Geraldo Castelli: "Hospitalidade consiste na ação voluntária de praticar os atos de receber, hospedar, alimentar, entreter, despedir-se"!

Façamos nossas escolhas!