

RESUMO

A expansão do mercado hoteleiro nacional e a necessidade das empresas de manterem um diferencial competitivo, baseadas no seu capital intelectual como principal vetor para o encantamento do cliente, delinea este trabalho. Neste sentido, as práticas de gestão de pessoas devem ser aprimoradas e realizadas de forma que empresários e empregados desenvolvam seu potencial profissional e pessoal. Dentre essas práticas, o treinamento e o desenvolvimento (T&D) de pessoas é considerado como uma ferramenta indispensável. T&D apresenta-se não como um “milagre” para o setor, mas como uma possibilidade de melhorias para assuntos tão repetitivos no mercado hoteleiro como mão-de-obra desqualificada, alta rotatividade e os custos decorrentes desses processos. Esta pesquisa apresenta e discute a partir do estudo de caso “Victory Business Hotel”, de que forma ações de treinamento e desenvolvimento de pessoas são fundamentais para que os meios de hospedagem mantenham um diferencial competitivo e promovam encantamento dos clientes. Estudo este, realizado a partir da análise das pesquisas de opinião e satisfação disponibilizada pelo hotel aos hóspedes e que possibilitou a percepção de uma significativa melhora na avaliação do cliente em relação aos serviços. Em seu início, com apenas um mês de realização, o programa de treinamento do Victory comprova sua eficiência através do nível de satisfação atingido no comparativo entre o mês de outubro de 2006, período onde os treinamentos eram incipientes e abril de 2007, período posterior ao início do programa.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de Pessoas. Treinamento. Desenvolvimento. Encantamento. Clientes. Meios de Hospedagem.