



2024


SILAS GRECCO
EXPERIÊNCIA EM HOSPITALIDADE

Parceiro:

A Experiência que Transforma



“A hospitalidade congrega uma galáxia de inteligências técnicas, comportamentais, sociais, emocionais, visuais, sensoriais, além de valores e gestos que criam vínculos humanos, aproximando culturas, transformando a alteridade em troca. É o gesto de abrir a porta e acolher, mas é também se permitir sair por essa mesma porta, e explorar.” - Silas Grecco

FALO SOBRE HOSPITALIDADE PARA UMA CULTURA + HUMANA NAS ORGANIZAÇÕES

A hospitalidade esteve em minhas raízes desde que eu era criança. Minha mãe sempre recebia muitos convidados em casa, ela vendia roupas e cosméticos para ajudar na renda e até hoje ela me conta que **eu era a criança que se preocupava em arrumar a casa**, colocar a mesa para os convidados, pegando o jogo de porcelana que ela guardava no fundo do armário (e nunca usava), para que a louça não ficasse descombinando.

Sou formado como comissário de voo, mas resolvi ficar em solo e hoje tenho **mais de 15 anos de experiência em atendimento ao cliente, mais de uma década trabalhando com hospitalidade e desde 2015 na gestão de times de alta performance.** Também sou **coautor do 1º livro de CX do Brasil**, chamado EXPERIÊNCIA DO CLIENTE – NA TEORIA E MUITA PRÁTICA, que compartilha os pensamentos, metodologias e melhores práticas aplicadas na visão de 35 especialistas da área. Palestrante do WOW SUMMIT 2020 e Qualtrics XM Live São Paulo 2023.

Meu primeiro contato com Hospitalidade foi trabalhando com a lendária **Sra. Chieko Aoki**, que emana o *Omotenashi*, a hospitalidade japonesa que significa cuidar de todo o coração, que me marcou profundamente.

Por nove anos, fiz parte do Grupo Fasano, no qual fui de mordomo até gerente corporativo de treinamento e CX global da marca. Também responsável pela criação de conteúdos e aplicação de treinamentos *in loco* da rede, tanto no Brasil quanto em suas unidades no exterior (Nova York e Punta del Este).

Pude aplicar treinamentos para times de alta performance, como **Chanel, Cris Barros, Zentys, Qualtrics, Rede Accor, Alelo, Hospital Oswald Cruz, Hotel Fuso, Hotel Casana**, entre outros.

Hoje a hospitalidade configura como uma das principais habilidades do **profissional do futuro**. Por isso decodifiquei como essa habilidade se desdobra em diversos outros saberes fundamentais para navegarmos de forma mais sofisticada, criativa e humana em meio aos desafios profissionais de nosso tempo.





Eu capacito equipes e líderes, com métodos associativos e reflexivos, a **desenvolverem um novo olhar** sobre suas relações com os **clientes, pares e seu próprio ofício**, apresentando um inventário de **habilidades comportamentais e métodos** que poderão ser **aplicados em diferentes rotinas de trabalho**, mas também em **suas vidas pessoais**.

Falo de um **lugar empírico**, da prática, vim da operação. Mas também vim da visão estratégica e da gestão e **transformei minha experiência em conhecimentos** que as equipe consigam se **conectar e praticar**.

Ampliar as percepções sobre o trabalho e entender como a hospitalidade reúne as principais habilidades do profissional do futuro, **permite que esses profissionais reposicionem a si e as marcas que representam**.

TREINAMENTOS PARA
EQUIPES E LÍDERES:

AS HABILIDADES DA HOSPITALIDADE

- Contexto contemporâneo sobre o futuro do trabalho e a relevância da hospitalidade para qualquer negócio.
- Introdução ao conceito e definições.
- os cinco componentes da hospitalidade.
- Nomeando e identificando as habilidades da hospitalidade.
- Hospitalidade X Serviço.
- Atendimento X Entendimento ao cliente.
- Experiência Invisível.
- Interdependência.
- Luxo e Personalização
- Conexão emocional e memória.
- Contaçon de histórias, *cases* pessoais e *cases* de negócios.

Atividade (opcional): *team building* chamado “A Floresta do Explorador”, que faz com que as pessoas se conheçam melhor, se conectem com as histórias uns dos outros.

1h30 a 3h00
(dependendo do briefing)

A ECONOMIA DA EXPERIÊNCIA

- Os tipos de economia (agrícola, industrial, serviços e experiência)
- Progressão de valor econômico
- O acróstico da experiência e seus significados.
- As 10 dimensões da experiência da hospitalidade
- Nomeando e identificando as habilidades da hospitalidade.
- Conceitos científicos da memória.
- Clímax e anticlímax da jornada.
- Expectativa
- Jornada do hóspede
- Qualidade e VoC
- Conexão emocional e memória.
- Contaçon de histórias, *cases* pessoais e *cases* de negócios.

Atividade (opcional): em que os participantes terão que preencher o check-list da experiência de acordo com a jornada do cliente de sua marca.

2h30

DESVENDANDO OPORTUNIDADES

- *Cases* reais sobre marcas e pessoas que transformaram problemas em verdadeiras oportunidades (Tenho diversas histórias que personalizo de acordo com o perfil do cliente.)
- Qual o perfil do colaborador do futuro?
- O que é criatividade?
- Exercícios de percepção, atenção e apreciação na resolução de problemas, envolvendo obras de arte para tratar sobre crenças limitantes e viéses.
- Técnica de priorização e identificação.

Atividade (opcional): em que os participantes terão que identificar potenciais processos e práticas nas organizações que ameaçam entregas e resultados, seguindo um método de pensamento específico.

1h30 a 3h00
(dependendo do briefing)

IMAGEM PESSOAL

- A boa e a má primeira impressão
- As quatro esferas da imagem e reputação: Aparência, Comportamento, Técnica e Emocional
- **Aparência:** Os códigos de vestimenta, exemplos e importância.
- **Técnica:** Dicas de atendimento telefônico, por escrito e presencial
- **Comportamental:** Fundamentos de ética e etiqueta
- **Emocional:** Dicas de autocuidado
- Como a pessoa pode vender melhor seu trabalho para a empresa.
- Conteúdos visuais, lúdicos, trazendo vivências e exemplos reais de forma leve e divertida.

Atividade (opcional): planilha de autoavaliação para cada uma das esferas e dinâmica de escuta e consultoria.

2h30

OS BASTIDORES DA EXPERIÊNCIA

- Conceito da Janela Quebrada.
- Especialmente desenvolvido para motivar e inspirar times de *back of the house*, que muitas vezes se sentem invisibilizados.
- Conceito de manutenção e *housekeeping*
- Momento reflexivo e associativo sobre os conceitos do cuidar e do manter.
- Exemplos que relacionam outros segmentos, como teatro, ecologia e entretenimento.
- A dignidade do servir na trilha do sucesso, com histórias reais.
- A importância da natureza do invisível e que nem tudo que não vemos, não significa que não existe.
- A importância dos rituais e dos detalhes em trabalhos repetitivos.

Atividade (opcional): em que os participantes terão que identificar janelas quebradas em suas vidas e seus principais rituais de trabalho.

2h30

GUEST RECOVERY

- Compreensão de questões emocionais básicas
- Técnicas para nos preservar e não piorar a situação
- Frases e dicas situacionais que ajudam a tirar a pessoa do modo combativo e ir para o modo colaborativo
- Problema Latente vs. Manifesto
- Técnica Abrir as Janelas
- O que não fazer
- Técnica do copo d'água
- Rede de apoio
- Culpa e Empatia

Atividade (opcional): jogo de cartas, no qual participantes podem identificar os diferentes tipos de vieses que nos levam a reagir a diferentes situações. *Role Play* entre os participantes também pode ser desenvolvido, especialmente com times de atendimento.

2h30

WORKSHOPS



OFICINA DE COMUNICAÇÃO EXPRESS

- Treinamento dinâmico e divertido.
- Uso de obras de arte para treinar a importância da coleta e a distribuição de informações.
- Nível de atenção ao detalhe e organização ao coletar e distribuir.
- Como identificar a notícia da sua comunicação.
- Como considerar prioridades.
- Introdução de CNV
- Simulação Organizacional

Atividade: toda a oficina é trabalhada com dinâmicas, no começo, no meio e no fim.

1h30

5h00/06h00
(dependendo do briefing e quantidade de pessoas.)

OFICINA DE LIDERANÇA

SUSTENTANDO PONTES
Por Cristiana Ceschi e
Silas Grecco



Silos ou ilhas organizacionais desconexas, são um dos principais inimigos de uma organização e uma das principais razões da baixa produtividade da liderança e da equipe, impactando o clima, mas também o *bottom line* como um todo. Por isso esse encontro de imersão foi desenhado para fortalecer vínculos por meio de habilidades semióticas, interpretativas, narrativas e dialógicas. E isso vai constituindo uma comunidade corporativa, que se sustentam e formam times cada vez mais colaborativos, criativos e preparados para as transformações do futuro do trabalho.



ACOMPANHAMENTOS & DIAGNÓSTICOS OPERACIONAS

Back: Faço um acompanhamento e uma vivência de trabalhos operacionais em diferentes departamentos, para **observar como são executados os processos e padrões**, como são conduzidas as reuniões e como são tratadas as questões interdepartamentais, bem como os desafios, incidentes e/ou demandas do dia a dia dos clientes, para entender a atitude das equipes e observar **boas práticas** e áreas de **melhoria contínua**.

Ao final, apresento um relatório abordando três pilares: quais **processos, produtos e experiências** podem ser aperfeiçoados ou devem ser mantidos, direcionando da forma mais adequada e prática (já sugerindo fornecedores, referências, sugestão de processos, FCA, etc) para a realidade da marca.

Após a criação de um plano de ação em conjunto com a marca, planejamos um período de **implantação, acompanhamento e direcionamento com os colaboradores**.

Front: Conduzo auditorias de **cliente oculto**, avaliando a jornada de experiência do hóspede, gero um relatório com indicadores e pontuação para cada área auditada e um relatório narrativo, cujos pontos poderão ser cruzados com questões identificados durante a fase de acompanhamento de **back**.

Tenho dez anos de **experiência com padrões LQA, monitoria de auditorias, processos e padrões de qualidade e implantação de gestão de CX**. Por ter ampla vivência em **cargos operacionais e áreas estratégicas**, consigo me conectar tanto com as necessidades e deveres da equipe, bem como questões de gestão e posicionamento da marca.



POR QUE INVESTIR EM HOSPITALIDADE?

A hospitalidade é responsável pela **qualidade técnica** da entrega, pelo **nível do engajamento emocional do cliente**, pelo **clima organizacional** e **cultura da marca**. Além de representar a **humanização**, tema central nos debates corporativos. Não importa o setor, toda marca quer **convidar e atrair clientes** e gerar **rentabilidade**. Você até pode lucrar sem estratégias de hospitalidade bem definidas (*earned growth rate*), mas **esse lucro pode não ser perene**, uma vez que os valores da **hospitalidade fazem a costura sistêmica** de todas as áreas de uma empresa, trabalhando **valores interacionais e não transacionais**, contribuindo com a melhoria dos **indicadores qualitativos e quantitativos** simultaneamente.



Clientes que se sentem bem-vindos, voltam e se tornam advogados da marca.



Hospitalidade cria conexão emocional, que segundo a [HBR](#) clientes emocionalmente conectados geram 50% + receita do que clientes muito satisfeitos.



Processos em hospitalidade contribuem com o **aumento do *Lifetime Value***, e Earned Growth Rate, indicador que mede o valor do tempo de vida da marca, e a taxa de receita conquistada, **estimando a potencial receita e seus lucros futuros**.



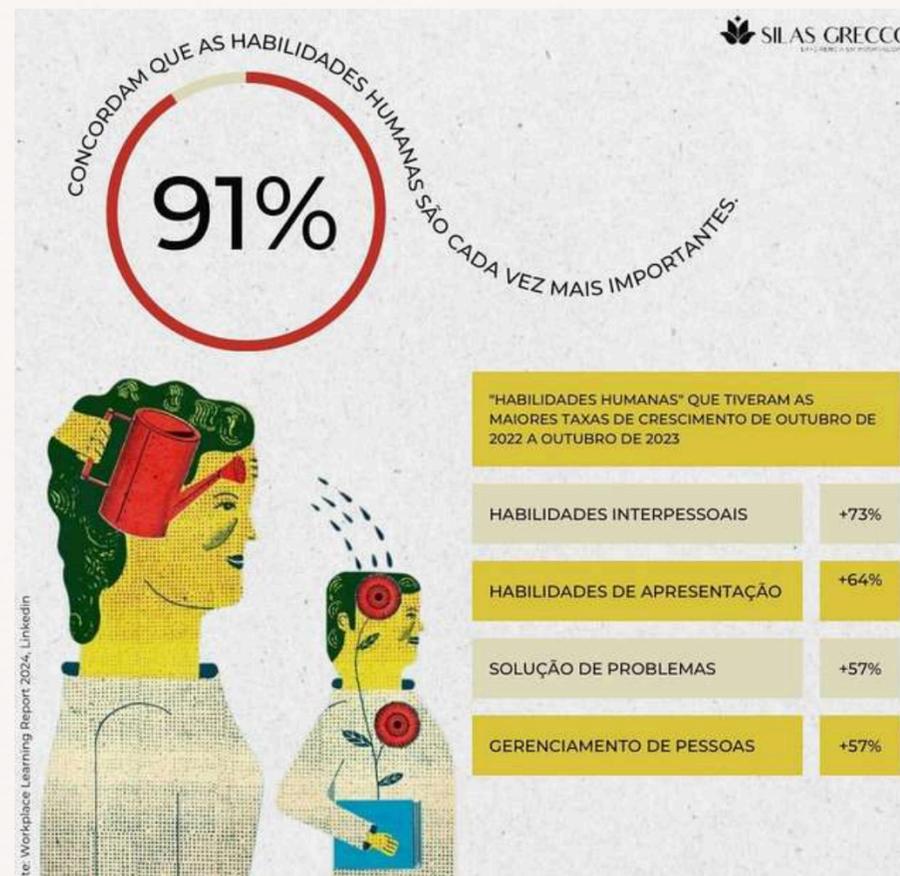
Uma Cultura de Hospitalidade otimiza receita e diminui riscos, como gastos com refeição de trabalho, compensações para clientes insatisfeitos, gastos com turnover e recapitação de equipes, *churn*, etc.

POR QUE INVESTIR EM APRENDIZAGEM?

Uma experiência de aprendizagem possibilita **conexão do profissional com a marca**, ajuda com o **autoconhecimento** e **novos combinados** são traçados entre o indivíduo que aprende e sua profissão.

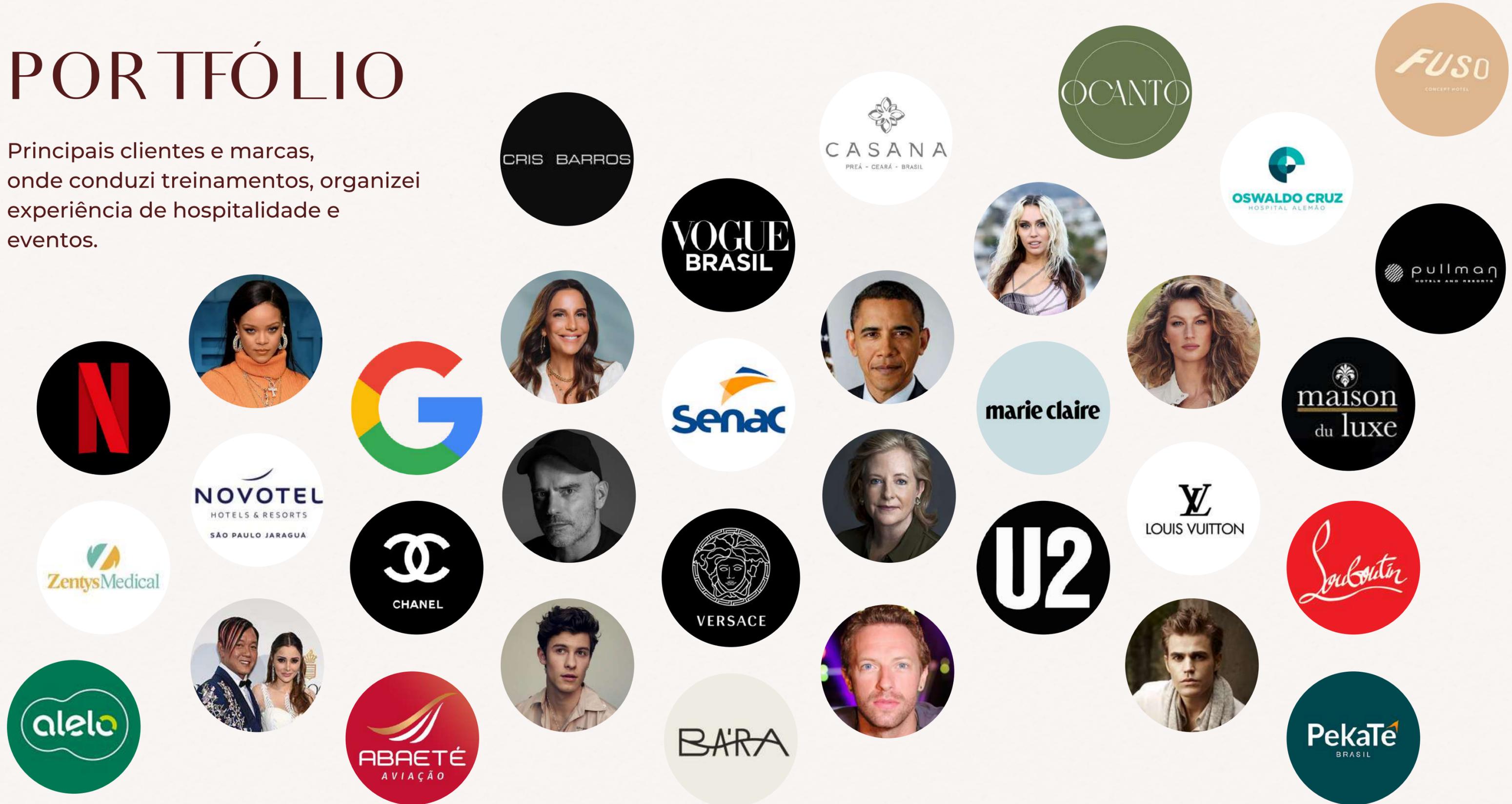
Ou seja, estamos falando de **melhoria de clima** e de **mais engajamento**, mas **não é uma fórmula mágica**.

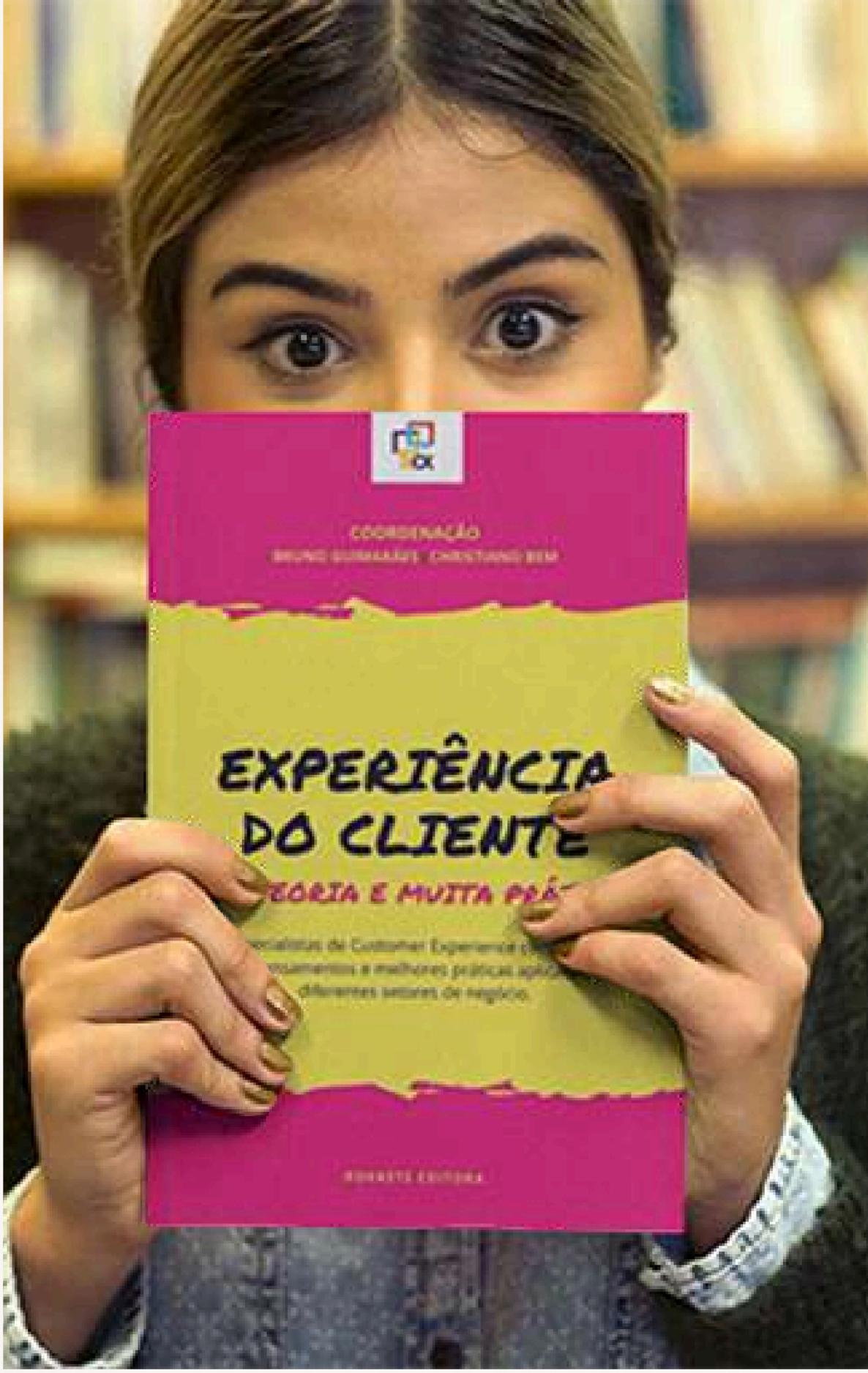
Capacitar a equipe são passos contínuos, mas **todo passo que começa na aprendizagem se multiplica numa trilha**.



PORTFÓLIO

Principais clientes e marcas, onde conduzi treinamentos, organizei experiência de hospitalidade e eventos.





CONHEÇA PUBLICADO

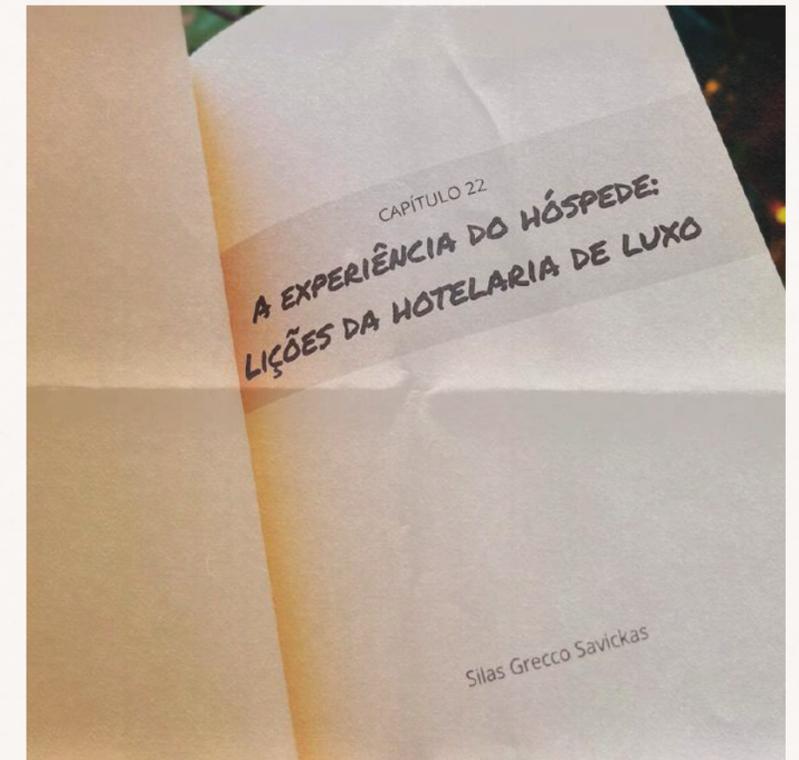
EXPERIÊNCIA DO CLIENTE NA TEORIA E MUITA PRÁTICA

AMIGOS DO CX, 2020

A procura sobre o tema de Customer Experience aumentou consideravelmente nos últimos anos.

Existe muita literatura no exterior, mas no Brasil há pouco conteúdo de credibilidade sobre o tema.

Desta forma estamos reunindo alguns dos maiores especialistas de Experiência do Cliente para fazer o primeiro Livro de CX do Brasil que trará uma visão abrangente com diferentes desafios, experiências, soluções e cases de implementação dessa disciplina nas organizações.





CONHEÇA CURSO ONLINE

Sobre

20 capítulos

3h de video aulas

2h leitura de ebook

Certificado digital incluso

100% online com acesso ilimitado

Categorias

Relações Interpessoais, Liderança e Gestão

Tags

Hospitalidade

Customer Experience

Soft Skills

Relacionamento Com O Cliente

Employee Experience

Badges

Anfitrião



Aprenda a usar a hospitalidade no seu negócio e ser um excelente anfitrião

Encantamento



Entenda como encantar clientes por meio de experiências

Relacionamento



Melhore o relacionamento com o cliente utilizando estratégias de dimensão de experiências

- ENTENDA a importância do encantamento do cliente para as empresas.
- CONHEÇA a hospitalidade e saiba como ela pode ser usada para melhorar o atendimento ao cliente.
- APRENDA a atuar dentro das dimensões da experiência do cliente.
- PRATIQUE o princípio da boa vontade e saiba como ir além em experiências de encantamento.

TRANSFORME CLIENTES EM

FÃS

DOMINE AS ESTRATÉGIAS DE ENCANTAMENTO E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



CONHEÇA VIDEOS

Aprecie os diferentes conteúdos dos vídeos que tenho participação, conheça mais sobre a experiência em hospitalidade.

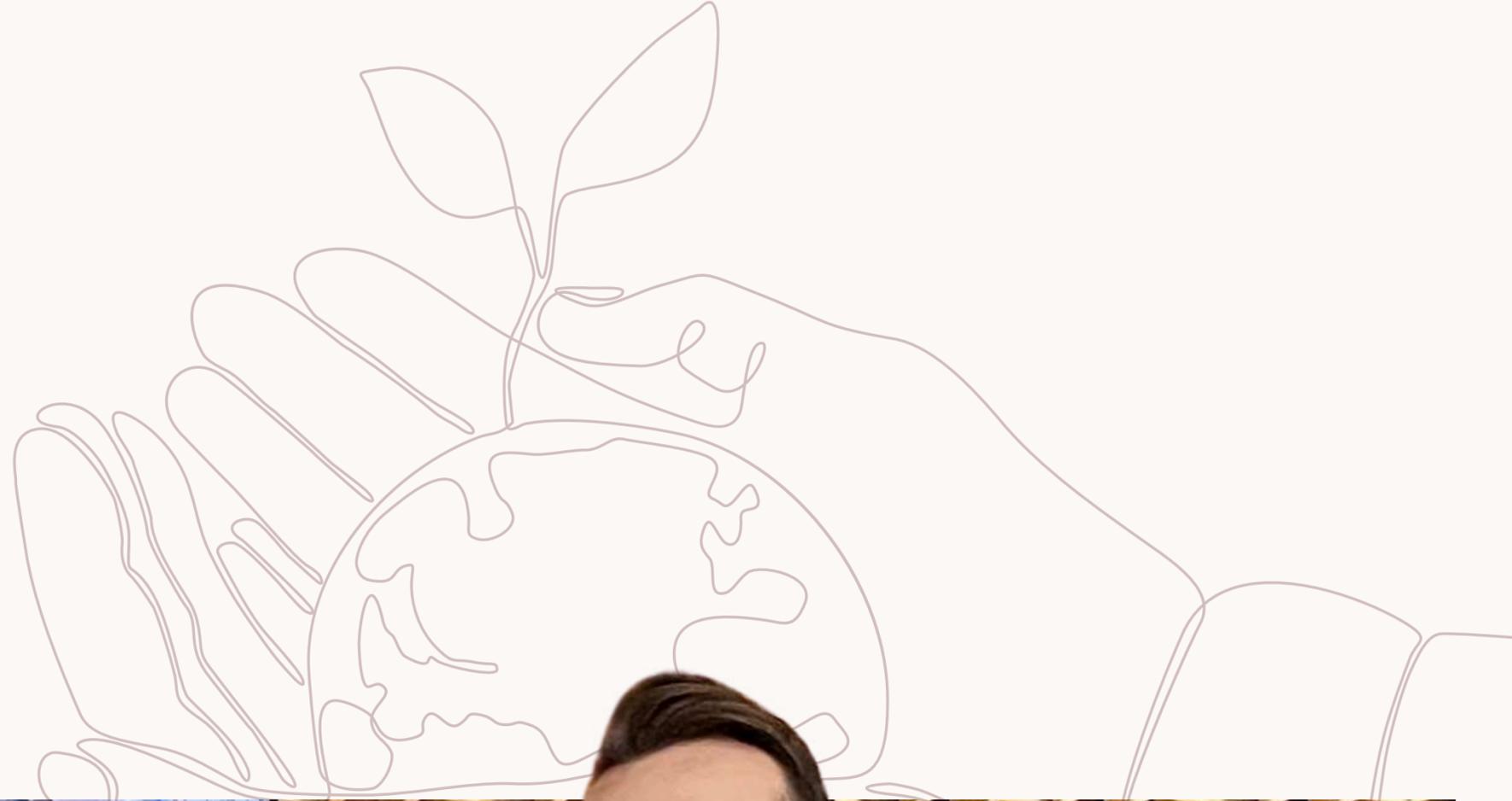


“Quando você passa a focar na qualidade do que você está oferecendo, em todas as esferas em que sua marca é percebida e em todos os níveis - dos seus parceiros aos colaboradores, passando por acionistas e clientes -, significa que você está arrumando a casa e criando uma cultura de hospitalidade, na qual os vínculos e as relações travadas são sustentáveis, verdadeiras e perenes.”

Silas Grecco



HOSPITALIDADE







“Além dos treinamentos do Silas que são enriquecedores, o jeito simples e humano dele trazem uma leveza ao ambiente o que o torna mais cativante ainda!”

_ Mônica V.



Tudo, Silas é incrível em tudo que faz. Os vídeos com os exemplos de atendimento e postura nos ajudam a melhorar e enxergar melhor

_Jessica Vasconcelos



“O treinamento é sempre muito dinâmico, leve e não atinge apenas minha vida profissional mas também pessoal.”

_Kelly Cristina Cruz

Parabéns pela iniciativa trazendo para nosso mercado a apresentação de Silas , dividindo conosco seu conhecimento e expertise, super valiosos para nós que trabalhamos com clientes no dia a dia. Adorei especialmente a iniciativa dele com o cliente chinês, mostrando que do limão somos capazes de fazermos limonada e é assim que estamos todos atravessando esse momento desafiador na indústria!



Maria Célia Costa 🍏

Só quero que saiba que desde a última segunda-feira a minha referência em Treinamentos passou a ser você. Você é inspiração. 🙌

07:49

Tamaris Parreira to Everyone



Parabéns Silas, que momento único vc nos proporcionou!



Sara Chagas • 17:10

Silas, boa tardeeeee

Entrei no LinkedIn justamente pra te enviar uma mensagem

Amei seu treinamento. Muito bacana mesmo. Mudou total minha visão, principalmente em relação a minha sensibilidade com o hóspede. Os detalhes, as surpresas, enfim. Hoje já fiz algumas coisas de maneira diferente



Silas!! Me emocionei muito hoje com a sua fala! Resgatou muitas verdades na minha alma. Muito grata de coração ❤️❤️❤️❤️

ANA SANTANA (Convidado) segunda-feira 15:03 ❤️ 1

Muito bom!!!!

A partir de agora somos profissionais melhores!!



yaraymatos Eu amei, como venho me surpreendendo com profissionais como vocês. Amei ver que o mercado de luxo hoje, também vê o "humano" antes do dinheiro. Como é bom poder aprender com pessoas que evoluíram com tanta sensibilidade. Silas, belas e perfeitas palavras, além de grande profissional. Parabéns!!! Eu amo atendimento, a melhor parte do meu dia é ver meu cliente feliz com o cuidado que tivemos com ele e com a "dor" dele.



Letícia Rodrigues Nunes • 1º

Líder de RH/ Leader Coach/ DHO/ Business Partner

Silas, precisava te deixar esse recado: Sua apresentação, presença e energia, me marcaram muito! Vou ser eternamente grata por ter te conhecido e retido tanto conhecimento, experiência e entrega que emana de você! Espero te ouvir outras e outras vezes ☺

1 sem •



Vania Ferrari · 1º

Palestrante, Escritora e Consultora -
Pensamentos Transformadores Ltda
Em 27 de abril de 2020, Vania era cliente
de Silas

Silas é profissional que está sempre preocupado em antecipar as necessidades dos seus clientes internos e externos. Ele é estudioso e interessado, num nível bem acima do normal, pois está sempre lendo, pesquisando, trocando informações e contribuindo com suas interpretações e experiências. Além do seu profundo conhecimento técnico ele usa suas múltiplas inteligências a serviço da marca que serve: com sua inteligência emocional ele tem a equipe nas mãos. Com sua inteligência social ele navega bem entre todos, independentemente do cargo ou papel. Com sua inteligência e interesse cultural ele traz sempre as melhores referências. Enfim, trata-se de um profissional completo.



Bruno Guimaraes · 1º

Fundador - Amigos do CX | CXPA Brazil Network | Ironman | CXMStars™2022 – Top 5 CX Influencer | Jurado Internacional de CX | Pai da Ana Carolina e do Bento

Treinamento corporativo

★★★★★ 5,0 · 26/09/2023

Participei do treinamento do Silas no início de 2023 e na minha opinião um dos melhores treinamentos que já participei. Ele usa muito obras de arte e cases reais para ajudar com novas ferramentas de percepção estratégica. Aborda o tema de que criar é também desconstruir, destruir, aperfeiçoar e recriar. Ele te força a pensar de forma diferente, criando um novo olhar. Foi incrível, uma baita experiência.



Soraya Capelli · 1º

CEO Founder at Zentys Medical

Treinamento corporativo

★★★★★ 5,0 · 26/09/2023

Silas Grecco foi uma das pessoas mais importantes que contribuiu para reflexão da nossa cultura organizacional. Seu conhecimento trouxe discernimento e clareza ao time quanto o papel que cada um na experiência do cliente, internões e externo. Um profissional que pretendemos estar associados por longos anos e que traz grande valor ao nossos negócios.



Gefferson Alves · 1º

Corporate Senior Head of Asset Management

Treinamento corporativo

★★★★★ 5,0 · 26/09/2023

Silas Grecco, A Hospitality Leader by Passion totally focused in People & Service!! I am delighted and honored to have being a member of his classes within the Hospitality Industry. Silas is an extremely professional, reliable, hospitable, guest focused director, as this was clearly seen throughout the opportunities that we have been together at many special projects. Silas as I always say: Your Smile, Your Future! My best, Gefferson Alves
Globetrotter Luxury Hotelier



FORMATOS SUGERIDOS E VALORES

- ✦ Apresentações únicas (presenciais ou online) de até 2h30 - R\$ 8.500.00
- ✦ *Minicurso* de 5 horas (dois conteúdos, somente presenciais e sem gravação) - R\$ 12.000.00
- ✦ *Workshops* dois dias (quatro conteúdos total, somente presenciais e sem gravação) - R\$ 20.000.00
- ✦ Semana completa com 7 conteúdos (quatro dias) - R\$ 33.000,00
- ✦ Workshop de Lideranças:
 - Sustentando Pontes: R\$ 23.000.00
- ✦ Acompanhamento e diagnóstico Operacional: R\$ 26.000,00 (8 Horas por 5 dias)



CONDIÇÕES

1. A data requerida para o evento só estará garantida mediante a emissão da nota fiscal, **que deve ser feita imediatamente após a aprovação da proposta.**
2. Os dados necessários para a emissão da nota fiscal eletrônica são: razão social, CNPJ e endereço completo com CEP.
3. O pagamento deve ser feito em **até 15 dias corridos após a emissão da Nota Fiscal** Eletrônica.
4. Em caso de atraso no pagamento haverá cobrança de 2% de juros ao mês e 0.033% ao dia.
5. O cadastramento no sistema de compras da empresa deverá ser feito no momento da contratação.
6. A Nota Fiscal Eletrônica será enviada por meio digital para o contratante (jamais por meio impresso).
7. Esta proposta técnica e comercial tem valor contratual, ou seja, não é necessário assinar outro documento.
8. Despesas com Emissão de Nota Fiscal e impostos (federais e estaduais) que somam 17% do valor do cachê já estão inclusos no valor do cachê.
9. Empresa optante pelo Simples Nacional, não sujeito à retenção do IRRF, PIS, COFINS e CSLL, conforme Lei 12.741/2012.
10. Caberá ao contratante oferecer: *Coffee break*, sala de treinamento ou auditório apropriado, projetor, sistema de som compatível com laptop convencional, microfone (se precisar), blocos de anotação e caneta.
11. Os valores apresentados não contemplam gravação/filmagem oficial da apresentação. Para esse caso, considerar o acréscimo de 30%.
12. Despesas com passagens aéreas, traslados, estacionamentos, gasolina, hospedagens e alimentação **não** estão inclusos no valor do cachê.

Cancelamento

1. Em caso de cancelamento do evento serão retidos 50% do valor do cachê (a data fica reservada para o cliente e outros trabalhos são recusados em função disto).
2. Caso o evento seja inviabilizado por conta de problemas técnicos advindos do cliente, não haverá devolução de cachê.

Dados Cadastrais

SILAS GRECCO LTDA
CNPJ: 51.742.033/0001-48
PC QUATORZE BIS, 62 APTO 23
Bela Vista, São Paulo, SP
CEP: 01312-10
Inscrição Estadual: Isenta
Inscrição Municipal: 7.799.592-9

SUGESTÃO DE LEITURA

A IMPORTÂNCIA DE TREINAR EQUIPES COM OS VALORES DA HOSPITALIDADE

hotelnews artigos

O tecido que compõe e sustenta relações no mundo do trabalho

por Redação | 16/07/2024 | Artigos | Gestão

DO PONTO À PONTE

O tecido que compõe e sustenta relações no mundo do trabalho

Por Cristiana Ceschi e Silas Grecco

SUSTENTANDO PONTES

The image shows a screenshot of a website article. At the top, there is a navigation bar with 'hotelnews artigos' and social media icons. The main headline is 'O tecido que compõe e sustenta relações no mundo do trabalho'. Below it, the author information reads 'por Redação | 16/07/2024 | Artigos | Gestão'. The article title is 'DO PONTO À PONTE' in large letters, with a subtitle 'O tecido que compõe e sustenta relações no mundo do trabalho'. The authors are 'Por Cristiana Ceschi e Silas Grecco'. There is a small graphic of a bridge with the text 'SUSTENTANDO PONTES'.

Hospitality Skills Drive Success in All Industries

By Larry Chesner

g Goodwin Recruiting

The image is an advertisement for Goodwin Recruiting. It features a photograph of a woman in a black shirt and white pants serving a couple in a restaurant. The couple is seated at a table, and the woman is holding a tray with a plate of food. The background shows a restaurant interior with a stone fireplace. The text 'Hospitality Skills Drive Success in All Industries' is written in a white box at the top, and 'By Larry Chesner' is written in a dark blue box below it. The Goodwin Recruiting logo is in the bottom right corner.

Uma comunidade global elevando bilhões de experiências humanas

THE EXPERIENCE SUMMIT

SALT LAKE CITY

MAY 01-03 2024

One global community elevating billions of human experiences

SILAS GRECCO

The image is an advertisement for 'The Experience Summit'. It features a large, stylized 'X' graphic on the left. To the right, the text reads 'Uma comunidade global elevando bilhões de experiências humanas'. Below this, it says 'THE EXPERIENCE SUMMIT', 'SALT LAKE CITY', and 'MAY 01-03 2024'. There is a photograph of a man in a red shirt speaking at a podium. A large yellow pencil is positioned horizontally across the bottom. The Silas Grecco logo is in the bottom left corner.

Silas Grecco: O futuro da Hospitalidade ou Hospitalidade como futuro?

Por Silas Grecco

13 de setembro

Hoje a hospitalidade figura como uma das profissões tendência para as próximas décadas, em detrimento de outras fadadas ao desaparecimento. "As profissões com menor chance de substituição são aquelas com **muita interação e subjetividade humana**, que envolvem **saber lidar com pessoas e resolver situações nas quais as emoções são muito predominantes**", resume o professor e pesquisador Paulo Rocha e Oliveira.

Com isso, cresce a quantidade de cursos, capacitações e especialistas prontos para nos ensinar truques, ou melhor, estratégias do bom atendimento e do "luxo", que farão parecer que você ou seu negócio exalam hospitalidade. Isso é um problema, mas não aprofunda nem explora todas as dimensões relacionais e emocionais a serem compreendidas que possa haver, de fato, hospitalidade. Essa visão mercadológica vende dicas que nem sempre se sustentam, pois frequentemente não dialogam com a autenticidade e os valores das marcas ou profissionais. É semelhante a receitas genéricas de como se comportar em um primeiro encontro: quando muitas dessas gentilezas — abrir a porta do carro determinado tipo de roupa, olhar nos olhos, manter uma escuta ativa etc. — não fazem parte de você, os truques acabam terminando expondo quem realmente é, uma hora ou outra.

The image is a screenshot of a website article. At the top, there is a navigation bar with 'HOTELIERNEWS' and 'HOSPITALIDADE EM MOVIMENTO'. The main headline is 'Silas Grecco: O futuro da Hospitalidade ou Hospitalidade como futuro?'. Below it, the author information reads 'Por Silas Grecco'. The date is '13 de setembro'. The article text discusses the future of hospitality and mentions Paulo Rocha and Oliveira. There is a photograph of Silas Grecco in a blue suit and glasses on the left side of the article.



“Se hospitalidade é preparar a casa,
seus colaboradores são os anfitriões
da sua organização”

_Silas Grecco

CONTEÚDOS ADICIONAIS:

www.silasgrecco.com.br 

www.linkedin.com/in/silasgrecco 

www.instagram.com/silasgrecco 

CONTATOS:

silas@silasgrecco.com 

11 97801-8777 

