



SILAS GRECCO
EXPERIÊNCIA EM HOSPITALIDADE

2024 —————

“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, 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 com muita graça social nos desafios profissionais do nosso século.





Eu capacito equipes e líderes a se abrirem para a hospitalidade e suas múltiplas habilidades, ajudando esses profissionais a desenvolverem **um novo olhar sobre suas relações com os clientes.**

Ampliar suas 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.
- Contação 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.
- Contação 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.

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.

GUEST RECOVERY

- Dicas de Mediação de Conflitos.
- Conceitos da Inteligência Emocional e Psicologia
- Problema Latente X Manifesto
- Técnica de Abrir as Janelas
- O que não fazer
- Técnica do copo d'água
- Rede de Apoio
- Frases e sentenças situacionais com exemplos.
- 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.

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.
- Como identificar a machete da sua comunicação e identificar o que é mais importante.
- Como considerar prioridades na comunicação
- Introdução de CNV
- Dinâmica do avião

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

1h30

3h00 a 4h00
(dependendo do briefing e quantidade de pessoas.)

OFICINAS DE LIDERANÇA

01. LÍDER VALE MAIS QUE MIL IMAGENS

Um encontro que trabalha a liderança de forma propositiva, usando suas capacidades interpretativas de forma criativa e dinâmica, por meio de uma curadoria com mais de 40 ilustrações que levou mais de um ano para ser feita, os líderes precisam interpretar as imagens e outros participantes também podem complementar as interpretações dos colegas, gerando discussões muito pertinentes que nascem especificamente da composição do time em questão, suscitando dezenas de habilidades e temas que compõem o universo de desenvolvimento da liderança hoje.

02. HOSPITALIDADE COMO ESSÊNCIA DE UMA LIDERANÇA MAIS HUMANA

Encontro no qual relaciono a hospitalidade aos conceitos de liderança e a importância da humanização nas empresas, na retenção de talentos, clima, resultados financeiros e experiência do cliente.

Os líderes participam de um diagnóstico e apadrinhamento de habilidades, criando assim uma rede de apoio e um mapa de desafios que são particulares ao grupo em questão. Os participantes também se dividem em grupo para fazerem uma atividade de escuta e consultoria, além de um jogo de interpretação de cartas.

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.



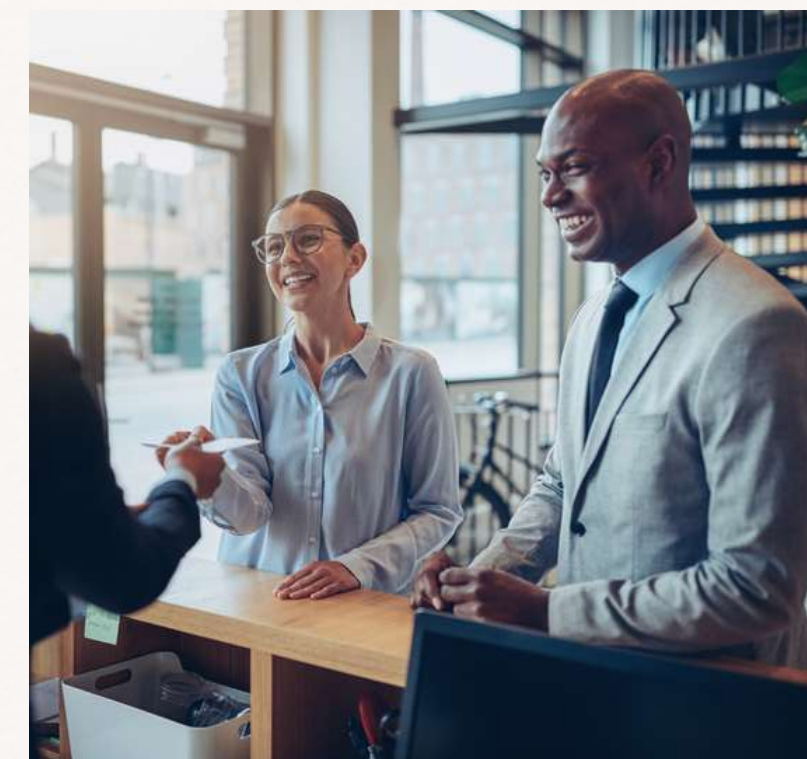
Clientes que se sentem bem-vindos, voltam e se tornam advogados da marca.



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



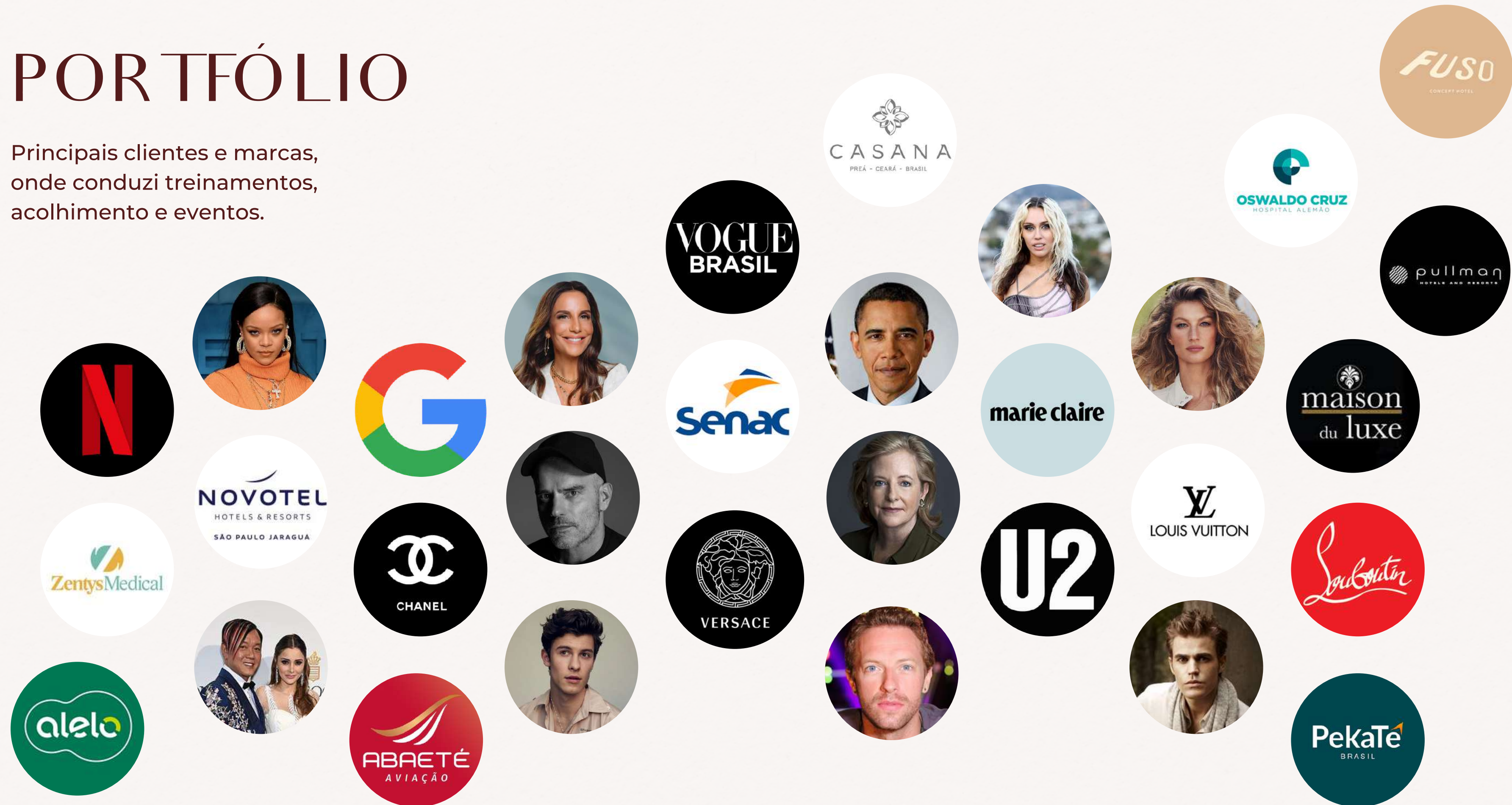
Processos em hospitalidade contribuem com o aumento do *Lifetime Value*, e Earned Growth Rate, indicador que mede o valor do tempo de vida da marca, e a taxa de receita conquistada, estimando a potencial receita e seus lucros futuros.

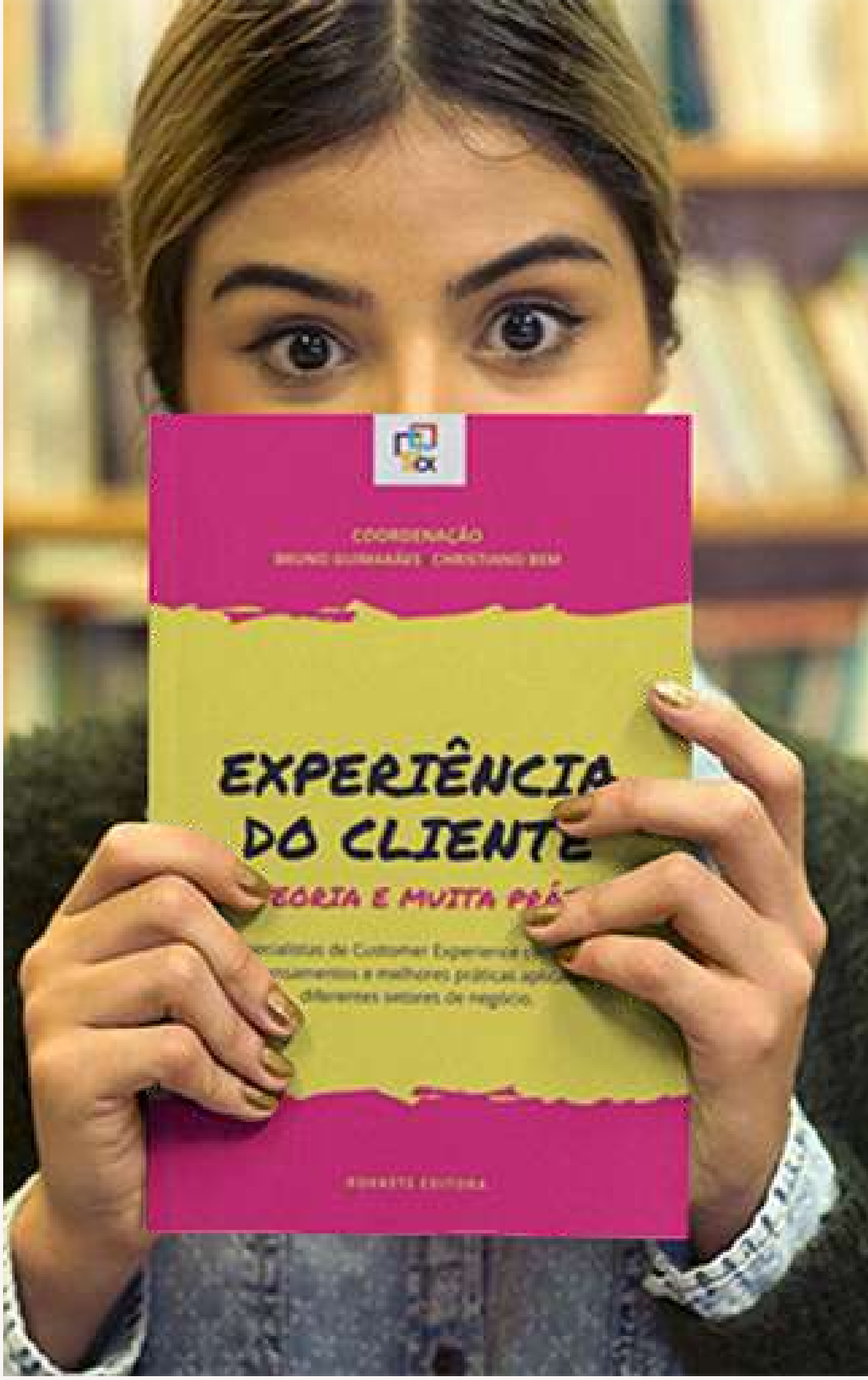


Uma Cultura de Hospitalidade otimiza receita e diminui riscos, como gastos com refeição de trabalho, compensações para clientes insatisfeitos, *churn*, etc.

PORTFÓLIO

Principais clientes e marcas,
onde conduzi treinamentos,
acolhimento 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.

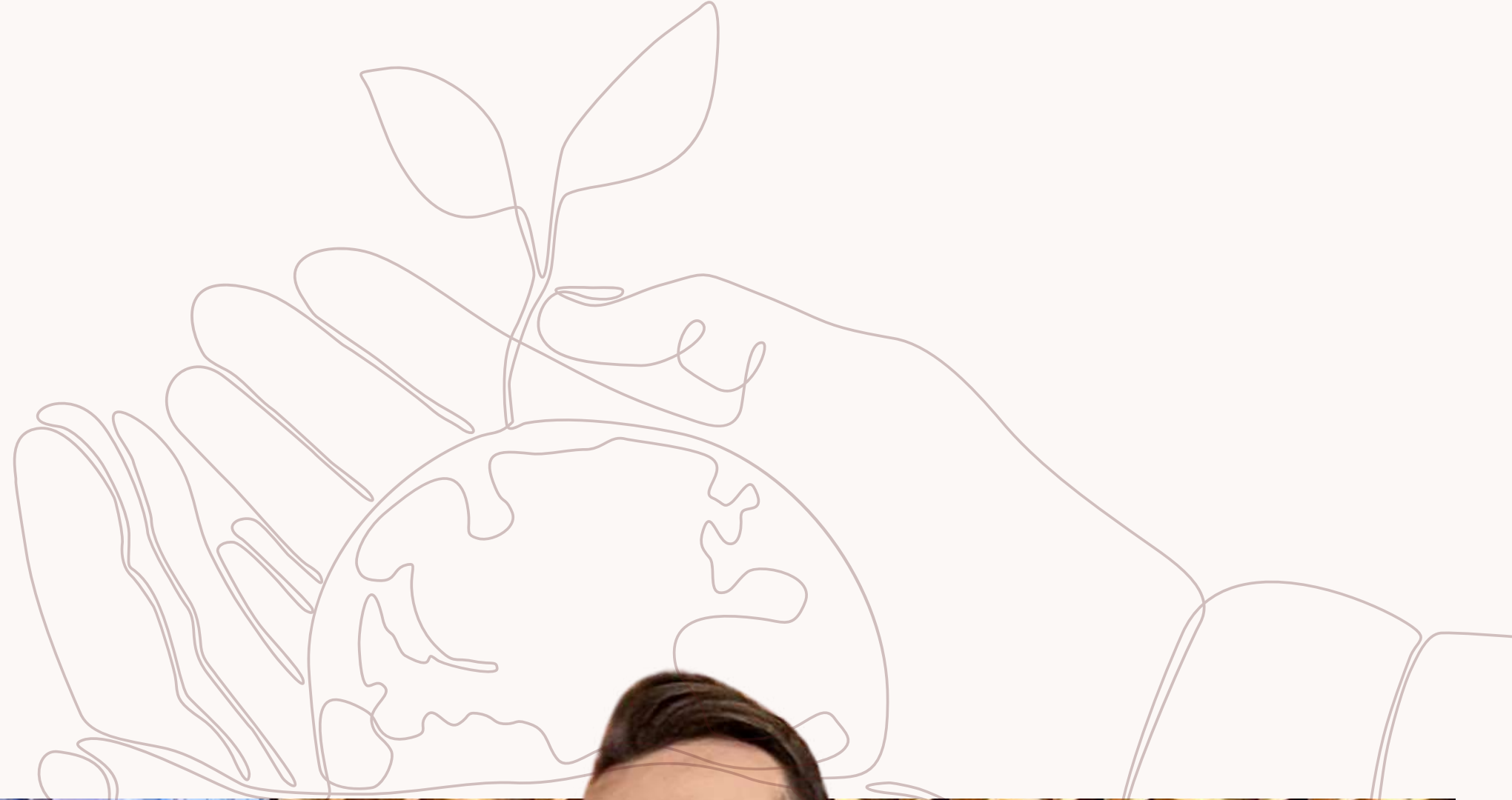


“Quando você passa a focar na qualidade do que você está oferecendo, em todas as esferas em que sua marca é percebida e em todos os níveis - dos seus parceiros aos colaboradores, passando por acionistas e clientes -, significa que você está arrumando a casa e criando uma cultura de hospitalidade, na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

Silas Grecco




HOSPITALIDADE









 **Letícia Rodrigues Nunes** • 1º
Líder de RH/ Leader Coach/ DHO/ Business Partner 1 sem •

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 ☐☐


 **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.

 **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 ♥♥♥♥♥

Tatiana Nicolini segunda-feira 12:09 ❤️ 1

Foi ótimo, muito obrigada Silas!

JAE SEN LAN (Convidado) segunda-feira 12:11

Obrigada!

Adriana Boeckh (Convidado) segunda-feira 12:06

Parabéns! Ótimo conteúdo!

CAROL FEITOSA (Convidado) segunda-feira 12:08 ❤️ 1

Adorei o Silas!! Muito inspirador!! Parabéns!!

ANIA NERES - SALVATUR (Convidado) segunda-feira 15:03 ❤️ 1

stavamos precisando desta leveza

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

Muito bom!!!!

A partir de agora somos profissionais melhores!!


Júnior Aragão (Convidado) segunda-feira 15:04 ❤️ 1


Perfeito! A Nossa Agência de Viagens agradece o convite :)

Ana Paula Abreu (Convidado) segunda-feira 15:03 ❤️ 1

Foi muito bom, obrigada ! me deu vontade de trabalhar em hotelaria , rs rs rs

Tamaris Parreira to Everyone

 Parabéns Silas, que momento único vc nos proporcionou!

 **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

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!

Jaine (Convidado) segunda-feira 12:10 ❤️

Gostaria apenas de agradecer por esse momento em nome de toda equipe Tessatour! Foi muito enriquecedor. Para levar para a vida!! Obrigada!

CAROL FEITOSA (Convidado) segunda-feira 11:16

Bom dia!! Adorando esse treinamento!! Parabéns Jaime pela iniciativa e Silas... obrigada por dividir conosco essas suas experiências!

Melka Bucker (Convidado) segunda-feira 12:08 👍 1 ❤️ 1

Obrigada pelo treinamento e reforçar a ideia de como é importante cuidar.

Anamelia Tagliaferri segunda-feira 12:10 ❤️ 1

Muito Obrigada Silas e time Salvador! Aprender e reaprender, sempre!

maria helena (Convidado) segunda-feira 14:27 ❤️ 1

É incrível notar quando existe essa sincronia de serviço com bem servir.

Anamelia Tagliaferri segunda-feira 12:10 ❤️ 1

Muito Obrigada Silas e time Salvador! Aprender e reaprender, sempre!

Fê Santos / Escolhi Turismo (Convidado) segunda-feira 12:09 ❤️ 1

Sensacional e Inspirador! Parabéns! Gratidão pelo treinamento.

Melka Bucker (Convidado) segunda-feira 12:08 👍 1 ❤️ 1

Obrigada pelo treinamento e reforçar a ideia de como é importante cuidar.



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 (presenciais ou online) de até 2h30 (*sem gravação*) - R\$ 8.500.00

Apresentações (presenciais ou online) de até 2h30 (*com gravação*) - R\$ 11.000.00

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



SUGESTÃO DE LEITURA

A IMPORTÂNCIA DE TREINAR EQUIPES COM OS VALORES DA HOSPITALIDADE





“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 



SILAS GRECCO

EXPERIÊNCIA EM HOSPITALIDADE