

# 2018

FILADÉLFIA - FORMATIVA

Depto. Comercial

## *Instituto Filadélfia*



## FOR **M**ATIVA

• Capacitação Profissional •



## [ **QUAIS SÃO NOSSOS SERVIÇOS** ]

Abrangência de nosso atendimento

## O que levou a Filadélfia – Formativa e entrar no segmento de hotelaria?

É muito gratificante receber elogios pelos serviços que um hotel oferece aos seus clientes. Uma das coisas que não deixo de ler, são os “guest comments” preenchidos pelos hóspedes. Aprendi na prática como gerente, ouvir todos os clientes, seja por telefone, emails, ou mesmo pessoalmente.

Tenho ouvido de donos de hotéis quase sempre a mesma frase; “Meu hotel é o melhor” e pergunto, por que seu hotel é o melhor? E sempre escuto as mesmas coisas. “Ah, meu hotel tem TV de 40 polegadas, Lcd, colchão Box, hidro, enxovais de quarto de fio egípcio, melhor restaurante, quartos amplos, uma piscina, internet de alta velocidade e por aí vai...”

Mas lamentamos dizer, não é essa a verdadeira razão para um hóspede ficar satisfeito com seu hotel, é óbvio que todos estes detalhes são de supra importância e fazem parte do pacote “excelência”, então devo-lhes dizer que a verdadeira razão da satisfação de todo hóspede está nas pessoas que ali trabalham. Temos coletado milhares de frases de elogios, sugestões e reclamações de clientes e 95% destes estão relacionados de alguma forma as atitudes dos funcionários do hotel.

Engano de muitos donos de hotéis em acreditar que seu hotel é o melhor da cidade, só porque tem uma Tv LCD, pode até ser por algum tempo, mas logo em seguida constrói-se outro hotel ao lado do seu com o mesmo, ou melhor, decoração, tecnologia, mobília, e o seu ficará obsoleto.

## Afinal qual é o segredo da excelência?

A hotelaria é feita de gente, de nada adianta um hotel com ótimas instalações e ter funcionários arrogantes, desatenciosos, mau humorados, sem postura, sem educação e sem profissionalismo. Para ter uma equipe profissional é preciso manter um TREINAMENTO constante e aí onde faz sua aparição a Filadélfia – Formativa . Alguns hotéis colocam seus principais executivos em cursos de MBA, etc, e esquecem dos Antônios da manutenção, das Marias da faxina, dos garçons, das camareiras, dos jardineiros, são essas figuras que lidam diariamente com os probleminhas, são essas figuras que podemos chamar de “as formiguinhas do bem”, que estão lá diariamente resolvendo as necessidades de nossos hóspedes. **São os FUNCIONÁRIOS do hotel que fazem TODA diferença! Portanto, não deveríamos medir esforços para dar treinamentos e qualificação profissional para todos os funcionários.**

Importante dizer que não é só treinar, mas treinar as pessoas certas! Para tanto é fundamental um recrutamento sério e bem planejado, sempre buscando pessoas que realmente gostam de pessoas. De nada adianta ter boas instalações, recepcionistas com MBA, pós graduação, que falam dois ou três idiomas, mas nos momentos da verdade não passam um simples exame.

### POUSADAS – HOTEIS DE PEQUENO E MEDIO PORTE

Não nos esquecemos das pousadas, hotéis de pequeno e mediano porte a grande maioria administrado por famílias, consideramos que com uma sólida parceria com o setor vamos a acabar com o mito que as assessorias são caras demais os treinamentos também motivo entre aspas para ficar no tempo e trabalhar como no século passado.

Um determinado hotel de Santa Catarina administrado por uma família sem competência hoteleira resume completamente o que acontece em muitos outros do estado esse foi o disparador de nosso oferecimento ao setor da hotelaria do Brasil .

No mês de Março recebi a noticia que a proprietária desse hotel de SC (por motivos óbvios não comentamos o nome) vendeu o hotel para uma rede hoteleira. Qual o motivo? Ah, nem precisa explicar... mas como noticia ruim se espalha rápido, soubemos que o hotel estava pra fechar suas portas, sem clientela, sem gerencia, sem qualidade, sem funcionários, péssimo atendimento, péssimo serviço, péssimo café da manhã, péssima limpeza, péssima arrumação dos apartamentos, péssimo em tudo!

Vamos explicar um pouquinho sobre esse hotel: Um senhora que tem um hotelzinho de beira de estrada, se viu diante de uma grande demanda na cidade, observou ela que hotel é um excelente negócio, e como seu hotelzinho estava sempre lotado, então se atreveu a construir o maior hotel da cidade, fez financiamento pelo banco, contratou arquiteto, engenheiro e dois anos depois lá estava o Hotel ..... todo pronto, pronto no conceito dessa senhora, não no conceito hoteleiro. Mal sabendo ela que a parte mais fácil havia terminado, agora entraria a parte mais difícil, a administração hoteleira.

Pois bem, essa senhora em razão da sua teimosia e arrogância acreditava que da mesma forma que cuida do seu hotelzinho, também cuidaria desse hotel, só que esquecera de um detalhe, a contratação de um Gerente Geral hoteleiro, mas como esse profissional é caro no mercado, ela preferiu colocar seus filhos, seu genro, seu neto, seu empregado de confiança da família para administrarem o tão aclamado hotel. Meses depois os problemas apareciam como pragas, reclamação de clientes, serviços deficientes, enxovais de péssima qualidade e outras coisitas mais. Não deu outra, os clientes sumiram! Desesperada, com as contas pra pagar resolveu baixar as tarifas e comparar as do concorrente. Mesmo assim, os problemas continuaram. Mas não foi por falta de aviso e conselhos; fornecedores sempre a alertava para contratar um profissional hoteleiro, pois ela não conseguiria continuar com aquela administração de meia boca.

Do resto vocês já podem imaginar o que ocorreu, claro foi obrigada a vender o hotel para uma rede hoteleira.

Resumimos alguns pontos importantes, ou seja os erros que foram cometidos por esta senhora:

## 1) Falta de Qualificação Profissional:

Especialmente por tratar o recrutamento com características paternalistas, se constituem num cabide de empregos para parentes e amigos dos proprietários. Isso seria uma conduta correta se essas pessoas tivessem a competência necessária para desempenhar o cargo na empresa. O que dificilmente acontece e pode conduzir a empresa para um lento processo de profissionalização. Profissionalizar não significa apenas trazer pessoas de fora da organização, mas buscar atitudes positivas dos membros da família que possam assegurar a competitividade da empresa no mercado.

## 2) Centralização do Poder:

A concentração das decisões da empresa em uma ou duas pessoas emperra a prosperidade de qualquer negócio! O processo decisório funciona dessa maneira muitas vezes nas empresas familiares, porque quem possui o conhecimento do negócio é o fundador. É preciso delegar atividades e descentralizar o poder para uma maior eficácia organizacional.

## 3) Misturar Dinheiro Pessoal e Corporativo:

Muitas vezes os diretores da empresa utilizam os recursos corporativos para saldar compromissos pessoais e adquirir ativos para a família. Isso termina comprometendo as finanças da empresa, promovendo um estrangulamento no fluxo de caixa e diminuindo a capacidade da empresa de honrar suas obrigações com fornecedores e instituições financeiras. O dinheiro do caixa da empresa não deve ser misturado com as despesas pessoais dos proprietários.

## 4) Conservadorismo na Gestão:

O conservadorismo é uma questão de ordem comportamental, pois o medo de ter uma postura mais arrojada leva os seus dirigentes a muitas vezes bloquear o desenvolvimento do negócio. A medida a ser adotada é realizar o planejamento de curto, médio e longo prazo com o intuito de ter um norte estabelecido para a empresa no mercado.

## 5) Postergar a Sucessão:

É um tema extremamente delicado, pois representa para alguns que o fundador num curto prazo não estará mais na empresa! No entanto, a continuidade da organização depende totalmente do processo sucessório e o período certo para começar a sucessão na empresa é ontem, ou seja, o mais breve possível até mesmo com a contribuição decisiva do fundador.

## 6) Paternalismo Generalizado:

Assim como os outros seis principais erros na administração das empresas familiares, o paternalismo está diretamente ligado à cultura conservadora e centralizadora. No entanto, a tendência é que isto se reduza expressivamente a partir das novas gerações que são introduzidas na gestão da empresa no processo sucessório. Os mais novos não querem repetir os erros do passado e isto ocorre na forma de aprendizado do cotidiano.

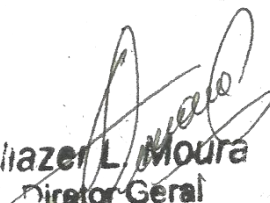
## 7) Tornar Público os Conflitos Pessoais:

A convivência profissional entre membros da família pode gerar ou ampliar conflitos oriundos da estrutura pessoal dos sócios! As desavenças que ocorrem na empresa terminam causando desmotivação por parte dos colaboradores e gerando o descrédito dos gestores. Os conflitos pessoais dos dirigentes da empresa devem ficar do lado de fora da organização para manter o ambiente saudável e profissional!

Somos cientes que haverão escutado histórias parecidas infindade de vezes, como também empresas oferecendo cursos e palestras, nosso projeto com o setor é deixar a seus proprietários tranquilos que nossa organização estará acompanhando no dia a dia para solucionar seus problemas e não só no momento de acontecer algum fato desagradável, não podemos virar a cara e ser hipócritas sabemos do gargalho que existe no setor, nos estamos colocando a disposição para dar uma solução geral a longo prazo, não para tapar buracos e sim para criar uma excelência em serviços.

Toda a diretoria e colaboradores da Filadélfia e Formativa estão dispostas ao desafio sendo uma honra fazer esta inovadora e única proposta para seu setor.

Atenciosamente



Ilazer L. Moura  
Diretor Geral



Gustavo F. Petrella  
DIRETOR COMERCIAL



## ALIMENTAÇÃO

Supervisar a Qualidade de acordo a Norma ISO 9001:2008, Aptidão para treinamento, Auditoria Interna, Treinamentos em Liderança e APPCC, Atendimento ao Cliente. Desenvolver e implementar o Manual de Boas Práticas; Treinar colaboradores continuamente na aplicação das boas práticas de higiene e manipulação de alimentos, a fim de garantir o Sistema de Gestão da Qualidade. Realizar visitas técnicas aos fornecedores, quando solicitado pelo Departamento de Compras; Realizar auditorias periódicas as UNOP's (Unidades Operacionais) para manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade.

O setor de alimentação hoteleiro é um local que recebe grande público com frequência e por isso deve estar em dia com sua estrutura, e isso vai desde a parte estética até as condições higiênico-sanitárias levando em consideração que toda esta preparação deve ser feita por profissional capacitado justamente para que fique dentro dos padrões exigidos por fiscalizações, deixando claro que o profissional também deve sempre aprimorar sua visão estratégica para que possa introduzir modificações eficientes quando se fizer necessário garantindo a qualidade do atendimento neste setor.

Seguem alguns tópicos importantes para o bom funcionamento e a qualidade dos serviços da alimentação nos hotéis:

- Ter uma equipe capacitada e organizada;
- Organizar o setor de alimentação de acordo com a essência do local e o público alvo deixando o ambiente o mais agradável possível;
- Organizar os setores internos do setor de forma segura para preparar seus alimentos com segurança;
- Ter planejamento como: cardápios elaborados, giro de estoque, organização de atividades de rotina determinando cargos e funções, elaboração de check-list, entre outros.

Estes são requisitos básicos para dar início a uma ótima gestão e treinamento no setor de bares e restaurantes hoteleiros.



## COZINHA E SALÃO

Quanto às necessidades do mercado, seria interessante abordarmos as deficiências dos profissionais da área de A&B, não só os que atuam diretamente na cozinha mas também a equipe de salão, garçons, maitres, lavadores, faxineiros, setor de compras, entre outros.

Além das deficiências técnicas, falta conhecimento, noções de postura, higiene e principalmente, comprometimento com a empresa e com a função a qual desempenha.

Podemos abordar a importância do setor, a crescente valorização dos profissionais da área e eventos como a Copa 2014 e Olimpíadas.

Eventos que certamente abrirão muitas portas para profissionais e estabelecimentos qualificados.



## **BAR - DIFERENCIAS A SEREM IMPLANTADOS COM PADRÃO DE QUALIDADE INTERNACIONAL**

Sequência de serviços com padrão LQA (LEADING QUALITY ASSURANCE)

Treinamento com degustação de todas as classes de bebidas

Padronização de coquetelaria internacional

Treinamento gral. para bar

Sistema de controle de estoque para redução de gastos e consistência na qualidade dos coquetéis.

Criação de check-list para abertura/fechamento do bar e atividades a serem feitas durante a rotina de trabalho

Motivação do funcionário (como mantê-lo motivado – Star Program)

Como fazer uma venda melhor “up sell”

Como fazer o cliente voltar para seu estabelecimento

Como atender a necessidade do cliente superando sua expectativa

Padronizar uniformes de acordo com o tema do estabelecimento

Implementação de máquinas e equipamentos para tornar o serviço mais eficiente, assim reduzindo o tempo de atendimento ao cliente

Delegar específicas funções para os colaboradores afim de evitar todos fazendo o mesmo trabalho

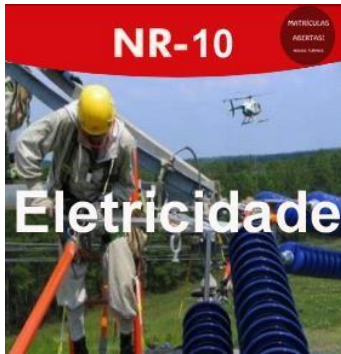
Gerenciar briefings antes de começar o expediente para explicar a todos o que será feito no dia, prato especial, drink especial etc.

Desenvolver carta de coquetéis e vinhos de acordo com o cardápio/região/clima



## NRS A SER APLICADAS NO SETOR

Para pessoal de manutenção elétrica- limpeza e reparos em geral.



Pessoal de administração – segurança



## AREA DE SEGURANÇA

Infelizmente tem que acontecer situações extremas, com repercussão na mídia para tomar consciência que os funcionários de hotéis devem estar preparados corretamente para enfrentar sem problemas este tipo de situações.

Nosso grande diferencial é o centro de primeiros socorros do Instituto Filadélfia e o centro de treinamento para combate a incêndios.



**Cursos Profissionalizantes**

**Instituto Filadélfia**  **FORMATIVA**  
Capacitação Profissional

**BRIGADA DE INCÊNDIO  
E  
PRIMEIROS SOCORROS**

Curso de capacitação de colaboradores de Hotéis  
de pequeno - medio e grande porte



[www.centroformativa.com.br](http://www.centroformativa.com.br)



Rua Silva nº 600, Sala 05 - Centro - Itajai - SC  
Fone: (47) 3348 5656 / 3241 5255

**NR-05**

MATRÍCULAS  
ABERTAS!  
Inscrições abertas



## LIMPEZA

**CURSO DE LIMPEZA PÓS OBRA**

ISSA  
Certificate

NR35  
8hs  
ALTURA

**SAÍDA LABORAL**  
ÚNICO EM SANTA CATARINA

CERTIFICADO NACIONAL E INTERNACIONAL

- \* Limpeza Profissional
- \* Limpeza Técnica
- \* Tratamento de Pisos
- \* Equipamentos
- \* Limpeza de Vidros
- \* Produtos Químicos
- \* EPI
- \* L.E.R. / D.O.R.T.
- \* Educação Ambiental

e muito mais...

Nosso diferencial  
Práticas Intensivas

PLANOS EMPRESARIAIS

Visite-nos:  
Rua Silva nº 600, sala 05  
Centro - Itajai - SC  
Fone: (47) 3348 5653  
www.centroformativa.com.br

Instituto  
Filadélfia

FORMATIVA  
Capacitação Profissional

VISA  
MERCADO PAGO  
BOLETO

A preocupação com a conservação, higiene e limpeza nos hotéis deve ser constante e ela começa com o cuidado e a atenção na hora da escolha dos produtos. Isto pode parecer um pequeno detalhe, mas é imprescindível saber se os produtos seguem todas as regulamentações legais e se os funcionários conhecem os critérios de segurança adequados ao manuseio desses materiais. Esse tipo de cuidado faz com que o hotel diminua os riscos de acidentes e eventuais situações de desconforto, priorizando o serviço de qualidade. Cada área possui uma necessidade própria e exige um produto específico visando segurança e bem-estar do hotel e de seus clientes, assim como deve garantir completa e segura higienização de todo o hotel como pisos, carpetes, banheiros, louças e etc. Nem sempre o menor preço é garantia da melhor escolha.

De acordo com Gustavo Petrella, ( Diretor Comercial da Formativa ), a utilização de produtos adequados, eficientes e seguros num hotel é de extrema importância, assim como a qualificação das pessoas que vão manuseá-los.. Seguimos os padrões legais e de segurança que acabam por facilitar o atendimento aos hóspedes, já que, em quase todos os casos, têm processos já testados que garantem uma boa produtividade.

Os cuidados com a higiene do hotel não gera dificuldades no atendimento ao cliente, pelo contrário, até facilita. Pode ter um custo maior, mas amplamente compensado com o benefício que traz em termos de segurança e conforto ao cliente, disponibilizar aos funcionários treinamentos periódicos, capacitando-os por meio de cursos ministrados por entidades reconhecidas. Com isso, reduziu-se a possibilidade de acidentes, tanto por parte dos técnicos quanto dos hóspedes.

A escolha do produto certo é fundamental para a limpeza e conservação do hotel. Para que isso aconteça, o hotel deve ter um relacionamento de confiança com a empresa fornecedora dos produtos.

A hotelaria no Brasil passa por mudanças com a vinda de grandes redes internacionais, com processos de gestão eficientes que causam nos hotéis mais tradicionais problemas de sobrevivência. Para enfrentar estes desafios algumas organizações hoteleiras buscam aperfeiçoar seus processos operacionais, com adequação da capacidade, melhora da produtividade e, conseqüentemente, minimização dos custos.

Pensando na qualificação e Capacitação das equipes de manutenção criamos os seguintes cursos:

Eletricidade Básica – Bifásica – Trifásica – Comercial e Industrial para isso contamos com um centro de treinamento modelo em SC



Encanador Indústria Isométrico



## PLANOS EMPRESARIAIS



Os hotéis varias opções com diferentes planos que possibilitarão ter assessoramentos – capacitação etc. os 365 dias do ano

## ESPAÑHOL



O grande diferencial de nosso serviço e que com um sistema inovador todos os funcionários do estabelecimento terão uma noção básica para se puder comunicar com os clientes que falam espanhol.

## FRANQUIAS



Somos especialistas neste item tanto para o território nacional como para o exterior

Aqui são alistados os apoios da rede aos seus franqueados:

Seleção de ponto comercial

Projeto Arquitetônico

Completo Manual Operacional

Treinamento

Sistema de Operacionalização

Plano de Negócios

Marketing

### **Conceito de franquia**

Temos vários tipos de contratos dependendo a rede – região – estado etc.:

Alguns exemplos: **\*\*\*O percentual muda dependendo a marca – trajetória – quantidade de locais da franqueadora**

#### 1) Autogestão:

O dono do hotel é o administrador e poderá usar a marca de qualquer bandeira rede. O investidor paga uma taxa inicial, os royalties pelo uso da marca, em valores regionalizados, em contrato de três anos. Na compra de franquia da marca, há também tarifas de royalties sobre marketing e vendas, de utilização do sistema de gestão e de reservas efetivadas.

#### 2) Gestão e Contratação da administração pela rede hoteleira:

A empresa cobra duas tarifas, percentual de 4.5% sobre a receita do hotel mais 2% percentual sobre o lucro.

### 3) Contrato de arrendamento:

Todo o risco passa a ser da rede hoteleira e esse arrendamento é um valor fixo negociável e mais uma variável sobre o faturamento.

#### Atividades de treinamento

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Treinamento inicial             | <input checked="" type="checkbox"/> Estágio em unidade     |
| <input type="checkbox"/> Treinamento adicional                      | <input checked="" type="checkbox"/> Visitas ao local       |
| <input checked="" type="checkbox"/> Seminários / Workshops          | <input checked="" type="checkbox"/> Consultoria telefônica |
| <input checked="" type="checkbox"/> Troca do saber-fazer / Reuniões | <input checked="" type="checkbox"/> Boletins informativos  |

#### Conteúdo do treinamento

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Marketing / Vendas          | <input type="checkbox"/> Software informático             |
| <input checked="" type="checkbox"/> Organização / Administração | <input checked="" type="checkbox"/> Recursos Humanos      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Técnicas de vendas          | <input checked="" type="checkbox"/> Gestão                |
| <input checked="" type="checkbox"/> Conhecimento do produto     | <input checked="" type="checkbox"/> Problemas técnicos    |
| <input checked="" type="checkbox"/> Contabilidade / Financeiro  | <input checked="" type="checkbox"/> Controle da qualidade |

#### Suporte de gestão

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Seleção de local                           | <input checked="" type="checkbox"/> Intranet / Rede computacional       |
| <input checked="" type="checkbox"/> Avaliação do local                         | <input checked="" type="checkbox"/> Organização / Administração         |
| <input checked="" type="checkbox"/> Planificação de instalação de equipamentos | <input checked="" type="checkbox"/> Compra central / em conjunto        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Circular de Oferta de Franquia (COF)       | <input checked="" type="checkbox"/> Contabilidade                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> Estudos de mercado / estatística local     | <input checked="" type="checkbox"/> Controle / Comparação interempresas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Conceitos / propostas de marketing         | <input checked="" type="checkbox"/> Treinamento de Pessoal              |
| <input checked="" type="checkbox"/> Ações de marketing nacional                | <input checked="" type="checkbox"/> Conselho consultivo de franquias    |
| <input checked="" type="checkbox"/> Aquisição de contas chave                  | <input type="checkbox"/> Área protegida                                 |
| <input type="checkbox"/> Sistema de informação mercadológica                   | <input type="checkbox"/> Certificação ISO                               |

## FISCALIZAÇÃO DE HOTÉIS



A principal atividade da empresa é o controle tecnológico, além da prestação de serviços de assessoria técnica e consultiva a empreendimentos na área de construção civil, atuando junto a gerenciamento, projeto, fiscalização e execução, quanto a controle tecnológico de materiais, métodos e disposições construtivas e controle de qualidade de produtos e serviços.

Atuando em obras de engenharia há 15 anos, possuímos equipe técnica habilitada composta por profissionais com grande experiência em acompanhamento de obras de solo, pavimentação, infra-estrutura urbana e estruturas de concreto armado e protendido.

Com vasta experiência na área de hotelaria.