

Vitória da gestão entre os pequenos



Serviços e Destaque Turismo - Viana Salles Hospedagem

A diferença que gera resultados

Quando se trata de hospitalidade, gaúchos e mineiros têm uma ótima tradição. E foi do casamento de um mineiro com uma gaúcha que nasceu a Pousada Encantos da Terra, de Canela - um empreendimento que trata os turistas como seus donos gostariam de ser tratados: com carinho, gentileza e muita informação.

A Pousada foi adquirida em 2002 pelo casal, diz o seu diretor, Mauro Vinicius Salles Moura. Morando em Belo Horizonte e cansados da vida das grandes cidades, resolveram abrir uma pousada. Após analisar as possibilidades, optaram por Canela, na Serra Gaúcha.

A idéia original era construir uma pousada. Ao chegar à cidade, encontraram uma à venda. Resolveram adquiri-la e reformá-la para que se adequasse ao perfil de hóspedes que tinham em mente: casais, normalmente sem filhos, muitos de fora do Estado, que gostam de um bom quarto e de curtir muitos passeios e gastronomia.

Para atender a esse perfil, Mauro e a esposa trataram de se desdobrar. O cuidado começou na confecção do site da pousada - uma espécie de portal turístico dos atrativos de toda a região. Com ele, observa Mauro, já no primeiro contato os clientes percebem a preocupação em oferecer um serviço que vai além da hotelaria.

O cuidado continua quando o visitante chega.

Os proprietários buscam entender o perfil do turista, seus interesses e prioridades, e o ajudam a montar um roteiro personalizado, que permita com que desfrute ao máximo de sua estadia. O cuidado chega até às questões climáticas - com orientações como a de dar prioridade a determinados locais em certos dias, em função da previsão de chuvas e/ou frio.

Essa atenção faz com que o cliente se sinta bem acolhido e orientado - e volte. Mas o cuidado vai muito além disso, chegando a detalhes que não são visíveis, mas que fazem diferença, principalmente em termos de preservação ambiental.

A Pousada, explica Mauro, faz parte do Programa Bem Receber - que é financiado pelo Ministério do Turismo, Banco Interamericano de Desenvolvimento e outras entidades. O programa visa a certificação de pequenos meios de hospedagem, e tem como três pilares a questão ambiental, a sócio-cultural e a gestão. Por isso, a pousada adota iniciativas como tecnologias específicas para redução do consumo de água e luz, coleta a água da chuva para lavagem dos pátios e regas, faz palestras informativas sobre meio ambiente e saúde.

Dentro desse processo, um ponto importante é o treinamento dos quatro colaboradores, que foram qualificados em cursos do programa Bem Receber. "Essa equipe é a base do nosso bom desempenho e qualificá-la é qualificar o nosso negócio", lembra.

Além do Bem Receber, Mauro considera importantíssima a participação da pousada no grupo de pousadas da Serra Gaúcha. Com 14 membros, o grupo, que existe há quatro anos, desenvolve ações conjuntas. Entre as iniciativas, está o cartão para os hóspedes vip, que garante descontos de 10 a 50% em vários estabelecimentos da Serra. O cartão, agora, está se transformando em um cartão de fidelidade, dando direito a sorteios mensais de um pacote de estadia em uma das pousadas participantes.

Com tudo isso, não é de surpreender que a pousada esteja com as reservas esgotadas para o mês de dezembro e início de janeiro. Afinal, quem é bem recebido volta e indica para os amigos. A Encantos da Terra dispõe de quinze apartamentos, para até quatro pessoas, totalizando 49 leitos. A área de lazer é restrita, de acordo com a proposta do negócio, de estimular o turismo.

Como entrar em contato

Nome
Viana Salles Hospedagem
Contato na empresa
Mauro Vinicius Salles Moura
Cidade
Canela
Região
Serra

Endereço
R. Ten. Manoel Corrêa, 282
E-mail
encantosdaterra@pousadaencantosdaterra.com.br
Site
www.pousadaencantosdaterra.com.br
Telefone
(54) 3282-2080

15 ANOS



PRÊMIO TALENTOS
EMPREENDEDORES
2007

Conheça os critérios usados no prêmio

O Prêmio Talentos Empreendedores 2007 avaliou as dez características mais importantes do comportamento empreendedor das empresas inscritas (10,5% da pontuação total), a gestão com base nos critérios de excelência da Fundação Nacional da Qualidade (59,5% da pontuação) e os indicadores econômico-financeiros (30% da pontuação).

As dez características de comportamento empreendedor foram: a busca de oportunidade e iniciativa, persistência, comprometimento, exigência de qualidade e eficiência, correr riscos calculados, estabelecimento de metas, busca de informações, planejamento e monitoramento sistemático, persuasão e rede de contatos e independência e autoconfiança.

Já os critérios de gestão avaliados foram os seguintes: liderança, verificando a maneira como é conduzida a liderança do negócio; como são desenvolvidas as estratégias e os planos de negócio; o relacionamento com mercados e clientes; o relacionamento com a sociedade; a organização e o uso de informações para a condução do negócio; o desenvolvimento das pessoas envolvidas nos processos; a maneira como os processos são gerenciados e os resultados com cada um desses critérios.

Premiação ocorreu em 13 de novembro

Foi uma longa caminhada até a chegada ao evento de premiação, ocorrido no último dia 13 de novembro. As inscrições para o Prêmio Talentos Empreendedores 2007 começaram ainda no primeiro semestre, estendendo-se de 8 de maio a 3 de agosto; a primeira etapa do preenchimento do questionário estendeu-se até 17 de agosto, a segunda foi até 14 de setembro, enquanto as visitas às empresas classificadas ocorreram de 27 de setembro a 17 de outubro, feitas por uma equipe de consultores. A reunião dos juizes para definição das empresas vencedoras ocorreu em 25 de outubro.

Segundo as empresas finalistas, as visitas representam um momento importante no processo, porque terminam funcionando como uma consultoria gratuita que contribui para abrir novas perspectivas ou qualificar a gestão e a operação do negócio.