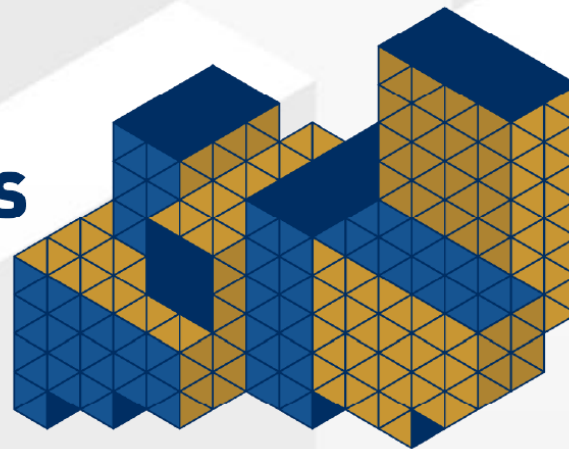


2023

FEIRA DE CONDOMÍNIOS & ENCONTRO DE SÍNDICOS

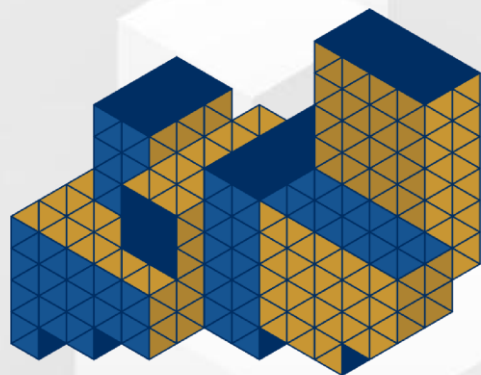


—
Inovação e Estratégias de Sucesso

Realização:



26e27
OUTUBRO



CRIANDO EXPERIÊNCIAS MEMORÁVEIS PARA O SUCESSO DO SEU CONDOMÍNIO

Gustavo Araujo

Especialista Hospitalidade – Senac RJ

Realização:



Apoio Institucional:



Parceria Institucional:



Patrocínio Master:



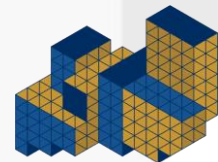
Patrocínio Ouro:





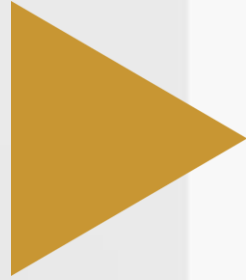
O que é uma
EXPERIÊNCIA
memorável?





▶ **Mesma atividade**
Experiências diferentes ◀





Passo 1

Conhecer as pessoas

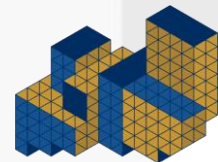




Perfil condômino:

- O “do contra”
- **CONDÔMINO - PADRÃO**
- O barulhento
- O vigilante e cuidador
- Etc....





Este morador geralmente é tranquilo e costuma não dar problemas ao síndico.

Não é muito presente nas reuniões e assembleias, a menos que o assunto seja muito importante ou lhe afete diretamente.

Segue as regras e normas do condomínio e não é de ficar reclamando sem razão, somente quando se trata de algo que ele ache muito errado.

Agir com transparência é o ideal para que ele permaneça SATISFEITO e CONTRIBUINTE.



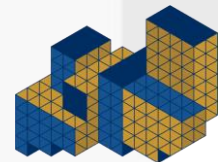


Perfil condômino:

- O “do contra”
- **CONDÔMINO - PADRÃO**
- O barulhento
- O vigilante e cuidador
- Etc....



PADRÃO



• **Identificação e Preferências Individuais:**

- Saiba os nomes dos moradores e como eles preferem ser chamados.
- Esteja ciente de suas preferências pessoais, como cumprimentos e abordagens.

• **Horários e Disponibilidade:**

- Conheça os horários de disponibilidade dos moradores para evitar causar inconveniências ou interrupções indesejadas.

• **Necessidades e Expectativas:**

- Compreenda as necessidades específicas de cada morador em relação aos serviços oferecidos no condomínio.
- Esteja ciente das expectativas dos moradores em relação à qualidade e prazos dos serviços.

• **Histórico de Serviços e Reclamações:**

- Mantenha um registro do histórico de serviços anteriores e reclamações de cada morador para identificar padrões e melhorar o atendimento.

• **Comunicação Preferida:**

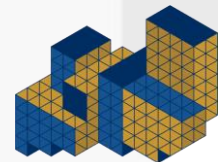
- Saiba qual é o canal de comunicação preferido de cada morador (e-mail, telefone, mensagens, etc.) para garantir uma comunicação eficaz.

• **Comodidades e Interesses:**

- Conheça as comodidades do condomínio que os moradores mais utilizam e quais serviços adicionais eles podem desejar.

• **Cultura e Diversidade:**

- Reconheça a diversidade de culturas e backgrounds dos moradores e esteja ciente de questões relacionadas à multiculturalidade e sensibilidade cultural.



IDENTIFICAR

NECESSIDADES




EMPATIA

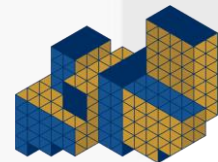
VALOR



HOSPITALIDADE



**Cabe na
minha função
ou só em
hotéis?**

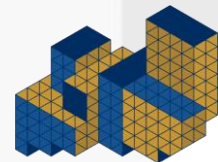


CONCEITO DE HOSPITALIDADE:



**Ato de acolher,
tratamento afável,
cortês, amabilidade e
gentileza.**

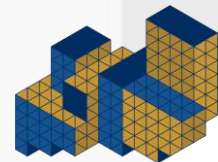




LEONARDO BOFF:

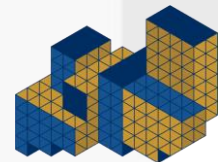
**Hospitalidade é a
SENSIBILIDADE e
capacidade de
identificar no OUTRO
suas NECESSIDADES.**





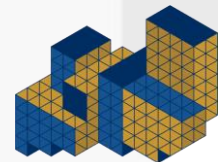
- **COMO TRATAR EVENTUAIS PROBLEMAS**
- **ATITUDE DIANTE DO PROBLEMA = EXPERIÊNCIA**





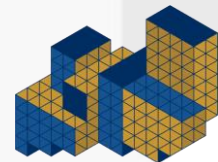
**A hospitalidade está relacionada com a
PAIXÃO EM RECEBER PESSOAS
e não com a capacidade e condição
que existe para fazer isso.**





- **É uma CARACTERÍSTICA que pode ser dada a alguém.**
 - **Para ser hospitaleiro não é necessário ser um gerente ou dono de um negócio.**
- **Pode fazer parte da ESSÊNCIA de alguém ou da ESCOLHA que se faz em adquirir hábitos hospitaleiros.**





Satisfação:

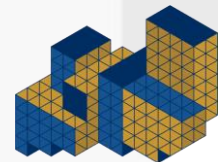
- **Inadimplência;**
- **Aprovação da gestão;**
- **Valorização dos imóveis;**
- **Sentimento custo x benefício TC**





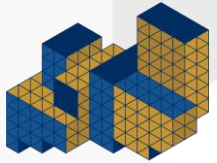
Satisfação:

- **Inadimplência;**
- **Aprovação da gestão;**
- **Valorização dos imóveis;**
- **Sentimento custo x benefício
cota condominial**



CONDÔMINO X CLIENTE







OBRIGADO