
Reseña de Publicaciones Especializadas

HOTEL - GESTÃO COMPETITIVA NO SÉCULO XXI **Ferramentas Práticas de Gerenciamento Aplicadas a Hotelaria**

Renato Ricci. Qualitymark Editora (Rua Teixeira Junior 441, CEP 20921-400 Rio de Janeiro – RJ, Brasil) ISBN 85-7303-321-5. 2002; 192pp. (cuadros, figuras tablas).

*Margaret Hart
Las Palmas de Gran Canaria - España
José Manoel Gonçalves Gândara
Curitiba – Brasil*

El libro de Renato Ricci, *Hotel: Gestión Competitiva en el Siglo XXI* (herramientas prácticas de gestión aplicadas a la hotelería), es refrescante dentro del mundo literario turístico dado que presenta una materia compleja de una manera agradable y entretenida. Además, cumple con lo prometido en que ofrece herramientas prácticas, y no necesariamente habituales, diseñadas para permitir a los recursos humanos, clave del éxito empresarial, la confianza y la autonomía necesarias, para desarrollar su labor con ilusión, motivación y visión de futuro.

Desde las pistas para realizar un retrato robot psicológico de los clientes, su estado de ánimo y grado de estrés hasta el control de los residuos, Ricci ofrece sugerencias creativas y prácticas para mejorar el rendimiento del esfuerzo organizativo en un lenguaje llano.

Al tratar del desafío de la atención al cliente, subraya la importancia de la calidad ofrecida y presenta sugerencias para diferenciarse de la competencia. Trata sobre la necesidad del establecimiento de patrones de servicio como condición básica para la calidad de los servicios. Resalta el papel de la comunicación al destacar la importancia de comunicarse permanentemente y de manera correcta con los clientes. Mientras habla de las ventas, de cómo vender mejor el hotel, considera particularmente las ventas por Internet.

Cuando trata de la atención eficaz al cliente como instrumento de satisfacción y fidelización de clientes, señala la importancia de comprender el perfil de comportamiento de cada cliente. Habla también de los factores externos y su influencia en la calidad del hotel. Mientras

desarrolla el tema de la gestión de las personas, realza la importancia de cómo tratar con conflictos personales.

Al considerar la gestión ambiental hotelera, trata del modelo ISO 14001 aplicado a hoteles y presenta algunas sugerencias de buenas prácticas ambientales, bien como algunos indicadores para medir la eficacia del sistema. Como ejemplo de modelo de gestión de excelencia en cuanto a la calidad de los servicios hoteleros, considera el modelo Ritz Carlton de atención al cliente.

Presenta la nueva matriz de clasificación hotelera de la Asociación Brasileña de Hoteles y de Embratur, el organismo oficial de turismo de Brasil, pero destaca también la importancia de la autoevaluación como instrumento de gestión de la calidad hotelera. Ofrece un modelo sencillo, pero muy interesante de autoevaluación, que posibilita un primer diagnóstico bastante importante.

Quizá la última parte del libro, dedicada a las diferencias entre las normas ISO 9001, en sus versiones de 1995 y de 2000, peca de excesivamente legal y formal, máxime en comparación con el resto del texto.

No obstante, el libro debe recomendarse a todo profesional del Turismo, ya que tiene el valor de incitar a la acción inmediata, "hands-on", tan vital en el mundo competitivo contemporáneo.

NOTA: Para cualquier contacto, las direcciones electrónicas de los autores son meghart@idecnet.com y jmggandara@yahoo.com.br

Aceptado el 15 de agosto de 2002