

# Hospitalidade em hotéis e hospitais

O atendimento ao público passou por grandes transformações devido à globalização, diversidade cultural e novas exigências de inclusão e sustentabilidade. Para garantir um serviço de excelência, hotéis e hospitais devem adotar práticas que respeitem as normas sociais e protocolares de cada cultura, proporcionando conforto, segurança e personalização no atendimento.

De modo que, nessas situações, é preciso ir além do conforto físico tendo que levar em conta vários elementos.

**Diversidade cultural** – fator que tem impacto direto no serviço de hospitalidade. Hotéis de redes internacionais treinam seus funcionários para lidar com hóspedes de diferentes nacionalidades, respeitando costumes e preferências. O mesmo ocorre em hospitais, onde a compreensão de restrições alimentares, horários de oração e preferências por médicos de determinado gênero são fundamentais para o bem-estar dos pacientes. A sensibilidade cultural tornou-se um requisito essencial para garantir uma experiência positiva e acolhedora.

**Identidades de gênero e religião** – incluir e demonstrar sensibilidade a diferentes identidades de gênero também é importante. Hotéis têm adotado políticas de neutralidade de gênero e banheiros inclusivos, enquanto hospitais têm ajustado seus protocolos para oferecer um tratamento mais humanizado, respeitando a individualidade de cada paciente.

Em tempo: a hospitalidade VIP exige conhecimento em etiqueta e protocolo, principalmente ao lidar com autoridades, líderes empresariais e celebridades. O cumprimento de normas protocolares em recepções e internações garante um serviço

diferenciado e respeitoso.

**Sustentabilidade e ética** – pontos cruciais nesse tipo de atendimento. Hotéis estão investindo em práticas eco-friendly, como a redução do uso de plásticos e a implementação de programas de eficiência energética. Hospitais também têm adotado medidas sustentáveis, como a reciclagem de resíduos médicos e o uso de materiais biodegradáveis. Essa ética no reflete-se ainda na transparência, no respeito aos direitos dos clientes e pacientes e na adoção de políticas que minimizam impactos ambientais.

**Bio segurança** – a pandemia trouxe mudanças significativas nos protocolos de higiene . Hotéis implementaram check-ins sem contato e reforçaram a limpeza dos ambientes, enquanto hospitais aprimoraram seus processos de desinfecção e controle de infecções. Ainda: a etiqueta da hospitalidade também se digitalizou, com a popularização de atendimentos online e telemedicina, exigindo novos padrões de interação e comunicação virtual eficiente.

A hospitalidade contemporânea exige adaptação constante para atender um público cada vez mais diversificado e exigente. E, claro, é importante lembrar que a palavras chaves para acolher bem em qualquer circunstância é afetividade e respeito.