

Hospitalidade Sodexo em alto-mar

Qual é o significado da palavra hospitalidade? Que tipos de atribuições são esperadas de quem se propõe a levar bem-estar, saúde e qualidade de vida para outras pessoas, sobretudo aqueles que estão, a trabalho, distantes de casa? Gosto de fazer o exercício de tentar responder a estas questões a partir de uma imagem: a de uma lupa de aumento. Sim, exatamente esta usada em desenhos animados ou em filmes de detetive. Este objeto pressupõe um interesse genuíno de investigar em riqueza de detalhes o que se passa com o outro.

Precisamos usar a empatia para entender cada etapa das jornadas dos profissionais em seus ambientes de trabalho e os sentimentos humanos dentro de cada contexto. Neste sentido, questiono: como podemos nos colocar no lugar de alguém que, nesse momento, está longe da família durante longos períodos para trabalhar? Muitas vezes, com desafios profissionais de alta responsabilidade, como embarcações em alto-mar. Quais são as necessidades mais urgentes e mais presentes de quem está longe de casa?

Acredito que a hospitalidade é um dos fatores-chave para quem precisa se adequar a novas rotinas e ambientes quando estão distantes de casa. É na hospitalidade que encontramos conforto quando estamos em nossos lares junto a quem amamos ou escolhemos um hotel fantástico para passar as férias. E o nosso desafio aqui na Sodexo é reproduzir estas sensações de forma concreta para pessoas que estão embarcadas em alto-mar.

Promover hospitalidade engloba desde questões menos até as mais complexas, como um cartão de boas-vindas no embarque, deixar um ambiente limpo, preparar refeições de qualidade e pensando sempre na saudabilidade e com a excelência gastronômica, ou serviços de lavanderia e de quarto. Na Sodexo, sobretudo na área de offshore estamos passando por um novo momento e estou convicta de que o lançamento do Offshore Living no Brasil e todos os serviços integrados de hospitalidade trarão uma nova identidade ao trabalho ofertado, permitindo um atendimento ainda mais eficiente às necessidades do cliente, antecipando e resolvendo os desafios diários nas embarcações. Nesse sentido, hospitalidade é uma postura e, ao mesmo tempo, um olhar atento e com foco no conforto, na segurança, na experiência gastronômica e no bem-estar de todos a bordo.

Por trás de cada resultado existe uma estratégia construída a partir do entendimento profundo e amplo de quem é este consumidor, bem como quais são seus valores e prioridades. É desta composição de dados consolidados em personalização de produtos e serviços, que são implementados em cada empresa-cliente atendida. Assim, fazemos tudo acontecer. Mas tudo só pode ser colocado em prática se, o tempo todo, tivermos nossa lupa de aumento para todas estas expectativas, em uma atenção permanente e prontidão para o desenvolvimento de serviços inovadores e com toda a hospitalidade oferecida pela Sodexo.

Para mim, que carrego o orgulho de atuar em um mercado que tem o cuidado como essência, o impacto nada mais é do que a possibilidade de deixar uma marca positiva na vida de alguém. Seja naquela refeição especialmente preparada para lembrar o tempero de casa, em um quarto bem arrumado para se restabelecer durante uma operação desafiadora e/ou em quaisquer

outras oportunidades que temos de oferecer o nosso melhor prezando sempre pelo bem-estar e conforto de todos a bordo.

Renata Sebben, diretora de Operações de Offshore da Sodexo Brasil