

## **A Copa do Mundo vem aí... Sua empresa está preparada?**

\*Tatiana Borenstein

Você está preparado para a Copa do Mundo? A sua empresa está? Estamos a pouco mais de um mês do Mundial de Futebol no Brasil e muitos setores já estão bastante movimentados por causa disso. Mas apenas ficar esperando que o evento aconteça e que, com ele, venham os lucros e vantagens é uma visão pouco profissional e nada empreendedora. É preciso estar pronto para oferecer o melhor aos turistas vindos de todas as partes do Brasil e do mundo, que circularão pelas cidades que são sede e subsede do evento.

O setor hoteleiro, por exemplo, que está entre os que serão beneficiados pela Copa – e foco de todos os turistas – deve estar pronto para receber bem as pessoas, com serviços à altura de seus clientes, desde a recepção até os apartamentos, tornando a estadia das pessoas agradável e, no mínimo, de acordo com o que elas esperam, já que este segmento tem um papel diferenciado e muito importante, que é substituir a casa das pessoas.

No Hotel Marbor, que fica instalado em Mogi das Cruzes, uma das subse-des do Mundial, mais do que fazer os nossos hóspedes se sentirem em um lar, nosso objetivo é sempre surpreender com qualidade. Precisamos ir além do que os nossos clientes esperam. Para isso, criamos inúmeras versões de acomodações, todas com o mesmo padrão de qualidade e um atendimento personalizado, diferenciado para cada pessoa, seja brasileira ou estrangeira, que venha a negócios ou a lazer.

É uma premissa que todas as empresas devem ter: surpreender com o melhor. É preciso oferecer mais do que a sua clientela espera, ser melhor do que os seus concorrentes e estar mais bem-preparado do que o momento pede. Sem isso, oportunidades valiosas passam e depois não adianta lamentar o que poderia ter sido.

Não há retorno sem investimento. Os empresários precisam investir em infraestrutura, pessoas, capacitação e diferenciais. Tudo, claro, feito com planejamento, para que o resultado não seja inverso ao esperado.

Todas as empresas podem e devem ter isso, para que, com a vinda de oportunidades como as oferecidas pela Copa, o lucro, o fortalecimento da marca, a expansão do número de clientes e outros itens essenciais para o crescimento saudável de uma empresa se concretizem. Quem não se preparou pode estar perdendo a maior chance que já teve e que não aparece todos os

dias. A Copa foi programada, todos sabiam quando, onde e como ela iria ser realizada. Mas existem eventos não programados na vida empresarial, a grande maioria, diga-se de passagem. E quem não se prepara para isso fica para trás, sem poder culpar ninguém, além de si mesmo, por isso.

\*Tatiana Borenstein é diretora-administrativa do Grupo Marbor