

Mordomos cibernéticos ajudam hóspedes



Deparar com um problema de computador em trânsito e vê-lo resolvido pelo membro do quadro de funcionários de um hotel - está se tornando cada vez mais comum. As companhias hoteleiras do mundo inteiro estão empregando “*technology butlers*” ou “*compcierges*” (algo como “*infoporteiro*”) para ajudar os hóspedes em qualquer problema de computador ou telecomunicações que tiverem - desde obter acesso à internet e ao e-mail até conectar computadores que saíram da rede e organizar teleconferências. Esses hotéis têm recursos para fornecer aos hóspedes filtros de linha, adaptadores elétricos e de telefonia, fios telefônicos e até um microcomputador ou laptop com impressora em cores ou preto-e-branco.

Sarah Manser, diretora de relações públicas do hotel Ritz de Londres, vivenciou um dos piores pesadelos para um executivo em viagem de negócios num recente giro pelos Estados Unidos. Seu laptop não lhe dava acesso on line para checar seu e-mail.

Diante disso, Sarah convocou o “*technology butler*” (mordomo de tecnologia) do Ritz-Carlton de Boston, a primeira parada de seu circuito. Ele veio imediatamente em seu socorro, não apenas fornecendo um número de acesso local à sua conta na America Online e conectando seu e-mail, como também providenciando outros números de acesso em Chicago, San Francisco e Los Angeles, que ela visitaria posteriormente.

“Ele ajudou muito além de seu dever de ofício”, diz Sarah. “Quando se está viajando a negócios, é essencial para sua paz de espírito manter-se em contato com seu escritório. É frustrante e desconcertante a pessoa não poder usar seus recursos normais de comunicação. Mas, se alguém o ajuda, o acalma, facilita as coisas, isso realmente não tem preço.”

A experiência de Sarah - deparar com um problema de computador em trânsito e vê-lo resolvido pelo membro do quadro de funcionários de um hotel - está se tornando cada vez mais comum, uma vez que as companhias hoteleiras do mundo inteiro estão empregando “*technology butlers*” ou “*compcierges*” (algo como “*infoporteiro*”). Várias redes hoteleiras -

principalmente a Inter-Continental Hotels & Resorts (www.interconti.com) e a Ritz-Carlton (www.ritzcarlton.com) - são líderes nessa área, juntamente com alguns hotéis isolados.

Depois de lançar o suporte tecnológico para os hóspedes de seus hotéis na Ásia, vários anos atrás, tanto o Inter-Continental quanto o Ritz-Carlton (nenhum dos quais mantém qualquer parentesco com o Ritz de Londres) disseminaram o conceito em âmbito mundial. O Inter-Continental oferece o serviço em todos os seus 138 hotéis, e o Ritz-Carlton em todos os seus 35, com exceção do de Dubai (Emirados Árabes Unidos). A rede de hotéis Four Seasons (www.fourseasons.com) está oferecendo o serviço em duas de suas unidades, ambas em Chicago.

Segundo Charles E. Brownfield, alto funcionário de marketing do Inter-Continental, mais de 80% de seus hóspedes em viagem de negócios carregam um computador. “Percebemos que suas necessidades tecnológicas estavam mudando a um ritmo muito acelerado e que teríamos de acompanhá-las para manter esses hóspedes como clientes”, diz ele.

Assim, os “coordenadores de ciberassistência” do Inter-Continental e os mordomos de tecnologia do Ritz-Carlton são chamados 24 horas por dia, sete dias por semana. Eles ajudam os hóspedes em qualquer problema de computador ou telecomunicações que tiverem - desde obter acesso à internet e ao e-mail até conectar computadores que saíram da rede e organizar teleconferências. Os “compcierges” do Ritz-Carlton de Chicago, que é um hotel da Four Seasons, têm recursos para fornecer aos hóspedes filtros de linha, adaptadores elétricos e de telefonia, fios telefônicos e até um microcomputador ou laptop com impressora em cores ou preto-e-branco.

A equipe de suporte tecnológico também não fica devendo no atendimento a pedidos mais insólitos. Amit Arora, mordomo tecnológico do Schlosshotel do Ritz-Carlton em Berlim, às vezes recupera e imprime e-mails de laptops de hóspedes americanos; as mensagens chegam no meio da tarde, hora de Berlim, depois de terem sido enviadas de manhã cedo, horário dos Estados Unidos. Os hóspedes telefonam a Arora para ler seus e-mails, de maneira a não terem de se deslocar de volta ao Ritz-Carlton só para isso.

Joe Cardinal, “compcierge” do Ritz-Carlton de Chicago, uma vez foi contratado por um executivo alemão com problemas com o modem de seu laptop. Cardinal foi à CompUSA e comprou um novo para ele.

Usando a versão alemã do Windows 95 já instalada no laptop - embora não fale alemão, Cardinal reconheceu muitos dos ícones -, ele conseguiu configurar o novo modem.

Serviço personalizado não é tudo o que os hotéis estão oferecendo para ajudar os executivos em viagem de negócios a se manterem plugados. Alguns hotéis também estão instalando equipamento tecnológico de última geração nos apartamentos dos hóspedes para tornar as estadas de seus clientes o mais confortáveis, tranquilas e produtivas possível.



O Fifteen Beacon (www.xvbeacon.com), um novo e pequeno hotel de luxo de Boston, equipa cada um de seus 61 apartamentos com três telefones (um deles sem fio), uma impressora em cores, acesso direto de alta velocidade à Internet e um painel de criado-mudo que ativa um toca-CD e um sistema estéreo de música ambiente que toca música digital transmitida por satélite. Os hóspedes também recebem seu próprio telefone direto e linhas de fax, mais cartões de visita com esses números impressos.

Os apartamentos VIP do W Hotels (www.whotels.com) e o Four Seasons Hotel de Chicago são equipados com amenidades como uma máquina multfunção impressora/ copiadora/ fax/ scanner, e todos os apartamentos têm acesso de alta velocidade à internet pela TV. O Lanesborough (www.lanesborough.com) de Londres está lançando um sistema de alta tecnologia de trabalho e entretenimento que oferece e-mail, acesso de alta velocidade à Internet em quatro línguas, além de vídeo e áudio digitais. O sistema deverá ser instalado em todos os 95 apartamentos até setembro.

As acomodações do l'Ermitage Beverly Hills (www.lermitage.com) têm uma interconexão de TV e internet com uma tela de 40 polegadas, quatro conectores com linhas exclusivas de voz e dados, uma máquina copiadora/ impressora/ fax e cinco telefones de três linhas - um deles celular com um número pessoal de discagem direta.

Apesar da parafernália cibernética, é o toque humano dado pela equipe de suporte tecnológico que parece deixar a impressão mais duradoura nos executivos em viagem de negócios.

Arora, do Ritz-Carlton Schlosshotel, por exemplo, diz que muitas vezes recebe telefonemas de hóspedes às voltas com problemas de computador bem depois de terem deixado o hotel. “É surpreendente o número de telefonemas desse tipo que recebemos do mundo inteiro”, diz ele. “Mas é bom manter um relacionamento contínuo com os hóspedes. A gente aprende um monte de coisas com eles. E é uma nova forma de fazer amigos.”

(Fonte: Gazeta Mercantil, Abril/2001)