



Hotel Pestana Caracas

www.thomasinternational.net

EL CLIENTE

Grupo Pestana es el mayor grupo de turismo de Portugal con más de 30 años de trayectoria en el sector. A través de su cadena *Pestana Hotels & Resorts* gestiona en la actualidad 38 complejos hoteleros alrededor del mundo (Portugal, Brasil, Argentina, Mozambique, Sudáfrica, Cabo Verde, San Tomé y Príncipe y Venezuela). Adicionalmente tiene proyectos en marcha en Brasil e Inglaterra.

En la actualidad Grupo Pestana cuenta con más de 6.000 empleados que representan un importante cúmulo de conocimientos y experiencia en los sectores clave de la operación turística y la innovación de procesos. Pestana es pionero en Portugal de la multipropiedad hotelera y hoy en día es el tercer mayor grupo europeo en este sector. Su éxito en el mundo se ha logrado gracias a la focalización en sus metas, la competitividad de las operaciones y en una fuerte e importante apuesta en los recursos humanos.

En cada nuevo proyecto, Pestana ha dedicado esfuerzos en la formación de sus colaboradores como la vía óptima para alcanzar y mantener un altísimo nivel de eficiencia y calidad de servicio. En los últimos 2 años, tuvo un volumen de formación superior a las 230.000 horas, convirtiéndolo en el mayor formador empresarial portugués en el sector turístico.

Hotel Pestana Caracas, al igual que otros hoteles Pestana de la región, refuerza su proceso de selección y colocación de talento con las herramientas de Thomas International.

LA TEORIA

Las herramientas de Thomas permiten realizar un análisis del puesto de trabajo, el cual recoge las expectativas y necesidades comportamentales del cargo, tanto operativas, como estratégicas, para el cabal cumplimiento de sus funciones. El Análisis de Perfil Personal de Thomas permite conocer los rasgos de comportamiento de los candidatos y compararlos con las exigencias del cargo de forma rápida y precisa. De esta manera, apoyándose en las fortalezas naturales propias de cada individuo, Pestana puede garantizar el cuidado en el detalle y esa excelencia en el servicio que caracteriza su gestión alrededor del mundo, con el valor agregado de crear un excelente clima laboral y minimizar la rotación de personal.



Pestana Caracas

HOTEL & SUITES
CARACAS - VENEZUELA

1ª. Avenida Santa
Eduvigis
Caracas, Venezuela
Tel: 58 212 208 1900
www.pestana.com

"Thomas: un importante aliado en la gestión de nuestro talento humano."

Maria Magdalena Yannuzzi
Gerente de Desarrollo Organizacional



Thomas Human Services THS, C.A.
Representantes exclusivos de *Thomas International* en
Venezuela
www.thomasinternational.net/3

THOMAS A TODO NIVEL

Pudiéramos juzgar que las personas clave de un hotel son sus gerentes, responsables de área y, en general, su personal de supervisión. Sin embargo, Pestana ha bien constatado que hay tantos otros cargos que también deben ser considerados clave, si desean sobresalir en el mercado turístico: sus amas de llaves, camareras, y todos aquellos que día a día, atienden al cliente y tienen en sus manos la posibilidad de brindarle la mejor estadía posible.

Ejemplo de ello es el reclutamiento y selección del botones. ¿Quién le dedica esfuerzo a la selección de un botones? ¡Pestana y Thomas lo hacen! Pensar que cualquier persona corpulenta puede ser el botones de un distinguido hotel sería un grave error. El botones, más allá de ayudar al huésped con su equipaje, es clave para la imagen de la empresa. Él está entre los primeros que atienden al recién llegado huésped. Es quien lo acompaña, le enseña el camino, le entrega las llaves, y le da a conocer la habitación y sus servicios. Debe estar preparado para atender las necesidades del cliente, responder a sus dudas, resolver los problemas a su alcance (o facilitar su pronta solución) y, en pocas palabras, brindar un óptimo servicio de atención al cliente. ¿Qué hotel desea un botones que vaya por el pasillo contando las intimidades de la administración, las aventuras de los huéspedes o los percances sorprendidos de la noche anterior? El botones debe ser recatado, diplomático, serio y, sobretodo, colaborador; todas ellas características fácilmente detectables por las herramientas de Thomas International.