

Do currículo à contratação no turismo



Uma equipe talentosa e apaixonada é essencial para proporcionar experiências únicas aos clientes.

Ao atrair profissionais qualificados, dominando idiomas, habilidades de comunicação e adaptabilidade, você se destaca no mercado.

Confira o passo a passo para formar uma equipe talentosa



Divulgação de vagas

Utilize canais de recrutamento eficazes para atrair talentos

Dica: Existem plataformas online especializadas no setor, como sites de empregos voltados para o ramo do turismo, como por exemplo: www.turijobs.com e www.hotelcareers.com. Além disso, a parceria com instituições de ensino, sindicatos de classe e associações de turismo local pode atrair candidatos qualificados e interessados na área.



Triagem de currículos

Escolha critérios relevantes para identificar candidatos qualificados

Dica: Avalie a experiência prévia em cargos relacionados a atividade que será desempenhada, a formação acadêmica em áreas como hotelaria, turismo ou administração, habilidades linguísticas, como fluência em idiomas estrangeiros, e certificações específicas do setor, como cursos de guia turístico.



Entrevistas de emprego

Identifique perguntas-chaves a serem feitas

Dica: Faça perguntas-chave sobre a experiência anterior do(a) candidato(a) em lidar com situações desafiadoras no turismo, sua capacidade de comunicação e sua habilidade em lidar com clientes exigentes. Por exemplo: *Como você lida com clientes exigentes ou reclamações de clientes no setor de turismo, cite uma situação já vivenciada?* Observe a resposta baseada no **contexto**, **ação** e **resultado**. **Contexto:** descrição da situação em que estava envolvido(a). **Ação:** medidas que o(a) candidato(a) tomou para lidar com a situação. **Resultado:** objetivos que foram alcançados, desafios superados e contribuição para o sucesso da equipe e organização.



Testes práticos

Avalie habilidades específicas como idiomas e conhecimento técnico

Dica: Se você estiver recrutando um(a) recepcionista de hotel, você pode simular uma situação em que o(a) candidato(a) precise lidar com um cliente insatisfeito ou com um problema de reserva. Essa abordagem permite que você avalie as habilidades práticas do(a) candidato(a), sua capacidade de pensar rapidamente e tomar decisões assertivas, bem como sua competência em lidar com clientes exigentes e resolver problemas no contexto do setor de turismo.



Dinâmica de grupos

Identifique pessoas com habilidades para trabalho em equipe

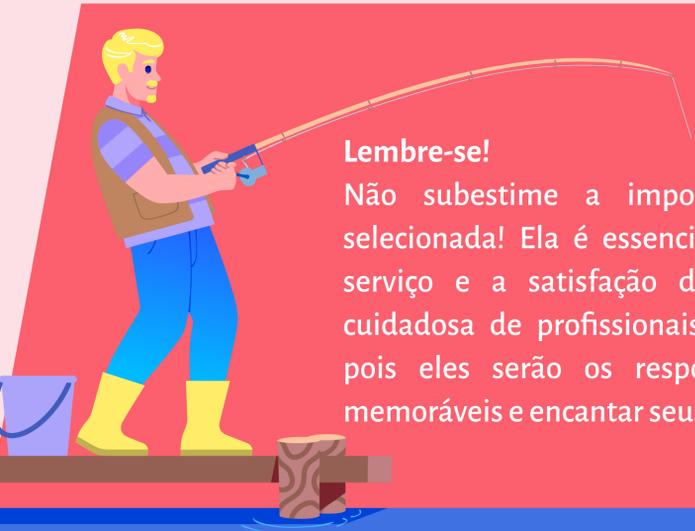
Dica: Dividir os(as) candidatos(as) em grupos para resolver uma situação dentro de um cenário fictício, para lidar com situações desafiadoras, como um cliente insatisfeito, uma reserva com problemas ou uma demanda especial. Devem trabalhar em equipe para resolver o problema, apresentar soluções e tomar decisões eficazes. Você deve observar: habilidade de trabalho em equipe, comportamento de liderança, contribuição, pensamento criativo, resolução de problemas, tomada de decisão e resolução de conflitos.



Agora chegou a hora de escolha!

Avalie os resultados de cada candidato(a) e selecione aquele(a) que demonstrou ter as competências, habilidades e conhecimentos para a vaga:

- **Conhecimentos técnicos:** Habilidades específicas para cada função, como guia turístico, recepcionista de hotel, concierge, garçom, agente de viagens, etc.
- **Habilidades interpessoais:** Importância da comunicação eficaz, empatia, colaboração, resolução de problemas e trabalho em equipe.
- **Adaptabilidade:** Capacidade de lidar com situações imprevistas e se adaptar a diferentes culturas e clientes. Disponibilidade para trabalhar finais de semana e feriados.
- **Fluência em idiomas:** Destaque para idiomas mais demandados no setor de turismo, como inglês, espanhol, francês e mandarim.
- **Conhecimento do destino:** Valorização de candidatos com conhecimento sobre atrações turísticas locais, cultura e história da região.



Lembre-se!

Não subestime a importância de uma equipe bem selecionada! Ela é essencial para garantir a qualidade do serviço e a satisfação dos clientes. Invista na seleção cuidadosa de profissionais qualificados e comprometidos, pois eles serão os responsáveis por criar experiências memoráveis e encantar seus clientes no setor de turismo.