



Gestão de pessoas no turismo: como pequenos negócios podem reter talentos



Aprenda a realizar de forma eficiente uma gestão de pessoas no turismo.

O turismo é setor dinâmico e vem resgatando seu potencial nos últimos anos. Em 2022, [o turismo brasileiro faturou R\\$ 208 bilhões](#), representando uma recuperação pós-pandemia e crescimento de 14,4% em relação ao mesmo período no ano de 2021. Empresas do ramo não apenas movimentam bilhões em receitas todos os anos, mas também podem conectar culturas, histórias e pessoas. Dessa forma, é fundamental entender que a força motriz por trás do turismo não são apenas as belezas naturais ou a infraestrutura dos lugares, mas sim as pessoas que fazem esse segmento se mover.

As pessoas sempre estiveram no centro dessa indústria, afinal, o turista é a razão da existência dos produtos e serviços desenvolvidos, ator principal para que o turismo seja vivenciado como uma experiência satisfatória. Com o passar do tempo, do crescimento dos negócios e da maior adesão a técnicas de gestão, tornou-se evidente que aprimorar a gestão dos trabalhadores da área é tão essencial quanto gerenciar os turistas, ampliando o entendimento de que colaboradores são ativos valiosos que podem agregar vantagem competitiva. Assim, o mercado do turismo passou a dar mais importância à manutenção de equipes treinadas, motivadas e bem geridas.

Apesar de todos os benefícios e resultados proporcionados, a gestão de pessoas e a retenção de talentos ainda são desafios para diversos pequenos negócios. Para esclarecer pontos importantes desse tema, conversamos com Gabriela Otto, especialista em gestão de pessoas no turismo, que compartilhou ao longo da entrevista estratégias que podem ser úteis para esses negócios turísticos.

Como atrair e manter talentos?

No setor de turismo, a atração de profissionais não pode ser vista apenas como uma função operacional. De acordo com Gabriela, para atrair os profissionais mais adequados, é preciso trabalhar o fortalecimento da cultura empresarial. É ela que carrega o DNA da empresa, sendo moldada pelas crenças e valores dos proprietários, gestores e todos que desempenham um papel de liderança. Ela argumenta que a promessa da marca, ou seja, aquilo que a empresa declara como seus valores aos clientes e funcionários, deve ser consistentemente entregue. Além disso, a especialista enfatiza que a retenção no setor não se trata apenas de funcionários, mas sim de manter talentos decisivos para o negócio. Por isso, é necessário pensar no desenvolvimento da carreira do colaborador, especialmente porque a área tem muitas oportunidades, tornando mais competitiva a busca pelos talentos ideais. Gabriella explica que o treinamento contínuo, feedback regular e programas de reconhecimento são instrumentos poderosos para manter os talentos motivados e comprometidos com os resultados do negócio no turismo.

Superando os desafios da retenção de talentos

O segmento de hotelaria tem um histórico de educar e treinar, sendo muitas vezes o primeiro emprego de muitas pessoas. Com isso, pode haver dificuldade para negócios do ramo encontrarem mão de obra qualificada, o que aumenta ainda mais a importância de reter talentos já capacitados. O foco no desenvolvimento do funcionário, incentivo à

educação e oferta de treinamentos, plano de carreira e benefícios são algumas formas de que levam o colaborador a se sentir valorizado. Mas o papel da liderança também é crucial. Gabriela destaca que é comum as pessoas não se demitirem por conta da cultura da empresa, mas em função da postura dos líderes. Um líder inspirador, que escuta, respeita e envolve os membros da equipe em decisões, consegue reter talentos. Muitas pessoas estão dispostas a trocar de emprego, incluindo a aceitar salários menores, em troca de um líder inspirador e um ambiente de trabalho saudável, onde possam

encontrar equilíbrio entre vida pessoal e profissional. A alta rotatividade no setor turístico é uma preocupação contínua, especialmente nas equipes de atendimento, mas com uma liderança empática e eficiente, esse desafio pode ser superado. Gabriela diz que essas competências podem ser trabalhadas em um líder, por isso, assim como os demais colaboradores, a liderança também deve buscar um desenvolvimento contínuo. “Não é verdade que o líder nasce pronto, todo líder é construído, então é importante que ele também invista no desenvolvimento”, explica.

Entenda mais sobre o tema de gestão de pessoas no turismo. [Ouça aqui a entrevista completa!](#)

E se quiser mais conteúdos para aprimorar a gestão de pessoas, baixe também:

[Do currículo à contratação no turismo.](#)

[Dicas para manter colaboradores engajados e produtivos no turismo.](#)

[Liderança no Turismo: 6 práticas para inspirar os líderes do setor.](#)

Fontes utilizadas

[Turismo brasileiro fatura R\\$ 208 bilhões em 2022](#) Gov.br. 2023. [Gestão de pessoas no turismo: revisão da literatura internacional no recorte temporal de 2016 a 2020](#) Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo. Acesso em 2023.



Gostou deste conteúdo?

Em breve você receberá uma pesquisa de satisfação.

Sua opinião é importante para que possamos desenvolver materiais cada vez mais relevantes para o seu negócio.

FALA, ESPECIALISTA

Analista de inteligência

Mayara Bacelar e Thayná de Paiva Thoni

Setor

Turismo

Temática

Pessoas

Período da Pesquisa

25 a 30 de agosto de 2023

Responsável Técnico¹

Amanda Paim

Responsável Técnico²

Rúbia Dornelles

¹ Gerência de Competitividade Setorial

² Gerência de Desenvolvimento e Curadoria de Produto



[DIGITAL.SEBRAERS.COM.BR](https://digital.sebraers.com.br)