

# **Planejamento Estratégico da Pousada da Princesa**

## **Fase 1.**

### **Diagnóstico Estratégico:**

Situada no centro histórico, na principal rua de acesso da cidade da Campanha, sul de Minas Gerais a 7km da Rodovia 381 (Fernão Dias) que liga São Paulo a Belo Horizonte e cortada pela Rodovia 267 (Vital Brazil) que liga Vitória a Campo Grande, encontra-se a Pousada da Princesa numa situação privilegiada.

Posiciona-se a 350km do Rio de Janeiro, a 316 km de Belo Horizonte e a 300 de São Paulo.

Prédio com características ecléticas com predominância do gosto do período colonial, com mais de duzentos anos de construção, faz parte do plano integrado para o desenvolvimento sustentável dos municípios sul mineiros, pertencendo à Associação de Integração Regional do "Circuito das Águas" (ARCA).

Empreendimento hoteleiro criado em 1987 com o propósito de prestar serviços no ramo de hotelaria, tem como concorrente dois hotéis e duas pousadas.

Acompanhando a trajetória dos 265 anos da cidade, como uma das suas primeiras construções, mantém internamente todas as características de época com espaços para ilustrar a história local e regional.

### **Identificação da Visão:**

Definimos valores chaves que aspiramos para que sejam comunicados e compreendidos. Somos avaliados e recompensados de acordo com esses valores. A nossa excelência não é alcançada por acaso: ela ocorre como resultado de uma visão clara de sucesso. A nossa direção está sempre comprometida em promover o desenvolvimento de toda a equipe de colaboradores, estimulando a participação e a criatividade. A direção serve como modelo a ser imitado.

### **Análise Externa:**

Embora nossa empresa até o presente momento não tenha sofrido grandes ameaças por parte de seus concorrentes, ela se preocupa constantemente em manter níveis de qualidade através de criatividade e de benchmarking constante.

### **Análise Interna:**

Contamos com dezessete apartamentos: com capacidade para abrigar uma família e para apenas uma pessoa.

Simplicidade, cortesia, confiabilidade, presteza no atendimento, segurança e higiene são os nossos pontos fortes. Oferecemos um "café da manhã" tipicamente mineiro; uma ampla área de lazer e em cada apartamento com mobiliário colonial, agregado a tecnologia moderna como som ambiente, TV, frigobar e ventiladores de teto; serviço de lavanderia e estacionamento.

"O cliente em primeiro lugar"- estamos sempre nos estruturando de forma a dar suporte a essa mudança cultural. Não temos serviço de restaurante dentro de nossas instalações apesar da cidade dar um excelente suporte para tal, oferecendo desde a comida típica mineira ao cardápio internacional.

#### Análise dos Concorrentes:

Após termos pesquisado os clientes e analisado a concorrência estamos prontos para pensar no futuro. Desenvolvemos uma cultura de qualidade que nos permite ser competitivos através do atendimento e custo.

## **Fase 2.**

### **Missão da Empresa:**

#### Estabelecimento da Missão da Empresa:

Nossa missão é prestar serviços de hotelaria que satisfaça plenamente o cliente. Satisfazer as necessidades que as pessoas sentem de desfrutar de algo que valha a pena, oferecendo aquelas características a mais que constituem em diferencial. Enquadrar aos nossos serviços categorias próprias para poder oferecer posteriormente a clientes diferenciados e com isto ganhar respeito.

#### Estabelecimento dos Propósitos atuais e potenciais:

Temos o propósito atual de oferecer hospedagem com conforto, segurança e higiene. A cidade tem potencial para oferecer serviço de restaurante de ótima qualidade, inclusive um deles é premiado pela revista Quatro Rodas. Contamos com um Salão de Convenções para 60 pessoas equipado com TV, Vídeo, DVD, DVDOKÊ, Flip Chart, Retroprojeto; uma infra-estrutura para palestras, encontros, cursos, workshop, etc.

Na área de lazer, uma piscina, sala para leituras e jogos.

#### Estruturação e debate de cenários:

Em virtude da política da região para um turismo histórico, ecológico, religioso, de lazer e de negócios e, através do crescimento da região devido a duplicação da Fernão Dias (BR381) estamos vislumbrando para daqui no máximo uns dois anos, estarmos explorando todo o potencial de nossa pousada.

#### Estabelecimento da postura estratégica:

Neste novo milênio em que as micro e pequenas empresas precisam sobreviver e crescer, a nossa empresa em relação a seus competidores posiciona-se de forma vantajosa:

- Forma parcerias com seus clientes e fornecedores, buscando melhoria contínua.
- Direciona unicamente para a satisfação dos seus clientes.
- Garante sobrevivência e estabelece condições favoráveis ao crescimento e desenvolvimento da empresa;
- Conta com a fidelidade dos clientes, uma vez que suas expectativas e necessidades se tornam alvos para os quais se empenha esforços e vigor;
- Encanta o cliente por inovações que atendem expectativas e necessidades até então desconhecidas por ele próprio.

**Estabelecimento das Macroestratégias e das Macropolíticas:**

O bom negócio da nossa empresa é que ela se torne um conjunto de parcerias: com fornecedores, com empregados e especialmente com clientes; ou seja, o bom negócio é bom para todos. Em uma economia globalizada e altamente competitiva como a que se instala neste milênio, somente sobreviverão as organizações capazes de se adaptarem rapidamente às transformações do mercado consumidor. A nossa Pousada é a instalação de um padrão de qualidade para atender ao mercado. Apesar de pequena, atende a uma região de turismo. Isto não é mais uma contingência, é uma solução. Ela se adapta às mudanças porque é ágil e flexível. Procura ser, no mínimo, igual a melhor. Não se contenta com o possível mas com o desejável. Tem compromissos em relação à preservação da memória em uma cidade histórica. Compete de forma leal e honra os seus compromissos financeiros.

### **Fase 3.**

#### **Instrumentos Prescritivos e Quantitativos:**

Instrumentos Prescritivos-

Estabelecimento de Objetivos, Desafios e metas:

Usamos o Benchmarking como ferramenta no processo de crescimento. Gerenciamos pela voz do cliente. Necessidades, requisitos e expectativas de nossos hóspedes são os combustíveis de nossas transformações. Sobrevivemos porque estamos sempre aptos a modificar padrões de desempenho e estabelecemos uma neutralidade pioneira.

Estabelecimento de Estratégias e Políticas Funcionais:

O cliente é a parte mais importante do nosso negócio. Somos capazes de mudar tudo para que eles fiquem satisfeitos. Somos determinados. Temos como filosofia: um negócio é bom quando todos ganham. Vemos os momentos de crise como oportunidades de crescimento e de bons negócios. É para nós essencial também, os colaboradores, pois sem eles não é

possível satisfazer os clientes. Tentamos sempre transformá-los em aliados. São treinados e incentivados a gerar atitudes favoráveis.

#### Estabelecimento dos Projetos e Planos de ação:

A nossa Empresa tem compromisso com a sociedade campanhense, meio ambiente, governo e fornecedores. Estamos sempre dispostos a aprender. Por isso adotamos pesquisas e interfaces com os clientes para colher idéias novas. Procuramos sempre nos atualizarmos, conhecendo as modernas técnicas de gerência. Assunto como criatividade está dentre os nossos prediletos. Consideramos a inovação fundamental para a sobrevivência e desenvolvimento de nossa empresa. Temos diversos projetos em andamento. Alguns em fase de prospecção, outros prestes a entrar na fase de execução como o turismo de negócios: convenções, treinamentos, workshops, comemorações, excursões, e turismo holístico.

#### Instrumentos Quantitativos:

Definimos a nossa política de preços da seguinte maneira:

Uma política flexível, que ofereça boas oportunidades à clientela, como eventos e promoções. Identificamos a importância que os nossos futuros clientes dão ao preço do serviço e se estão dispostos a pagar mais por algum tipo de diferenciação. Acompanhamos os preços do mercado. Com estes dados definimos uma política de preços. O nosso negócio é personalizar. Sempre avaliamos o processo. Vemos se a necessidade do cliente do nicho está garantida e o "algo mais" agregado. A comunicação com os nossos clientes é feita por um banco de dados, tendo em vista o perfil do cliente, as características que ele mais valoriza. Mantemos ligado a nós através da mala direta com baixo custo e alta eficiência e o colocamos em contato através de nosso site que retrata a nossa performance.

#### **Fase 4.**

#### **Controle e Avaliação:**

Quando montamos a Pousada da Princesa fizemos por desejo de realização pessoal e profissional. Por isso dedicamos a ela de corpo e alma e acreditamos que o nosso envolvimento é fundamental para o sucesso deste empreendimento. Estamos na tentativa de superar o padrão de referência. Oferecemos sempre uma diferença que agrega valor ao serviço, fazendo o cliente perceber esse valor. A Pousada da Princesa é uma empresa totalmente voltada para o cliente, preocupada com o conforto e segurança, interessada no desenvolvimento de sua equipe de colaboradores e, como resultado: "ALTAMENTE BEM SUCEDIDA"!!!