

Em França, na era Medieval (séc. XII) existia uma “figura” ao serviço do Rei, que tinha a grande responsabilidade da organização dos eventos nos palácios, de acender e repor todas as velas e certificar-se que cada convidado era tratado da melhor forma, sendo por esse motivo o mais bem informado, sobre os seus gostos, particularidades e pedidos especiais, que tinham naturalmente que ser satisfeitos. Era o “*Comte Des Cierges*”, o contador de velas. Etimologicamente é daqui que deriva a palavra Concierge.

Na Idade Média estas pessoas passaram a ficar responsáveis por toda a logística dos palácios, castelos, mansões e edifícios de Estado. A título de exemplo, o emblemático “Le Palais de la Cité”, foi transformado em prisão no séc.XV, quando o Rei Charles V o deixou, para se instalar no Louvre e em Vincennes e a guarda do palácio foi concedida ao Concierge, que ficou ainda dotado de grandes poderes de polícia e de justiça. Ficou conhecido como a “Conciergerie”, que constitui o mais antigo vestígio do palácio real de Paris.

No início do séc. XX, com a crescente popularidade das viagens intercontinentais e impulso do Turismo, devido ao veloz desenvolvimento dos transportes; nomeadamente do caminho-de-ferro e dos transatlânticos; os mais frequentados Hotéis da Europa (Suíça) avançaram com a criação de uma nova função: O Porteiro. Estes profissionais (génese dos futuros Concierge), encarregavam-se de tratar das carruagens dos clientes, esperar por estes nas estações de comboios, assegurar o seu bom acolhimento e de providenciar durante as suas estadias que todos os pedidos e desejos fossem satisfeitos. Esta tendência rapidamente se estendeu pelo resto da Europa, tornando esta função incontornável nos Hotéis, como garantia de eficiente prestação de todos os serviços solicitados a uma clientela cada vez mais exigente.

A necessidade de troca de experiências e conhecimentos leva estes profissionais a reunirem-se e estabelecerem laços internacionais de cooperação. Com o fim da segunda guerra mundial e com o desenvolvimento das viagens pela Europa do pós-guerra, acontece no seu 1º. Congresso em Cannes, a criação da primeira associação de Porteiros (L’Union Europeene des Portiers des Grands Hotels). Ferdinand Guillet, (Concierge do Scribe Hotel – Paris) foi o grande impulsionador desta União e o “pai” fundador/criador dos “Les Clefs d’Or”, cuja insígnia com as suas chaves cruzadas simbolizando a abertura de portas, é ainda hoje o sinal que distingue internacionalmente os Concierge. No Hotel têm sido os responsáveis pela informação dos serviços disponíveis, coordenação do trabalho de Trintanários e Bagageiros; pela logística de bagagens, valet parking, acompanhamento aos quartos, atendimento de pedidos especiais, entregas de mensagens e prestação de serviços diversos: Reserva de restaurantes, tours, visitas guiadas, transferes e táxis. Informações diversas; sobre os destinos, horários de avião e detalhes de viagem, procura de bagagem perdida, locais para compras e actividades, etc. A grande máxima: “Um Concierge é tão bom quanto a qualidade dos seus contactos”, começa, no entanto, a deixar de fazer tanto sentido, na actual Era da Informação Global. O Cliente Actual apresenta características inéditas e únicas. Marca a sua própria viagem on-line e faz uso das facilidades de dynamic packages, (reservando e programando à sua medida tudo o que pretende fazer no dia a dia da sua viagem); Está muito bem informado sobre as características e atracções do destino e tem acesso directo a qualquer Concierge Virtual via internet (igualmente existente nos sites das principais cadeias hoteleiras), para o esclarecer sobre qualquer assunto ou marcar qualquer tipo de serviço; Encontra ainda na Internet (Social Media) o testemunho directo de outros clientes que já testaram produtos, serviços e lugares. Todo este conjunto de ajudas e facilidades actuais, em que o Cliente poupa tempo e dinheiro, quase anula a preciosa agenda do Concierge.

Efectivamente, as características do Cliente Actual, já obrigaram a indústria hoteleira a ajustar-se e a fazer algumas adaptações ao nível da distribuição de funções e tarefas nesta área dos Alojamentos. Hoje, é cada vez mais comum encontrarem-se Hotéis que

fundiram a posição de Concierge com a de Recepcionista. O Chefe de Recepção dá lugar ao Front-Office Manager, com responsabilidades mais abrangentes sobre todo o staff de Recepção/Portaria e O Concierge cede gradualmente o seu lugar e funções, a Recepcionistas e Guest Relations. É a alteração do processo de acolhimento: Estes Certificam-se in-loco que o quarto está irrepreensível e o tratamento VIP preparado à hora exacta da chegada, efectuando o seu check-in ou check-out e acompanhando ao quarto. O contacto regular ao longo da estadia estabelece e reforça os laços do Cliente ao Hotel e asseguram o apoio personalizado às suas necessidades diárias exercendo as funções habituais dos Concierge. Os guest relations apresentam um perfil dinâmico, mais proactivo e acessível na sua elegante secretária no Hall do Hotel; facilidades de comunicação, boa apresentação e fortes aptidões informáticas são os requisitos fundamentais destes novos profissionais, sendo ainda da sua responsabilidade a actualização permanente dos “Profile” dos clientes, coleccionando os seus gostos, características e detalhes da sua experiencia no Hotel. Este compilar de informação é fundamental e posteriormente utilizado pelos comerciais em práticas de CRM (Customer Relationship Management), actualização de promoções dirigidas para grupos específicos de indivíduos; mailings diversos e acções de fidelização. Toda a área da Hospitalidade está efectivamente em ebulição e pleno desenvolvimento, tendendo a focar-se na personalização. Não há razão para que se tratem todos os Clientes de forma igual quando todos somos pessoas diferentes. É a Era das Experiências Únicas, em que o Indivíduo realmente é o foco e exige ser tratado de forma distinta, eficiente e profissional.

Proliferam no entanto, serviços intitulados de Concierge um pouco por todo o lado, prestando serviços diversos, dos Hospitais às Companhias Aéreas, das Empresas ao cliente comum. Serviços personalizados que funcionam como “clones” do próprio cliente, realizando as tarefas diárias da sua agenda que este não tem tempo para fazer (alguém para ir ao banco, à farmácia, cuidar do cão ou limpeza da casa, ir buscar o fato à lavandaria ou o amigo ao aeroporto). A realização de serviços à medida das necessidades e o fornecer de informações específicas para maior comodidade são já uma realidade incontornável. É todo um novo mercado de trabalho que está em franca expansão e que absorve os Concierge que vão saindo da hotelaria.

Correndo o risco ao generalizar de ser injusto para muitos, julgo valer a pena ponderar sobre as “criticas” mais frequentes dirigidas aos Concierge dos Hotéis: Não dar prioridade aos serviços do Hotel; A sua postura passiva, (aguardando ser abordados pelo Cliente no seu balcão em vez de “ir ao encontro do Cliente”) e o não ajustar das suas habituais recomendações às expectativas reais do Cliente Actual, (permanecendo demasiado fiéis aos seus contactos, por vezes desactualizados). Tudo isto poderá ter impulsionado as alterações em curso.

O Concierge tradicional de Hotel não está seguramente “em vias de extinção”, mas deve ter a noção clara da necessidade de se reinventar, adaptar, modernizar e tornar mais proactivo nos serviços a prestar ao Cliente. Tem que ter objectividade e munir-se de novas “ferramentas”. Olhar para as suas raízes históricas, interiorizando que a sua principal missão de satisfazer todos os pedidos e antecipar necessidades tem que continuar a ser levada a cabo com seriedade e eficiência e ser a sua prioridade.

Renovar a Atitude; Empatia e Rigor por todos os detalhes. - Serão sempre estes os ingredientes principais da Hotelaria e o que irá assegurar o futuro destes profissionais. Pelo menos, assim o gostaria de ver no futuro, com as minhas chaves de ouro na lapela...