

Hospitalidade e Varejo: Um ensaio teórico

Resumo

O cliente está presente na prestação de serviços como, por exemplo, em hotéis, bares e restaurantes. O avanço tecnológico, as alterações no comportamento de compra e consumo e as mudanças no estilo de vida das pessoas produziram um distanciamento nas relações sociais. A discussão a respeito das características hospitaleiras empregadas nos espaços com oferta de serviços, tendencialmente, proporciona a (re)construção de interações sociais entre anfitrião-cliente nas atividades comerciais da hospitalidade. Este ensaio tem como objetivo discutir teoricamente o conceito de hospitalidade atrelado aos diversos estabelecimentos de Varejo. A seguinte pergunta deverá ser respondida: Como as pesquisas acadêmicas relacionam os conceitos de Varejo e Hospitalidade? A partir de uma pesquisa bibliográfica, envolvendo livros de referência e artigos publicados em periódicos. A abordagem teórica é sobre o tema de varejo, os principais conceitos, a evolução que ocorreu para chegar no que é conhecido atualmente, os diferentes tipos de varejo, com foco no varejo de serviços, e a hospitalidade, com os conceitos, evolução e os diferentes domínios, com foco no domínio comercial, onde encontra-se o varejo de serviços. A literatura aproxima os conceitos quando se relaciona com os serviços e a intangibilidade. Tanto hospitalidade, quanto Varejo, possuem elementos específicos que distinguem os conceitos, a aproximação acontece quando se relaciona o serviço e a intangibilidade, através da inseparabilidade, heterogeneidade e perecibilidade. Concluiu-se que as estratégias de hospitalidade são utilizadas no varejo, visto que as pessoas encenam diversos papéis conforme os padrões estabelecidos. A hospitalidade surge como responsável pela constituição e manutenção dos relacionamentos criados. Essas interações, podem ser analisadas através das lentes da hospitalidade, que permitem um melhor entendimento entre quais são as características do ambiente e dos funcionários que podem ter influência na percepção do cliente.

Palavras-chave: Hospitalidade; Varejo; Serviços.