



FÓRUM
DE OPERADORES
HOTELEIROS
DO BRASIL



POSITIVIDADE E RESULTADOS DE NEGÓCIOS E NA VIDA

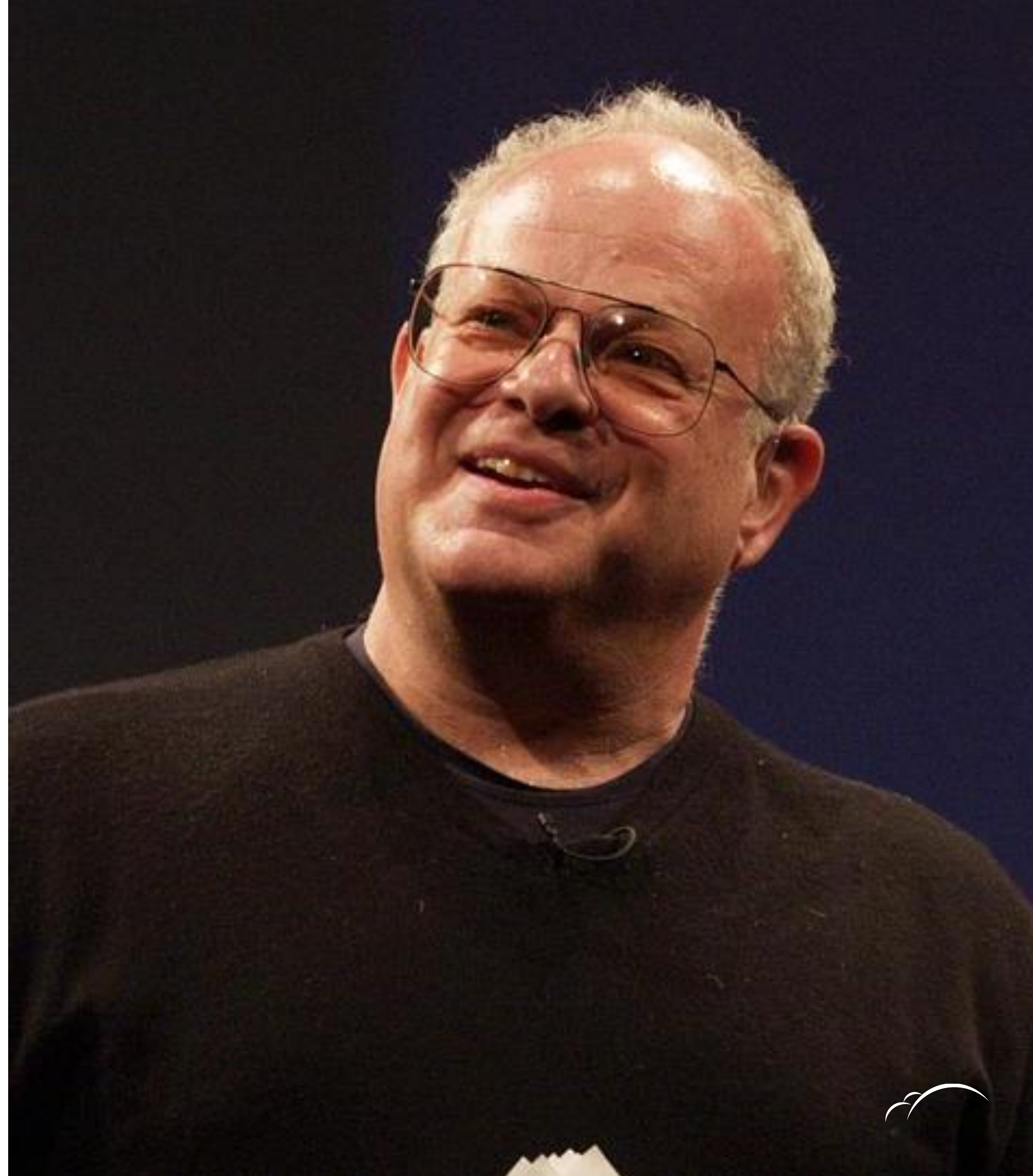






DR. MARTIN SELIGMAN

PAI DA PSICOLOGIA POSITIVA,
FINAL DOS ANOS 90.





DR. TAL BEN-SHAHAR

PROFESSOR DO CURSO
MAIS POPULAR DE HARVARD
– CIÊNCIA DA FELICIDADE.



💙 Por quê?

- ✓ Mais dinheiro.
- ✓ Mais saudáveis.
- ✓ Mais resilientes.
- ✓ Maior facilidade para encontrar parceiro (a).
- ✓ Melhores líderes e negociadores.
- ✓ Superam dificuldades mais facilmente.
- ✓ Casamentos mais bem sucedidos.
- ✓ Maior apoio social.





Por quê?

Felicidade é associada a maior **longevidade** – 5 – 7 anos quando jovem.

20 meses quando mais velho.

Fonte: Dacher Keltner







Possíveis Cenários Futuros da Indústria de Hospitalidade

Consolidação & Fragmentação

- ☐ GAFA.
- ☐ Autenticidade e experiências personalizadas.

Fragilidade & Resiliência

- ☐ Terrorismo, meio ambiente, epidemias.
- ☐ IoT, big data, assessments de vulnerabilidade, treinamento, independência de infraestrutura pública.

Poder de Comunidades & Poder de indivíduos

- ☐ Plataformas de comunicação digital com poder de levantar ou destruir um negócio.
- ☐ A tecnologia oferece a indivíduos, hóspedes, o poder de escolher e decidir como sua experiência deve ser customizada.

Possíveis Cenários Futuros da Indústria de Hospitalidade

High Tech & High Touch

- ❑ IoT – processos integrados para melhorar a experiência do cliente.
- ❑ Hóspedes ainda procuram por autenticidade e interação humana – habilidade para monitorar e prever emoções determinará sucesso.

Eficiência & Empatia

- ❑ Pressões de custos exigem automatização de back office, introdução de IA.
- ❑ Experiências memoráveis resultam de conexão emocional com os hóspedes. Um alto grau de IE e positividade, notadamente de Empatia, será indispensável para líderes e profissionais da indústria de hospitalidade.



O Paradigma derrubado

Esforço

Sucesso

Positividade



O Paradigma derrubado

Esforço

Sucesso

Positividade

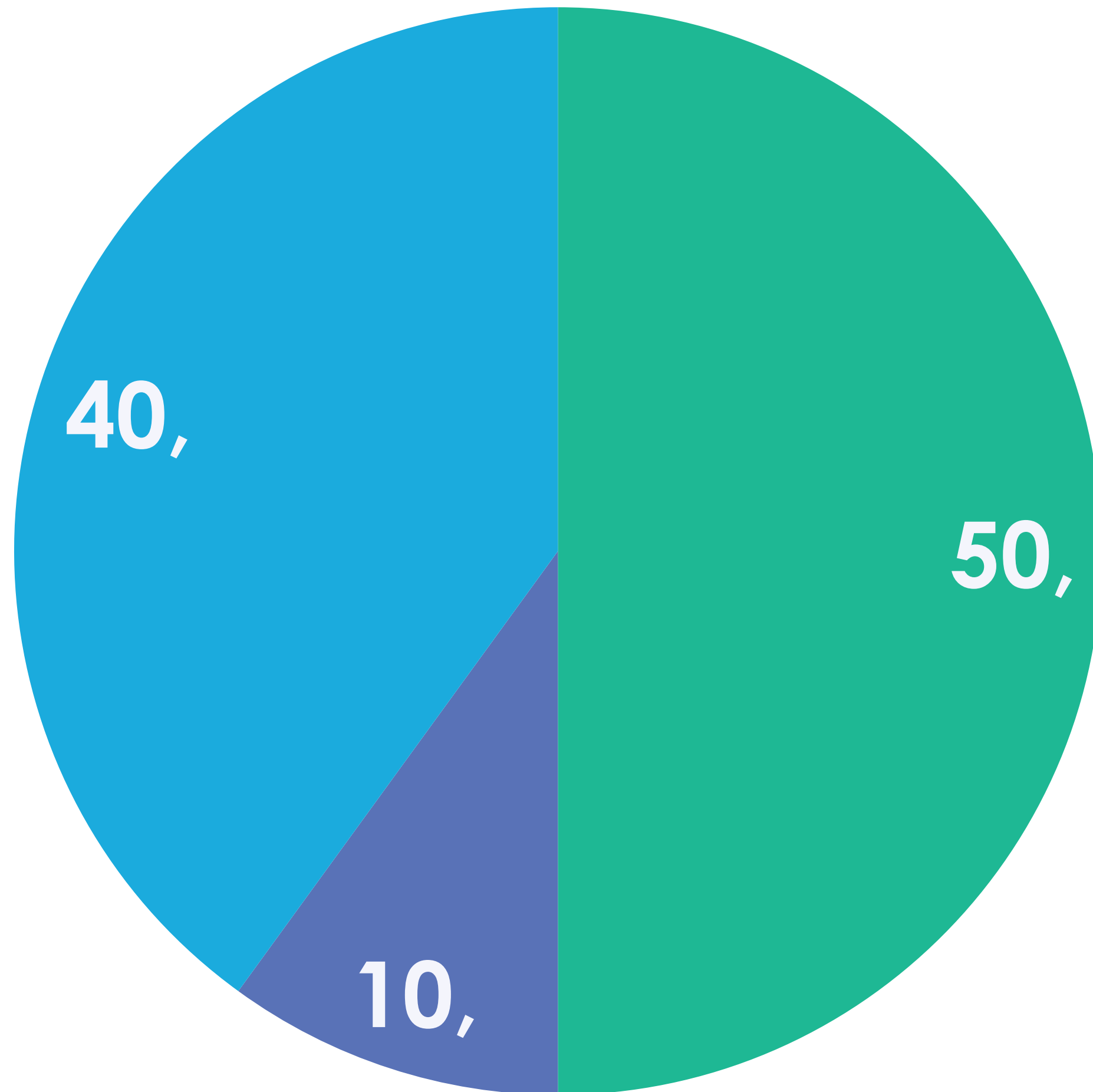
Positividade

Esforço

Sucesso



Podemos aumentar nossa felicidade?



50%

Biológica

40%

Atividades Intencionais

10%

Circunstâncias

Como?

Focando nos 40%

Relacionamentos
de qualidade.

Contar bênçãos.



Carta de
gradidão.

Perdão.



Atos de bondade/
contribuição

Viver pelo propósito
(massive transformative
purpose).



Ação pode não
trazer felicidade;
mas não há
felicidade sem
ação.

Benjamin Disraeli



Como?

Um estudo de **Harvard** seguiu **724 homens** durante todas suas vidas. **Os mais felizes** foram **os que tinham mais sucesso nos relacionamentos** – correlação com saúde física, mental e **bem estar econômico**.





Como?

Dinheiro e felicidade.

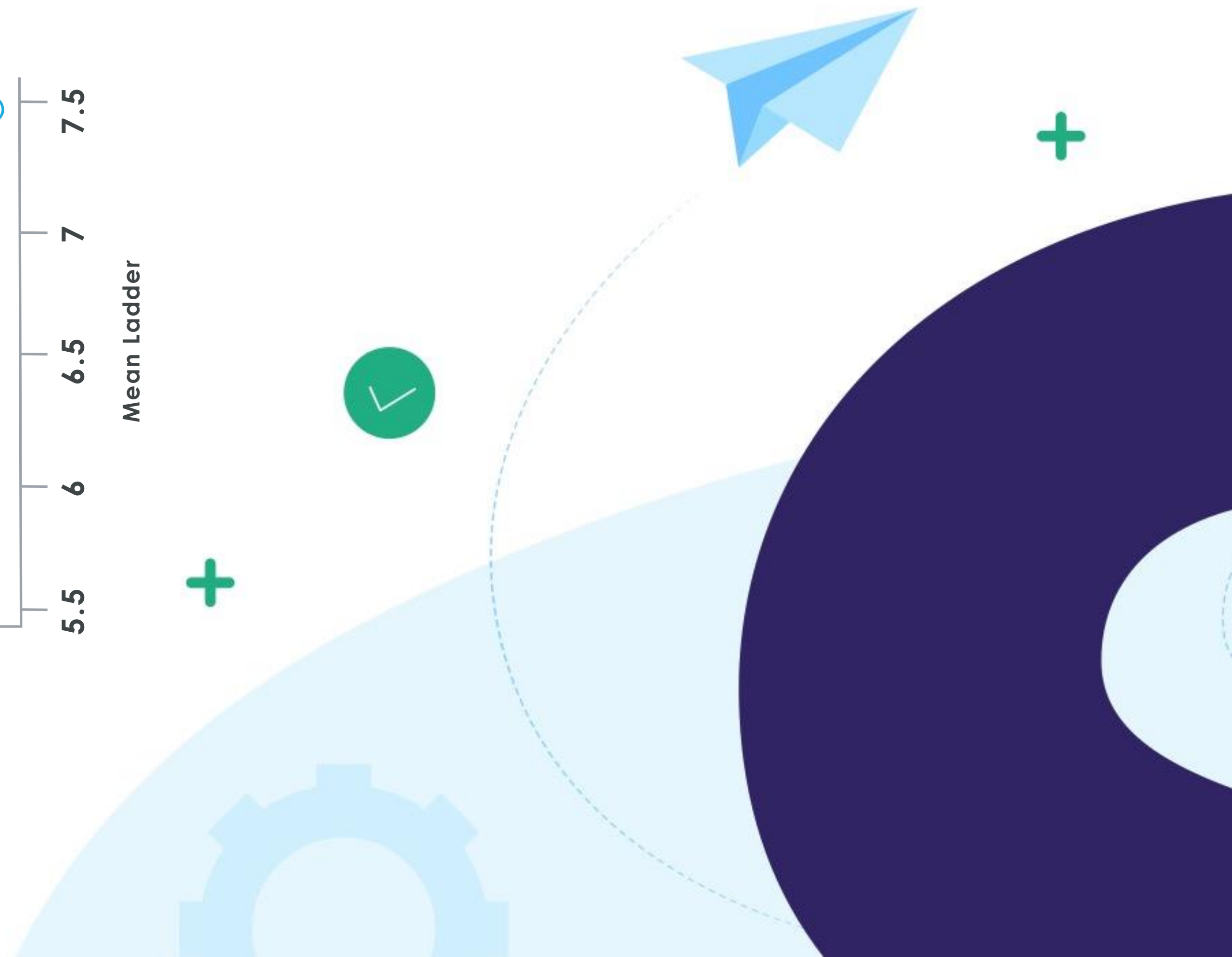
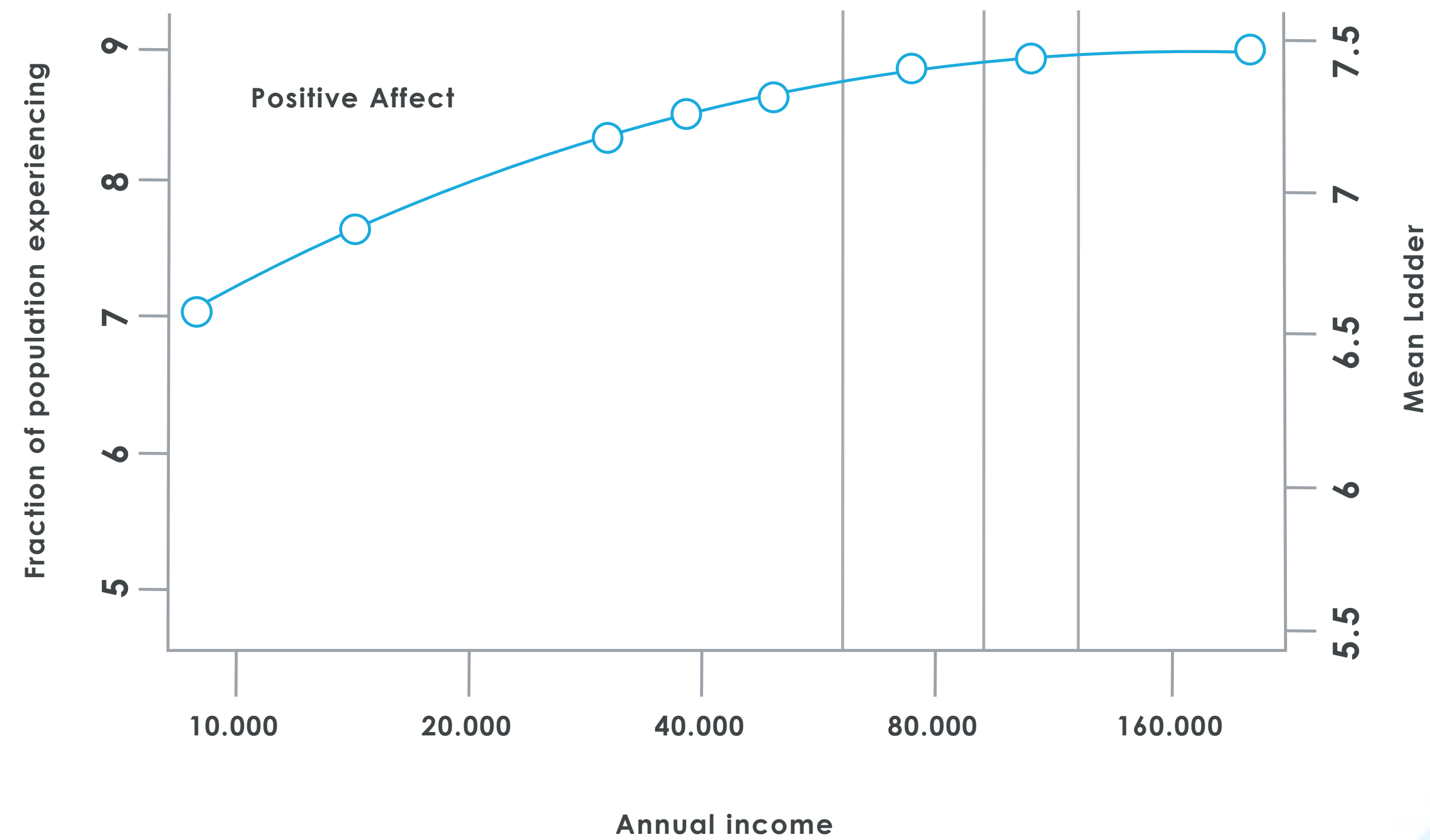
Dinheiro traz felicidade até certo ponto.

\$75,000 ano.

37% dos mais ricos nos EUA
estão menos felizes que a média.

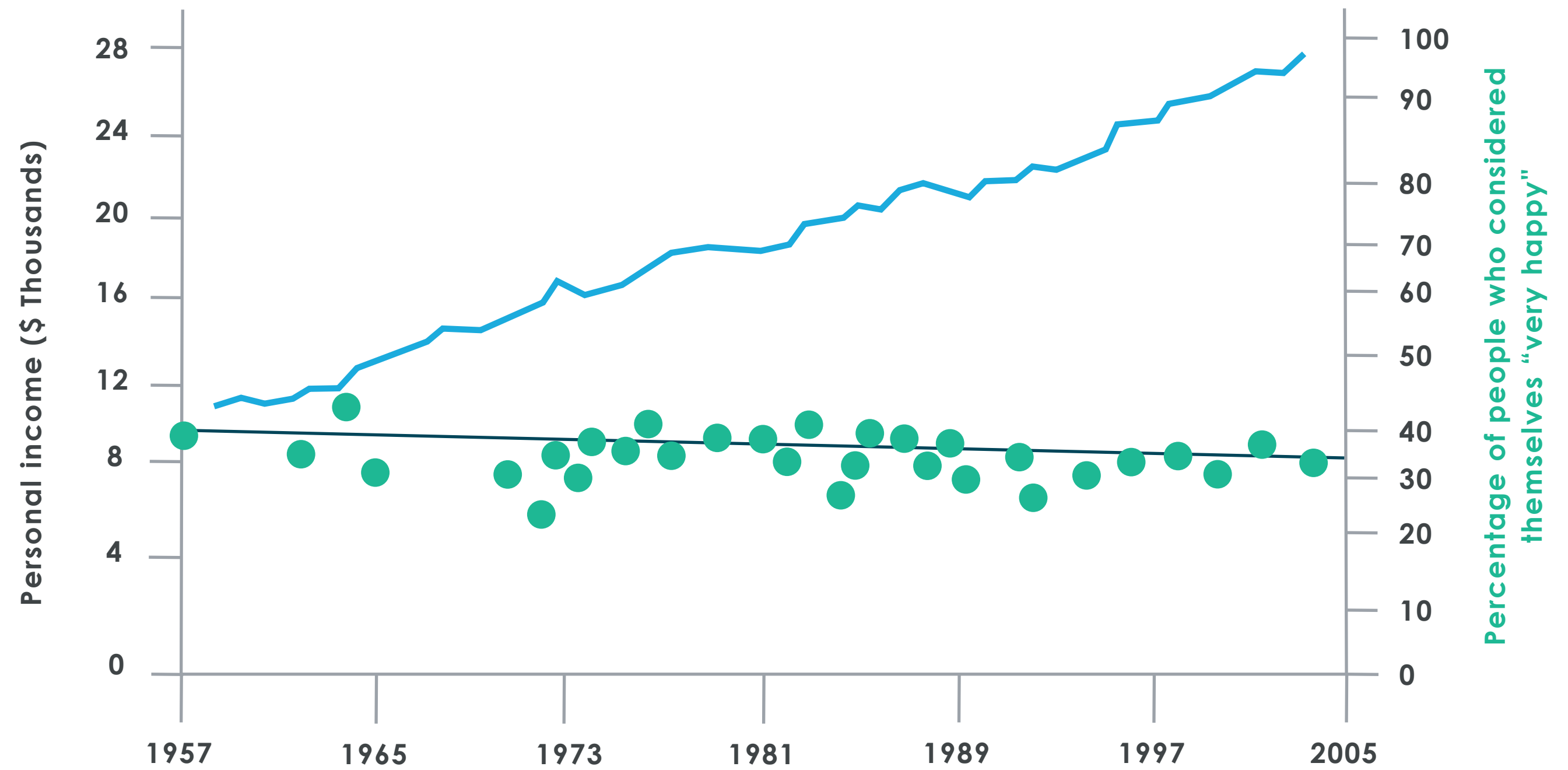
Fonte: Dacher Keltner

Source: Kahneman & Deaton 2010



HAPPINESS IN LIFE vs ANNUAL INCOME

A rise in income has no effect on happiness





Obrigado!

Contato: (11) 3841-9598
Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1545
CEP 04543-011 - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP