

**Deutsche Welle**

**“Learning By Ear – Aprender de Ouvido”**

**Empregos 04: Turismo – Gestor Hoteleiro**

**Texto:** Alex Gitta

**Redacção:** Ludger Schadomsky, Sandrine Blanchard, Ulrich Neumann,  
Maja Dreyer

**Tradução:** Madalena Sampaio

---

**1 Voz para Intro e Outro (Voz 1) – Nádía Issufo**

**1 Narrador (Voz 2) – Marta Barroso**

**1 Voz-off (Voice-over): William Mpungu Sebyala – Romeu Silva**

---

### **Intro (Voz 1):**

Olá! Bem-vindos ao “Learning by Ear – Aprender de Ouvido” e à série especial sobre empregos, na qual apresentamos diferentes profissões e damos a conhecer pessoas que trabalham nessas áreas. Talvez queiram seguir os seus exemplos e escolher uma destas profissões no futuro...

Hoje vamos conhecer William Mpungu Sebyala, um jovem gestor hoteleiro do Uganda.

**Música: Pablo Lubadika, La voix de l'Afrique, 4007715000**

**Atmo: Pássaros**

**(SFX: Birds)**

**Voz 2:**

Será difícil gerir um hotel num país em vias de desenvolvimento como o Uganda? Exceptuando os turistas estrangeiros, são raros os habitantes locais que, para variar, deixam as suas casas para dormir em hotéis.

Mas a natureza nestes países ainda é virgem e esse é precisamente um dos factores, que levou ao rápido crescimento do sector do turismo.

**Atmo: Pássaros**

**(SFX: Birds)**

**Voz 1:**

Um dos locais que os turistas gostam de visitar no Uganda é o litoral do Lago Vitória, o maior lago de África. Aqui encontra-se um hotel de luxo chamado “Ranch on the Lake”, que quer dizer “Rancho sobre o Lago”, apenas a quinze milhas, cerca de vinte e quatro quilómetros, da capital do Uganda, Kampala. O responsável por tornar este local conhecido é William Mpungu Sebyala. Vestido com fato preto e camisa branca, o seu rosto ilumina-se num amplo sorriso, enquanto pensa nas melhores palavras para descrever o seu local de trabalho.

**O-Ton William:**

“Ranch on the Lake’ é um lugar único! Não é um local urbano, mas também não está longe dos centros urbanos. Tem diferentes espécies de pássaros e também diversas espécies de plantas. Por isso, actualmente, não oferecemos apenas serviços de hotel: quando aqui se chega, vive-se uma experiência completa que nem sempre se encontra noutros sítios.”

**Voz 2:**

Pássaros de vários tipos são, de facto, a grande imagem de marca deste local. Os convidados chegam para descansar, para passear e para escapar ao ambiente barulhento da cidade de Kampala. Como o próprio nome sugere, o “Rancho sobre o Lago” está estrategicamente situado numa colina nas margens do Lago Vitória. Daqui é possível ver muitos montes a oeste e, em direcção a leste, as águas calmas do lago.

**Voz 1:**

O hotel também tem muitos reservatórios para a produção de peixes. Os peixes daqui atraem pássaros que se vêm alimentar deles. “Ranch on the Lake” até é conhecido como a “Casa dos Pássaros” por causa das várias espécies de aves que rondam a área, fazendo um barulho sem fim.

**Atmo: Pássaros**

**(SFX: Birds)**

### **Voz 2:**

O jovem William é o gestor de marketing e, por isso, responsável pela promoção do “Ranch on the Lake”, mas também já foi o gerente – duas das posições mais difíceis de ocupar em qualquer organização. Para ele, o hotel é uma ótima experiência todos os dias.

### **O-Ton William:**

“O trabalho de hotelaria tem muitos desafios, mas, ao mesmo tempo, é muito interessante. É preciso oferecer os melhores serviços aos clientes para que eles voltem. Mas é muito interessante a possibilidade de conhecermos muitas pessoas de diferentes meios sociais, pessoas que, de outra forma, não conheceríamos e dá-nos a oportunidade de saber mais sobre os seus estilos de vida. Torna-nos melhores em comunicação e também nos oferece a possibilidade de fazer amigos. Eu já fiz amigos da América e da Ásia e eles mantêm sempre contacto comigo.”

### **Voz 1:**

Como jovem, seria de esperar que ele corresse atrás do dinheiro. Mas William também dá valor a outras coisas:

**O-Ton William:**

“Gosto realmente do meu trabalho! Aprende-se muito, não é só o dinheiro que se ganha. Há muita coisa que se aprende neste emprego que não se aprende na escola. E há possibilidade de praticar tudo. O que se aprende é no interesse do negócio, do cliente.”

**Atmo: Passos**

**(SFX: Foot steps)**

**Voz 2:**

William anda de quarto em quarto a verificar se estão prontos para serem usados pelos hóspedes. Os hotéis em África são movimentados em diferentes alturas e o dia de William é sempre agitado. Ele diz que é uma lição difícil.

**O-Ton William:**

“Trabalho seis dias por semana. Às sete e meia, quando estou no escritório, conduzo a reunião de pessoal. O trabalho prossegue e começo então a minha rotina de trabalho: conhecer clientes, hóspedes, saber o que acham do local e dos serviços e onde acham que devemos fazer melhorias. Isto, até às cinco da tarde, quando saio. Mas há vezes em que tenho de ficar até à meia-noite, dependendo da necessidade.”

**Voz 1:**

Os serviços são necessários nesta indústria, diz ele, mas também se desfruta desses mesmos serviços.

**Atmo: Ondas aquáticas**

**(SFX: Water waves)**

**Voz 2:**

O “Ranch on the Lake” tem acesso ao lago, o que oferece a William uma bela vista a cada dia que executa o seu trabalho.

**O-Ton William:**

“Eu aconselharia vivamente os jovens a seguir carreiras como esta. Como eu disse, não é só pelo dinheiro que se ganha no fim do dia, mas por muitas outras coisas: fazer amigos, estar a par do que se passa. É uma pressão positiva. E é bom para a nossa vida.”

**Voz 1:**

Mas nada se consegue facilmente. Os seres humanos são difíceis de satisfazer e, no trabalho que é feito por William, é preciso aplicar isso a cada hóspede que visita o hotel.

**O-Ton William:**

“Não lhes chamo desafios, mas oportunidades para dar o melhor aos clientes. Quando estes chegam a locais como o ‘Ranch on the Lake’, não estão a olhar para os serviços: aqui, estão a comprar uma experiência, experiência que vão levar com eles. E isso é benéfico. Na realidade, existe um ciclo associado à experiência: um hóspede regista-se e usa todos os serviços até se ir embora. Esse ciclo só pode ser completado se tudo correr como é suposto. Se em determinada etapa surgir um problema, então irá estragar toda a experiência.”

**Voz 2:**

Em qualquer empresa, é importante que todos os membros do pessoal cumpram bem a sua função. E a de William é fazer com que o dinheiro continue a entrar. Enquanto o hotel tenta crescer, ele tem de manter uma grande carteira de clientes.

**O-Ton William:**

“Tenho estado lá nos últimos quatro anos e estou contente, porque os donos transformaram o local numa estância de férias de cinco estrelas. Não é o dinheiro que nos leva a um certo nível. Então e os clientes que nos sustentam? Assim, manter uma boa relação com os clientes, pessoas de diferentes partes do mundo que nos têm visitado, esse seria o meu contributo.”



## **Voz 2:**

William diz que aprendeu muitas coisas no emprego que não aprendeu na escola. Mas quando se entra nesta indústria, é preciso ter muitas coisas em mente. Uma delas é trabalhar sob pressão e como tirar partido disso.

### **O-Ton William:**

“Quando se opta por trabalhar na indústria hoteleira, o ambiente é bom e isso dá-nos experiência, competências, aquelas capacidades fundamentais que precisamos na vida. É uma carreira muito compensadora, mas também diria que é acompanhada de diferentes desafios. Este tipo de trabalho exerce uma pressão positiva, que é necessária na vida de qualquer jovem, e mostra como se lida com esses desafios e se está à frente deles.”

**Música: Pablo Lubadika, La voix de l'Afrique, 4007715000**

## **Outro (Voz 1):**

Como ouvimos William Mpungu Sebyala descrever, a indústria hoteleira em África é difícil de gerir, mas, com as melhores competências e uma mente criativa, pode ser um trabalho muito excitante. O continente tem inúmeras florestas naturais e muitos rios, que um grande número de pessoas daria tudo para ver. Assim, quem quer desenvolver esta indústria em África, tem de oferecer o melhor e estar pronto a convencer qualquer pessoa do mundo a visitar um continente classificado como pobre em desenvolvimento, mas rico em natureza.

E é tudo por hoje da série especial sobre empregos do “Learning by Ear – Aprender de Ouvido”. Obrigada por terem estado connosco.

Se quiserem saber mais sobre este tema e sobre os nossos outros programas, ou se quiserem apenas tornar a ouvir este programa, podem visitar a nossa página web em:

[www.dw-world.de/lbe](http://www.dw-world.de/lbe)

[w w w ponto d w traço w o r l d ponto d e barra l b e]

O que acharam deste programa? Escrevam um email para

[afriportug@dw-world.de](mailto:afriportug@dw-world.de)

Até à próxima!