

Antes que o Copo Caia: O Luxo de Prever, a Arte de Cuidar

10/04/2025



POR CELINA BÜHLER

@celina.buhler

São mais de 15 anos de trajetória em consultoria de negócios — do microempreendedor às gigantes globais. Logo no início da minha carreira, atuando na área de Riscos Corporativos, vi grandes empresas sofrerem perdas milionárias por conta de pequenos detalhes. Em contrapartida, na consultoria para o Mercado de Luxo, testemunhei o sucesso de marcas que, ao valorizarem os detalhes, alcançaram o extraordinário.

Seja ao analisar processos internos de multinacionais, seja ao mapear a jornada do cliente em um hotel internacional — como faço na posição de jurada do Hospitality Awards —, meu olhar é sempre guiado por uma premissa: os detalhes importam. Conhecer a jornada, redesenhar caminhos e propor soluções que gerem impacto positivo é o que faço diariamente.

É essa complexidade sutil que me encanta — e que me impulsiona a mentorar e acelerar o crescimento de marcas com alto potencial. Sou movida pela arte de bem receber, mas principalmente pela convicção de que tudo pode — e deve —

ser aprimorado. Essa inquietação, esse perfeccionismo sagaz, é parte indissociável do universo do luxo.

Costumo dizer que hospitalidade é o principal pilar do mercado de luxo e que vai muito além do ato de servir: é a arte da antecipação. É estar disponível antes mesmo de ser necessário. É prever riscos. Antes que o copo caia, já se pensou em onde ele não deveria estar — e, por isso, ali foi colocado um arranjo de flores.

Enquanto na consultoria de Riscos Corporativos era mais comum investigar o que já havia acontecido do que desenhar processos para prevenir o erro, no Mercado de Luxo, antecipar é a regra.

Na hospitalidade, o invisível é o que importa. Cada evento, cada experiência, uma compra, o layout de uma loja, um site ou até mesmo uma rede social — tudo é meticulosamente desenhado para entregar o extraordinário. Porque no universo do encantamento, não há margem para o erro. Só há espaço para a excelência — silenciosa, precisa e absolutamente intencional.