

 03

## Para saber mais - O case da Airbnb

Uma das empresas pioneiras na implantação de uma estratégia de Employee Experience é a Airbnb.

Para quem não conhece, o Airbnb é um serviço online comunitário para as pessoas anunciar, descobrirem e reservarem acomodações e meios de hospedagem.

O início do Employee Experience na Airbnb começou em 2015, com a nomeação de Mark Levy como Global Head of Employee Experience. Essa foi a primeira grande mudança - a nomeação de um executivo específico para tratar das questões relacionadas à experiência do colaborador. Com isso, o papel do RH deixou de focar apenas nas funções de recrutamento, desenvolvimento e gestão de talentos, mas agregou também a missão de estruturar um excelente local para se trabalhar.

O objetivo era criar um ambiente pensado para o bem-estar, engajamento e felicidade dos colaboradores.

O modelo proposto inovou em todos os sentidos. Uma equipe foi destinada para ser responsável por todas as questões relacionadas à experiência dos colaboradores.

A equipe de Mark Levy conseguiu trazer para os colaboradores a essência do negócio, que era proporcionar momentos memoráveis e experiências únicas. Com isso, todos os colaboradores também passaram a ser o foco de iniciativas voltadas para hospitalidade, pertencimento, respeito, acolhimento, conforto e segurança. A grande inovação foi estender a mesma proposta de valor do negócio dos clientes externos para os clientes internos também.

Conheça algumas iniciativas diferenciadas adotadas pela Airbnb no arquivo

[Material Complementar Case Airbnb \(<https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1418-rhagil-employee-experience/05/A5-%20Material%20Complementar%20Case%20Airbnb.pdf>\)](https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1418-rhagil-employee-experience/05/A5-%20Material%20Complementar%20Case%20Airbnb.pdf)