

Resorts em **Números**

Índice de Competitividade de Resorts

Maio 2018

Apresentação

Esta análise trata do desempenho geral dos resorts associados à ABR com base na opinião dos clientes que se utilizaram de sistemas *online* para avaliar diversos aspectos dos resorts em que se hospedaram. Para identificar a classificação dos resorts, foi estabelecido o GRI (Global Review Index, Índice Global de Satisfação, em tradução livre), uma pontuação da reputação *online* de determinado hotel ou grupo de hotéis. No caso, o grupo de associados à ABR.

A Universidade Cornell provou que o aumento de 1% no GRI resulta em maior rentabilidade: aproximadamente um aumento de 1,42% no RevPar. Este índice é calculado em uma base diária para cada hotel analisando as pontuações quantitativas associadas com os comentários publicados.

1. GRI Geral

O Índice Global de Satisfação (GRI) iniciou o ano com bons números: a média do índice de janeiro foi de 90,9%, o que representa um aumento de 2,2 pontos percentuais (p.p.) em comparação ao mesmo mês no ano anterior.

Os baixos números registrados no GRI da primeira quinzena do mês já eram esperados devido ao histórico que apresentam, e são justificados pelos pacotes de ano novo e alta ocupação do período. Logo em seguida, a partir da segunda quinzena, o desempenho positivo foi retomado com o acréscimo de quase 2 p.p. nos índices.

Ao contrário do registrado em anos anteriores, este mês de janeiro foi marcado por um comportamento crescente, revelando a preocupação dos resorts associados em manter o padrão de qualidade mesmo em períodos mais desafiadores.

GRI Geral - Maio 2017/2018

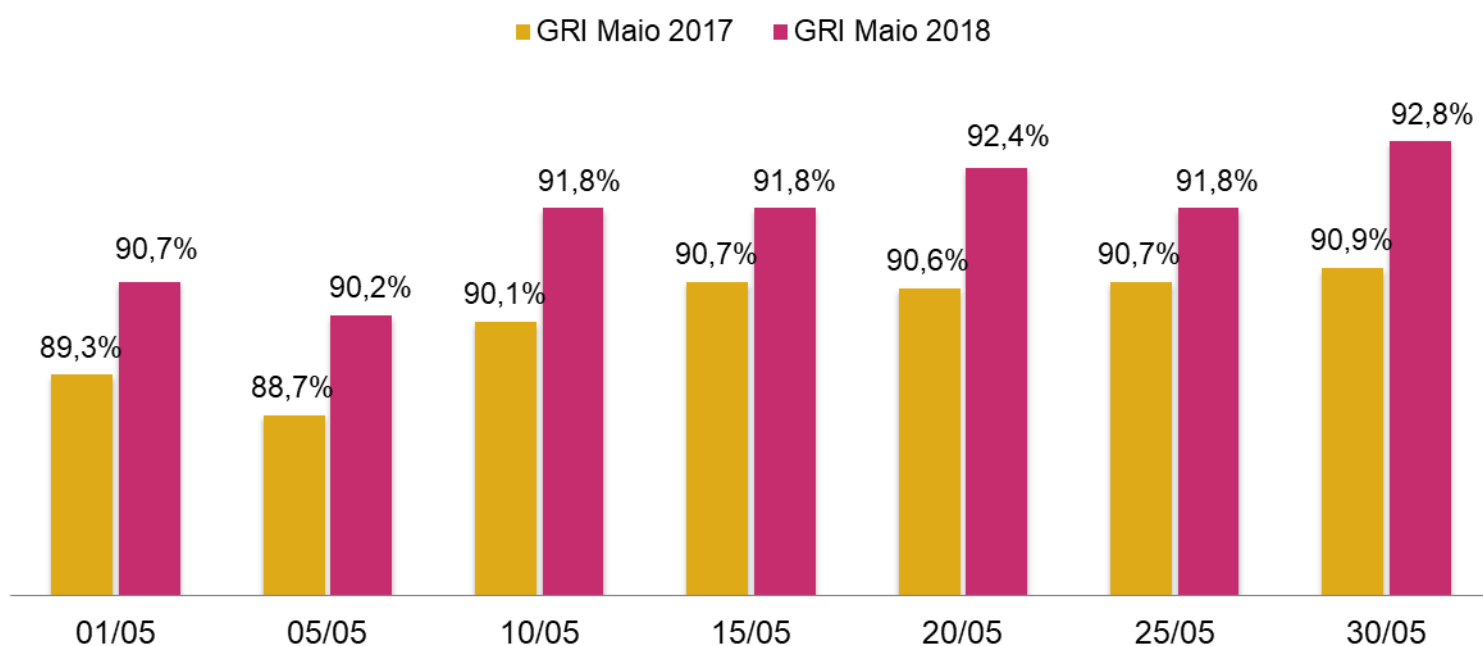


Gráfico 1: índice de GRI geral durante janeiro de 2017 e 2018
Fonte: ReviewPro

2. GRI por Departamento

Em janeiro, o destaque foi novamente o serviço ofertado nos resorts. Este quesito recebeu 88,7% de avaliações e comentários positivos, e seu desempenho também foi melhor neste mês que em janeiro de 2017. Além disso, o GRI deste item recebeu consecutivos acréscimos durante o mês, gerando um comportamento crescente e, também, foi o tópico mais avaliado pelos hóspedes (907 avaliações no mês) – notando-se, assim, a relevância deste aspecto em uma temporada de alta ocupação.

A atenção com o quarto e a limpeza deve permanecer nos resorts associados, uma vez que, assim como no mês passado, os índices de ambos os aspectos foram inferiores, se comparados a janeiro de 2017. Por fim, o item limpeza obteve, também, índice de quase 1 p.p. abaixo dos resorts mexicanos no período.

GRI por Departamentos - Maio 2017/2018

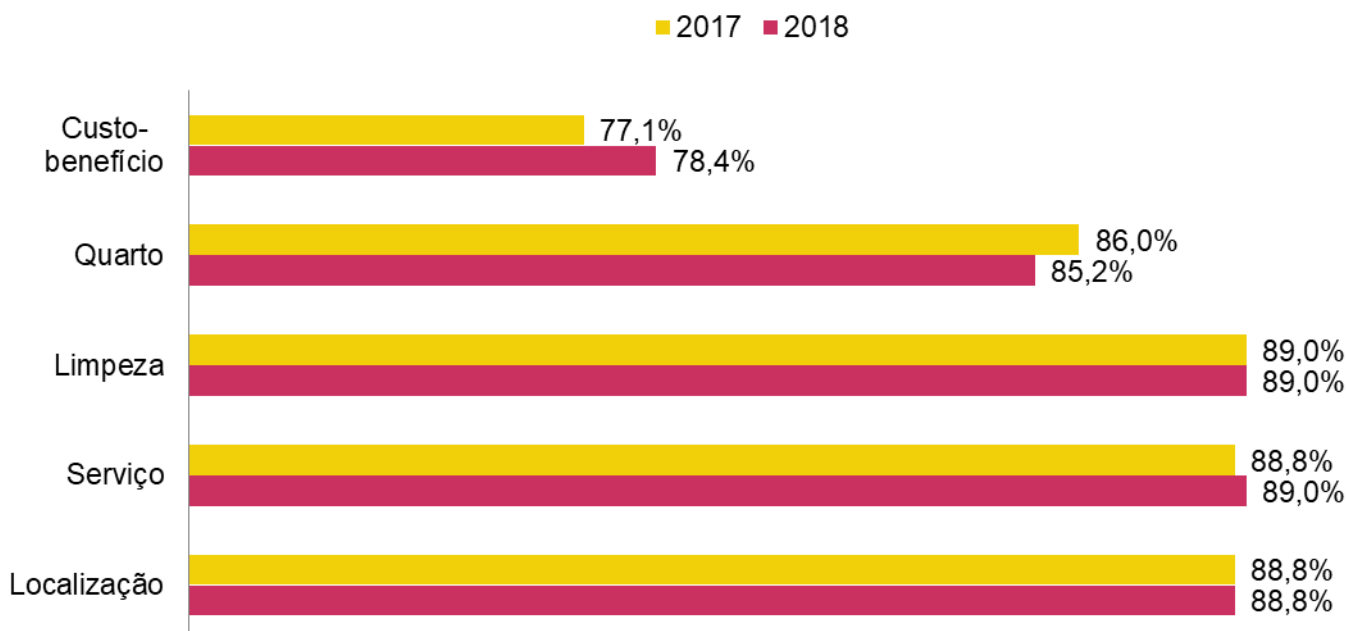


Gráfico 2: índice de GRI por departamento e respectivas variações em janeiro de 2017 e 2018

Fonte: ReviewPro

3. Menções em Janeiro de 2018

Os dados gerados neste estudo foram baseados em 11.385 avaliações e 15.947 menções (2.918 avaliações e 1.843 menções a mais em comparação a janeiro de 2017) feitas pelos hóspedes em diversos *sites* de avaliações.

Foram registrados diversos comentários sobre os quartos e demais instalações dos hotéis. Muitos deles mencionam a necessidade de reformas nos ambientes e melhor conexão *wi-fi*, reclamações frequentes quando a alta ocupação é nítida. No momento, é importante agilizar processos na recepção e tornar mais eficiente o atendimento e solução de eventuais reclamações. Para isso, pode-se recorrer às avaliações e comentários *online* feitos nos portais de avaliações, identificando áreas que necessitam de maior atenção.

Variação Menções Maio - 2017/2018

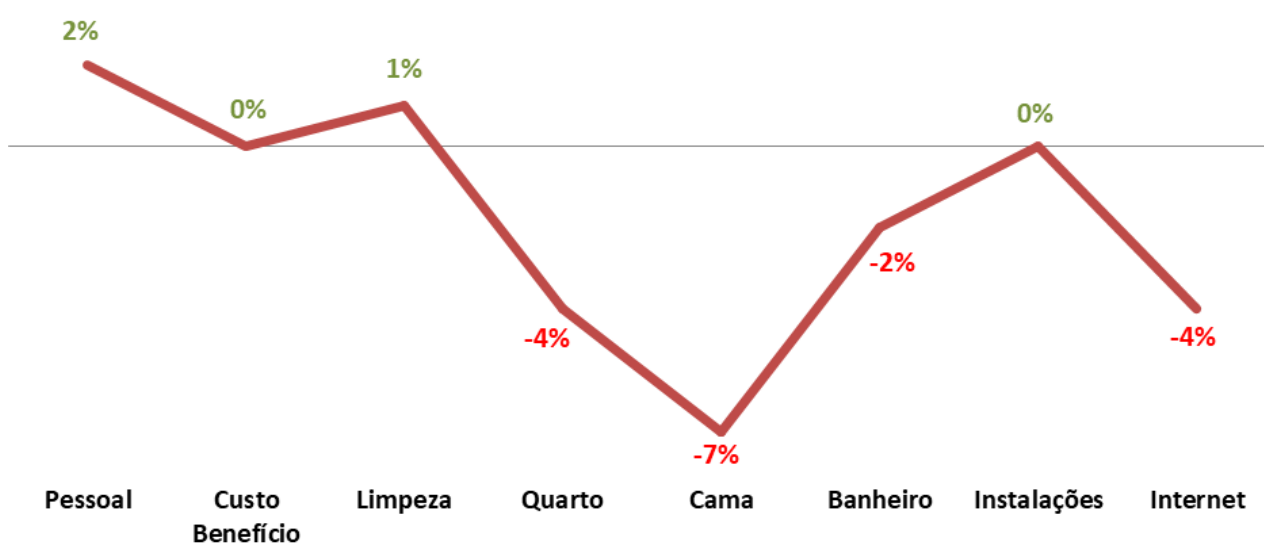


Gráfico 3: variação de menções positivas em janeiro de 2017 para 2018
Fonte: ReviewPro

Considerações Finais

A temporada de verão nos resorts está sendo intensa, positiva e também desafiadora para os gestores. A alta demanda de hóspedes a lazer requer atenção em diversos setores dentro dos hotéis, inclusive no que trata da qualidade do resort. Como foi visto, especial cuidado deve ser dado à limpeza de quartos e áreas comuns, bem como à eficiência no atendimento ao hóspede, sem deixar de lado a personalização e a qualidade do serviço.

Por fim, vale ressaltar a qualidade do lazer que, neste mês, atingiu 84% de menções positivas, o que representa 2 p.p. a mais que a média mexicana e 3 p.p. acima do índice obtido em janeiro de 2017. Aspecto fundamental durante a temporada de verão, essa área é também uma vantagem competitiva neste período.

Entender a necessidade e percepção do hóspede se faz indispensável para alcançar, cada vez mais, melhores resultados e assim fidelizá-los. Portanto, pesquisas de satisfação internas e também feitas em *sites* de avaliações são ótimas fontes neste cenário.

EXPEDIENTE



ALBERTO CESTRONE
PRESIDENTE



RICARDO DOMINGUES
DIRETOR EXECUTIVO



ALINE CURTI
FEIRAS E EVENTOS



RENATA SANTOS
COMUNICAÇÃO

FONTE



REVIEWPRO
WWW.REVIEWPRO.COM