

Resorts em **Números**

Índice de Competitividade de Resorts

**Novembro
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), 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 mês de novembro foi muito positivo para os resorts associados à ABR, em termos qualitativos. Em comparação ao ano anterior, novembro de 2018 obteve 1,1 pontos percentuais (p.p.) a mais de *Global Review Index* (GRI), sendo a média mensal de 92,4% de impressões positivas em diversos *sites* de avaliações. O índice também obteve 3,2 p.p. acima do registrado pelos resorts mexicanos em novembro, que geraram 89,2% de GRI.

GRI Geral - Novembro 2017/2018

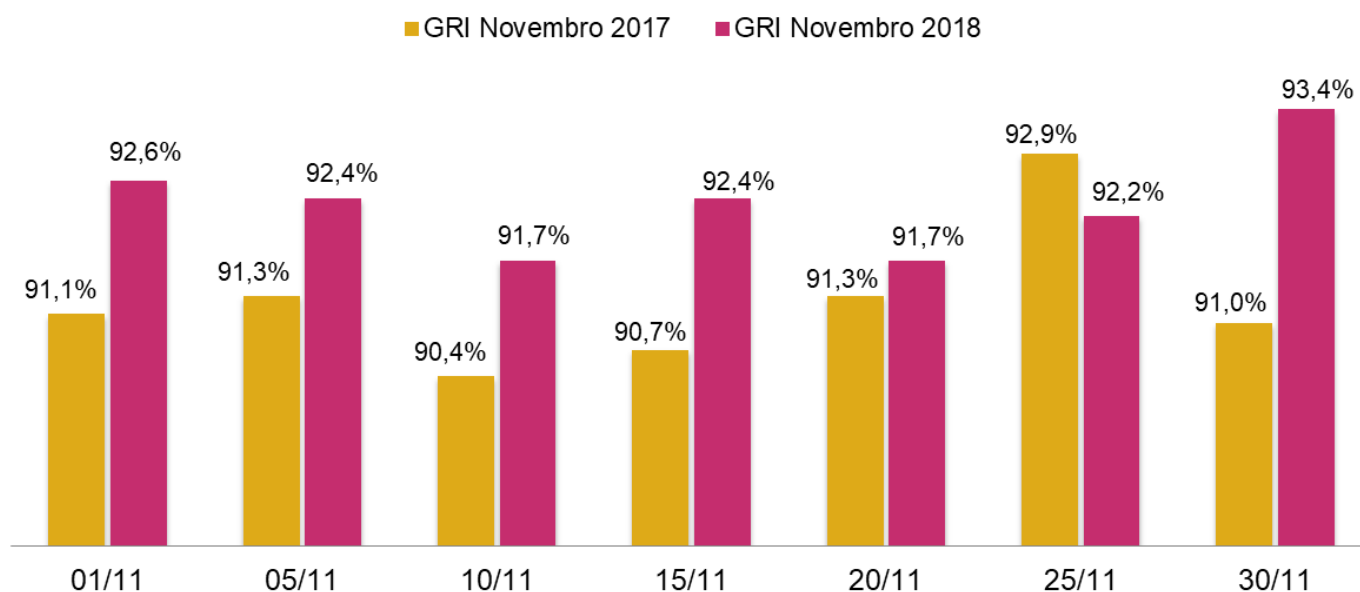


Gráfico 1: Índice de GRI geral durante novembro de 2017 e 2018
Fonte: ReviewPro

Os feriados ocorridos no mês foram seguidos de grande acréscimo de GRI – o índice aumentou quase 2 p.p. entre os dias 10 a 25 de novembro. Além disso, o mês manteve números crescentes, ao contrário do cenário registrado em 2017. Uma leve queda foi registrada ao final do mês – comportamento já esperado devido a alta na ocupação que antecede o período de férias de dezembro.

2. GRI por Departamento

Depois de um longo período recebendo GRIs inferiores aos gerados ao mês correspondente em 2018, alguns quesitos se estabilizaram, como foi o caso de limpeza, serviço, custo-benefício e localização. Vale ressaltar que, por se tratar de um mês de início de temporada, este comportamento de estabilidade é visto como positivo, uma vez que sua tendência é, na realidade, de queda.

Especial atenção deve ser dada ao item quarto que, neste mês, retraiu 0,4 p.p. em comparação a novembro de 2017. Da mesma forma que os hotéis devem se atentar à qualidade do serviço quando as altas temporadas começam, o tópico limpeza também é um ponto importante a se lembrar. Os hóspedes consideram a limpeza um dos pontos mais importantes dos hotéis, fato também registrado pelo número de comentários feitos acerca do quesito: foram 963 menções sobre a limpeza dos hotéis em novembro.

GRI por Departamentos - Novembro 2017/2018

■ 2017 ■ 2018

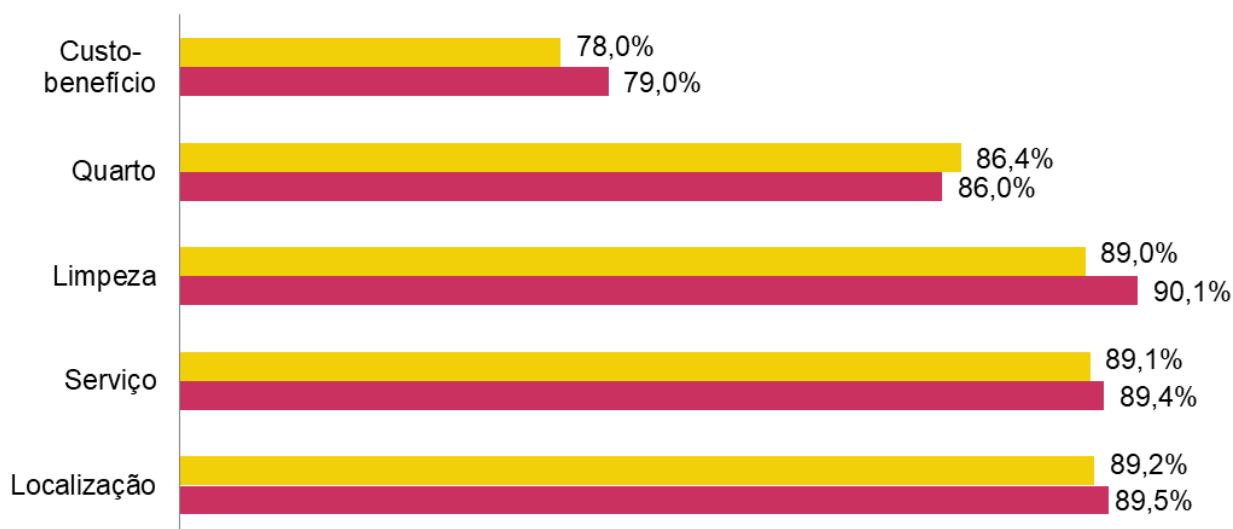


Gráfico 2: índice de GRI por departamento e respectivas variações em novembro de 2017 e 2018

Fonte: ReviewPro

3. Menções em Novembro de 2018

Os dados gerados neste estudo foram baseados em 14.476 avaliações e 11.769 menções no mês feitas pelos hóspedes em diversos portais.

Mantendo o cenário animador de novembro para os associados, diversos itens receberam mais menções positivas neste ano em comparação ao ano passado. Destaque novamente para limpeza e também para os itens quarto, cama e instalações, fundamentais para a temporada que chega. O destaque negativo deste mês foi o item banheiro com -9% p.p. nas avaliações.

Variação Menções Novembro - 2017/2018

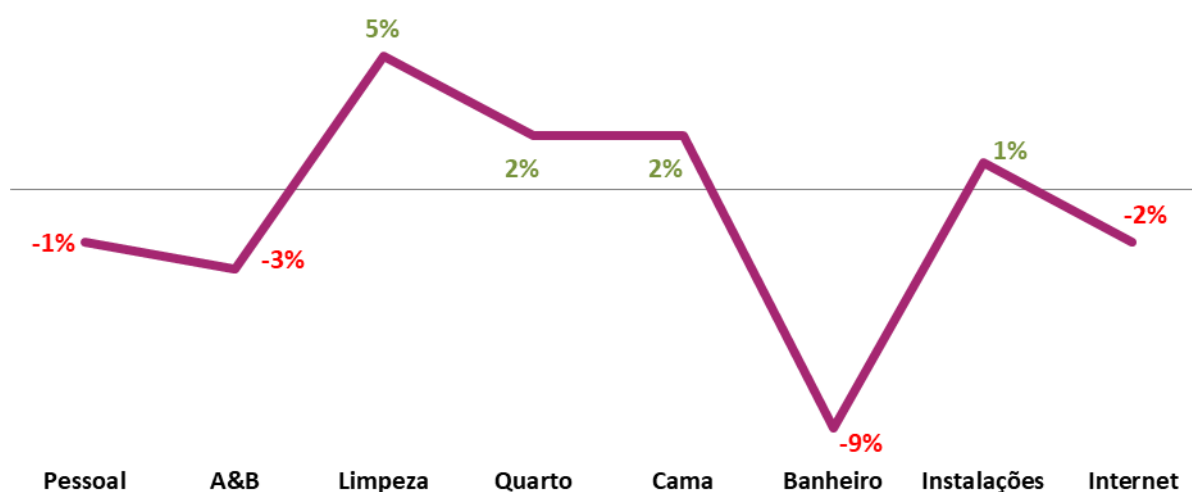


Gráfico 3: variação de menções positivas em novembro de 2017 para 2018
Fonte: ReviewPro

Considerações Finais

Novembro, por se tratar do início da alta temporada de lazer nos resorts brasileiros, trouxe consigo quedas no desempenho nos departamentos mais avaliados pelos hóspedes que são A&B e internet. Com exceção da limpeza e dos quartos, todos os outros quesitos revelaram, de certa forma, diminuição em seus GRIs percebidos pelos hóspedes. Em dezembro, o cenário tende a se manter ou até mesmo se intensificar e, por isso, os resorts devem se atentar às avaliações e buscar o aprimoramento e assim gerar melhores GRI.

EXPEDIENTE



ALBERTO CESTRONE
PRESIDENTE



RICARDO DOMINGUES
DIRETOR EXECUTIVO



ALINE CURTI
FEIRAS E EVENTOS

FONTE



REVIEWPRO
WWW.REVIEWPRO.COM