

# Resorts em **Números**

Índice de Competitividade de Resorts

**Outubro 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

Outubro foi um mês de bom desempenho dos resorts associados no que diz respeito à qualidade dos serviços e produtos oferecidos. Desde o fim da alta temporada de julho, o *Global Review Index* (GRI) dos resorts vêm crescendo consideravelmente a cada mês. Este fato se deve, principalmente, por se tratar de um mês de média ocupação. No gráfico 1, abaixo, é possível perceber a queda que o GRI aponta em períodos de maior ocupação.

O GRI geral de outubro foi de 92,16%, sendo este o maior número registrado desde o início do ano. Este índice é 0,5 pontos percentuais (p.p.) maior que o obtido em outubro de 2017.

### GRI Geral - Outubro 2017/2018

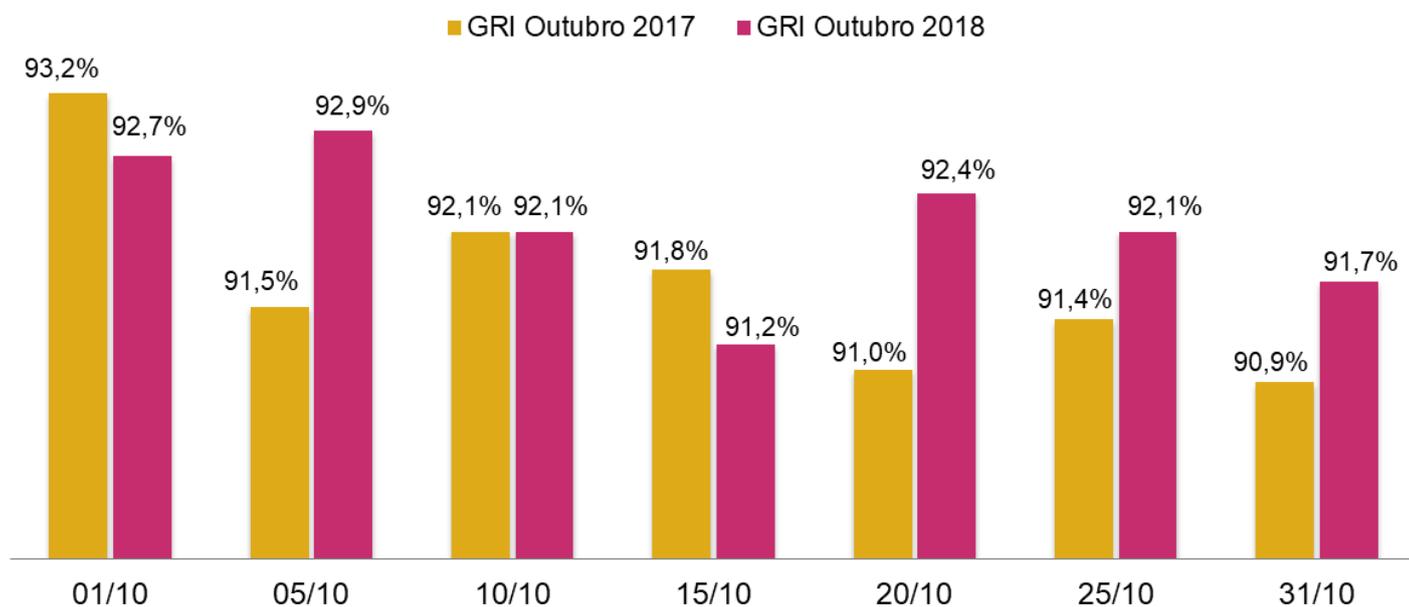


Gráfico 1: índice de GRI geral durante outubro de 2017 e 2018

Fonte: ReviewPro

## 2. GRI por Departamento

Agrupando as avaliações e comentários por departamentos, percebe-se que todos os tópicos estudados registraram aumento de avaliações positivas. Os itens com maior aumento no GRI foram limpeza (+1,5 p.p.), seguida de custo benefício (+1,1 p.p.) e localização (+0,8 p.p.) Nesta análise, a avaliação do quarto obteve o mesmo resultado quando comparado ao mesmo período de 2017.

### GRI por Departamentos - Outubro 2017/2018

■ 2017 ■ 2018

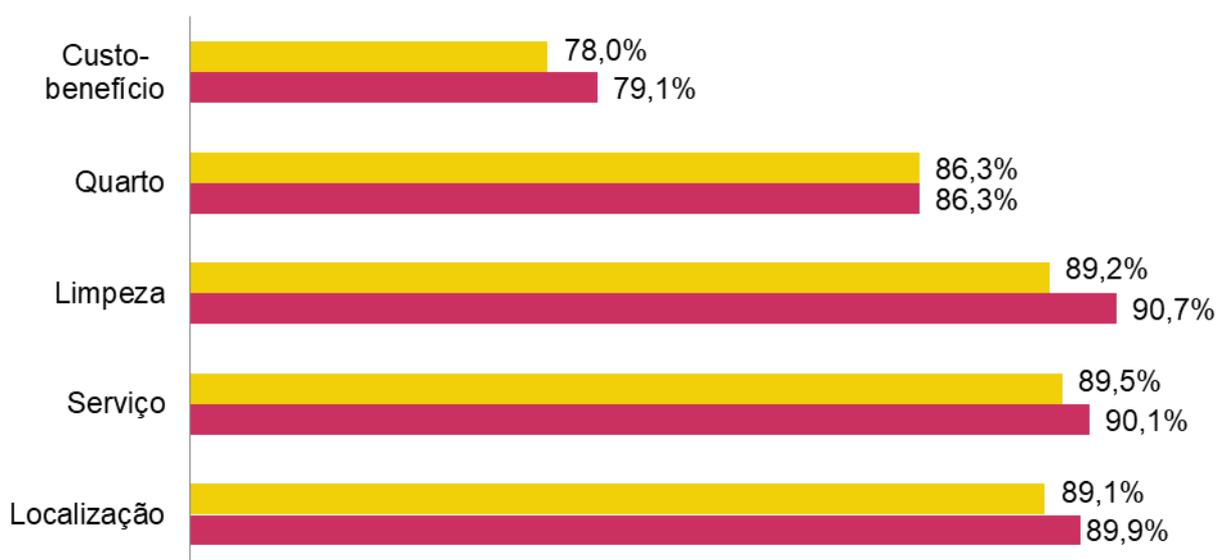


Gráfico 2: índice de GRI por departamento e respectivas variações em outubro de 2017 e 2018

Fonte: ReviewPro

### 3. Menções em Outubro de 2018

Os dados gerados neste estudo foram baseados em 13.739 avaliações feitas pelos hóspedes em diversos *sites* de avaliações.

O mês de outubro registrou um alto índice de avaliações negativas. O destaque desta avaliação é o item cama que obteve -10% p.p. A importância de agilizar os processos e tornar mais eficiente o atendimento e qualidade são fundamentais para a redução 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 Outubro - 2017/2018

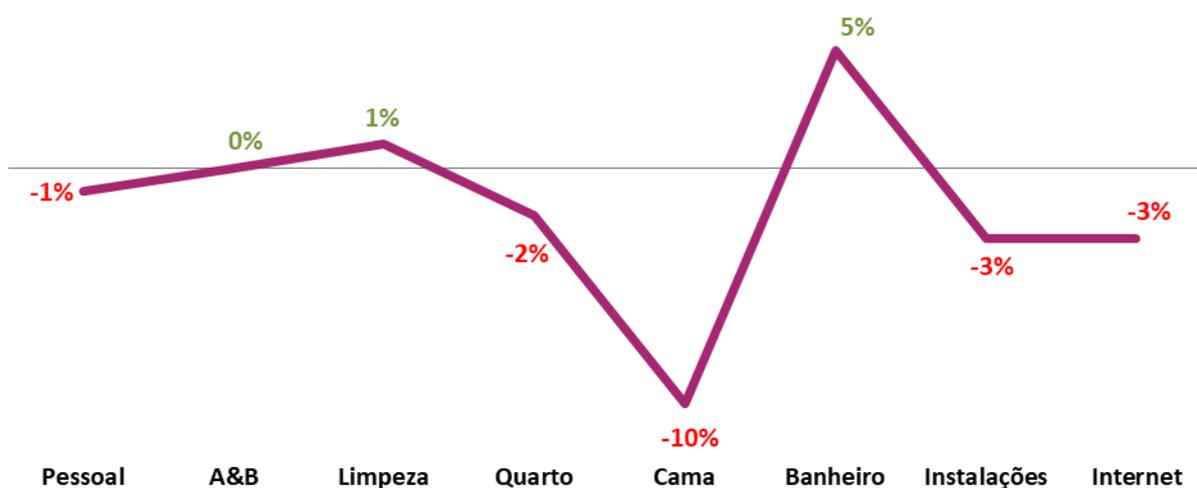


Gráfico 3: variação de menções positivas em setembro de 2017 para 2018

Fonte: ReviewPro

## Considerações Finais

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, um 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 item cama que, neste mês, representa -10% p.p. de menções negativas.

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**

## FONTE



REVIEWPRO  
**WWW.REVIEWPRO.COM**