

Resorts em **Números**

Índice de Competitividade de Resorts

Setembro 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

Setembro foi um mês de bom desempenho dos resorts associados no que diz respeito à qualidade dos serviços e produtos oferecidos nestes complexos hoteleiros. 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, como foi o caso do feriado prolongado de 7 de setembro.

O GRI geral de setembro foi de 92,7%, sendo este o maior número registrado desde o início do ano. Este índice é 0,9 pontos percentuais (p.p.) maior que o obtido em setembro de 2017.

GRI Geral - Setembro 2017/2018

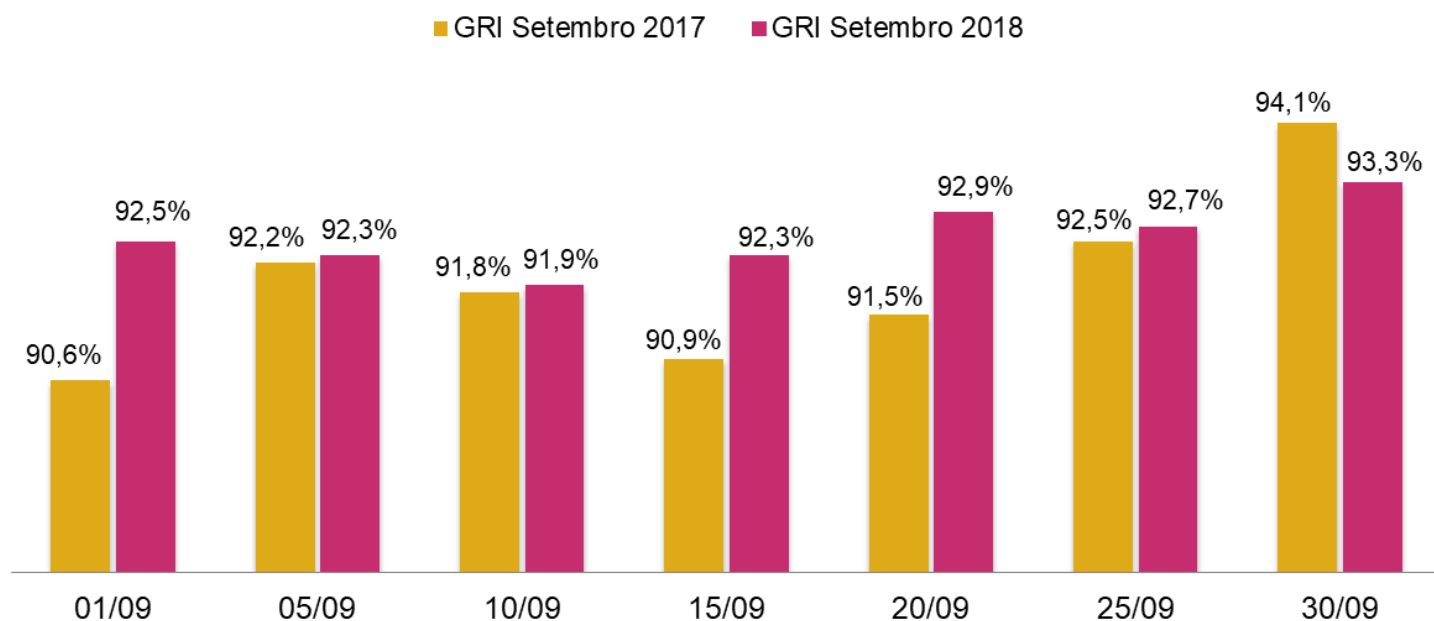


Gráfico 1: índice de GRI geral durante janeiro de 2017 e 2018

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 (+2,1 p.p.), seguida de custo benefício (+2,1 p.p.) e serviço (+1,4 p.p.) Nesta análise, a avaliação do quarto foi a única que obteve menor aumento, porém obteve 0,9 p.p. e a atenção com este item deve permanecer bem observada pelos resorts associados, uma vez que é sempre presente nas avaliações dos hóspedes

GRI por Departamentos - Setembro 2017/2018

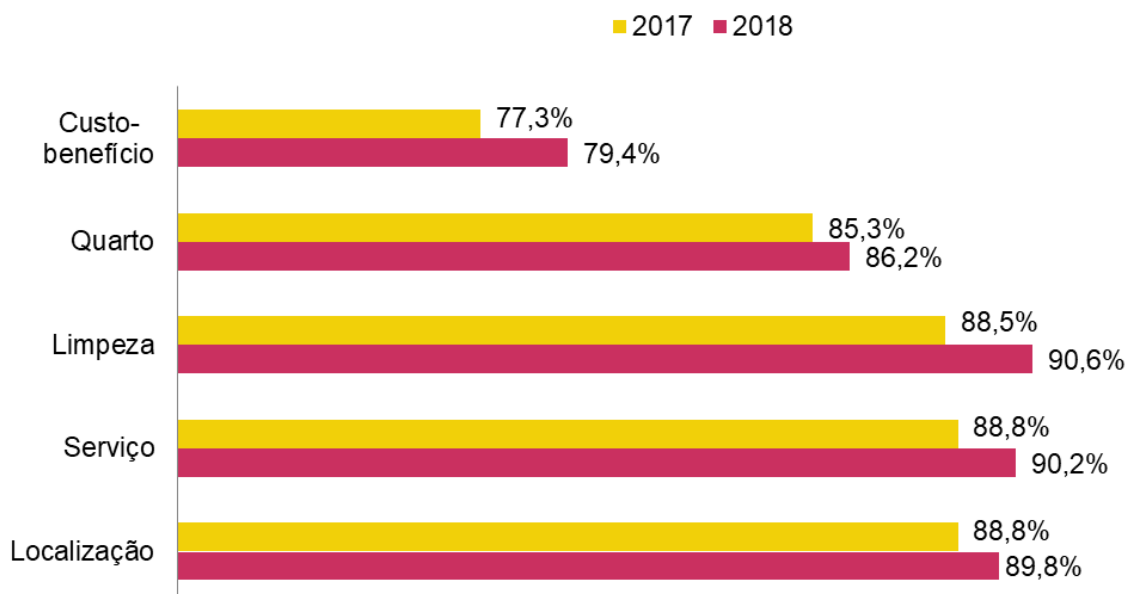


Gráfico 2: índice de GRI por departamento e respectivas variações em janeiro de 2017 e 2018

Fonte: ReviewPro

3. Menções em Setembro de 2018

Os dados gerados neste estudo foram baseados em 11.087 avaliações 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. 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 Setembro - 2017/2018

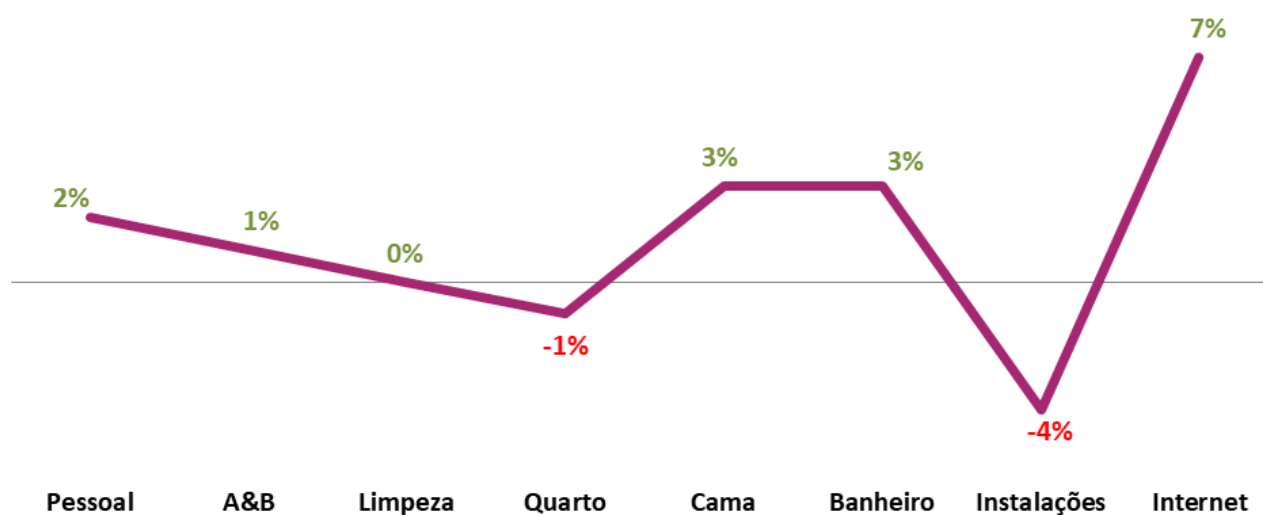


Gráfico 3: variação de menções positivas em setembro de 2017 para 2018

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 e que neste período obtiveram avaliações positivas e superiores ao mesmo período de 2017.

Por fim, vale ressaltar a qualidade do item internet que, neste mês, representa 7% p.p. de menções acima do índice obtido em setembro de 2017.

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