

# Resorts em **Números**

Índice de Competitividade de Resorts

Edição Anual

**2018**

## Introdução

---

A Associação Brasileira de Resorts mensura, mensalmente, o índice de qualidade dos seus 53 resorts associados em diversos *sites* de avaliações. Este relatório, denominado de Índice de Competitividade dos Resorts, está agora em sua terceira edição anual, e busca levar aos associados e ao mercado as opiniões dos hóspedes em 2018 sobre os hotéis que frequentaram.

Cada vez mais, a reputação de um hotel em redes sociais e portais de avaliações são etapas importantes no processo decisórios de futuros hóspedes. Segundo a ferramenta ReviewPro, 96% dos usuários do TripAdvisor consideram importante as opiniões de outros usuários para planejarem suas viagens e reservarem hotéis. Qualidade, atualidade e quantidade de avaliações são fatores levados em conta para determinar a popularidade de um hotel no TripAdvisor.

Até pouco tempo atrás, o preço era fator decisivo no momento da compra. Atualmente, devido à facilidade de avaliar a qualidade do hotel, o valor percebido é fundamental para atrair hóspedes. Quanto mais o custo-benefício é entendido por quem lê as avaliações, mais o preço é aceito pelo cliente, que entende que o valor estabelecido é devido a algum diferencial importante.

A ferramenta ReviewPro, utilizada para a confecção destes relatórios, se baseia nas avaliações e comentários feitos pelos hóspedes em diversos *sites* de avaliações para sintetizar as informações postadas e as transforma em dados que auxiliam os gestores dos hotéis. Assim, é disponibilizado um índice numérico, o *Global Review Index* (GRI), para mensurar a qualidade dos hotéis por meio das avaliações publicadas por hóspedes em mais de 180 *sites*. Hoteleiros do mundo todo passaram a utilizar este *feedback* para promover melhorias operacionais e aprimorar seus serviços a fim de proporcionar melhores experiências aos seus clientes.

## O que é o Global Review Index?

---

Para mensurar o desempenho qualitativo dos resorts, foi estabelecido o Global Review Index (GRI), mensurado pela ferramenta ReviewPro. Trata-se de uma pontuação da reputação *online* de determinado hotel ou grupo de hotéis, neste caso, o grupo de associados à ABR. O GRI é um número percentual referente à quantidade de avaliações e comentários positivos feitos sobre os resorts em relação as experiências negativas.

Os *sites* de avaliações mais utilizados pelos hóspedes para avaliarem os hotéis associados aparecem no gráfico abaixo, com destaques para o Google e o

TripAdvisor que, juntos, reúnem 80% das avaliações dos hóspedes. Merece atenção o fato de que o Google vêm captando cada vez mais avaliações. No ano anterior, o *site* representava apenas 33% das avaliações e, agora, supera os números do TripAdvisor, que antes possuía mais da metade das estatísticas. Importante destacar que este novo comportamento do consumidor deve ser acompanhado pelos hotéis, que agora se atentam a diversos portais para verificar avaliações e, principalmente, respondê-las.

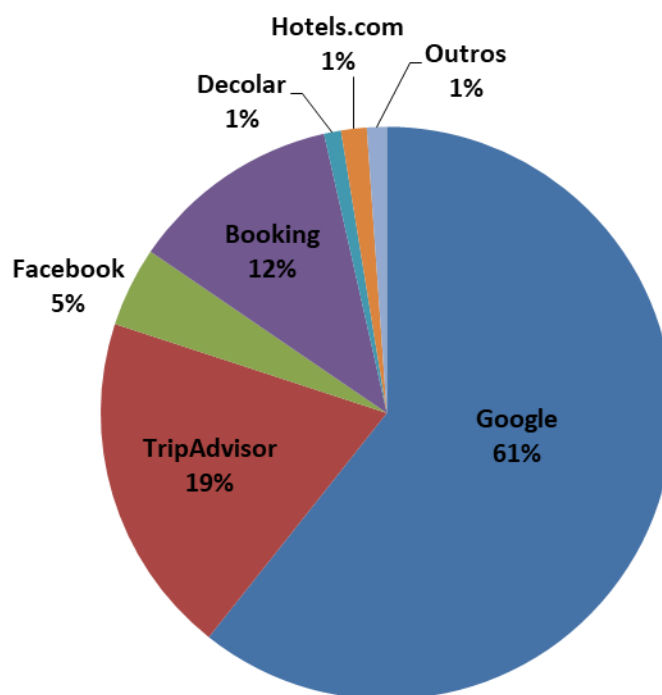


Gráfico 1: origens dos índices em 2018  
Fonte: ReviewPro

A Universidade Cornell provou que o aumento de 1 (um) ponto percentual no GRI Geral de um hotel 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 aos comentários publicados.

O GRI obtido pelos resorts associados à ABR em 2018 foi de 91,8%. Ou seja, 91,8% dos comentários e avaliações feitos em 2018 sobre os resorts associados em *sites* de avaliações foram positivos, e 8,2% foram negativos.



## GRI Geral – 2018

O GRI geral registrado pelos associados à ABR em 2018 foi de 91,8%. Comparado ao ano de 2017, que recebeu 90,7% de GRI, este ano obteve aumento de 1,1% no índice. Também foi verificado um fato muito positivo: todos os meses de 2018 geraram números maiores que os registrados no ano anterior.

Em setembro de 2018 foi registrado o maior índice do ano com 92,7% no GRI do mês. A alta temporada de verão foi muito positiva segundo opiniões dos hóspedes.

Tanto em 2017 quanto em 2018, o GRI cresceu consideravelmente durante ao longo do período. Além disso, os meses de baixa temporada – entre março e junho, e agosto e outubro – registraram consideráveis acréscimos no GRI, como se vê no gráfico 2, abaixo.

### GRI ABR - 2018 e 2017

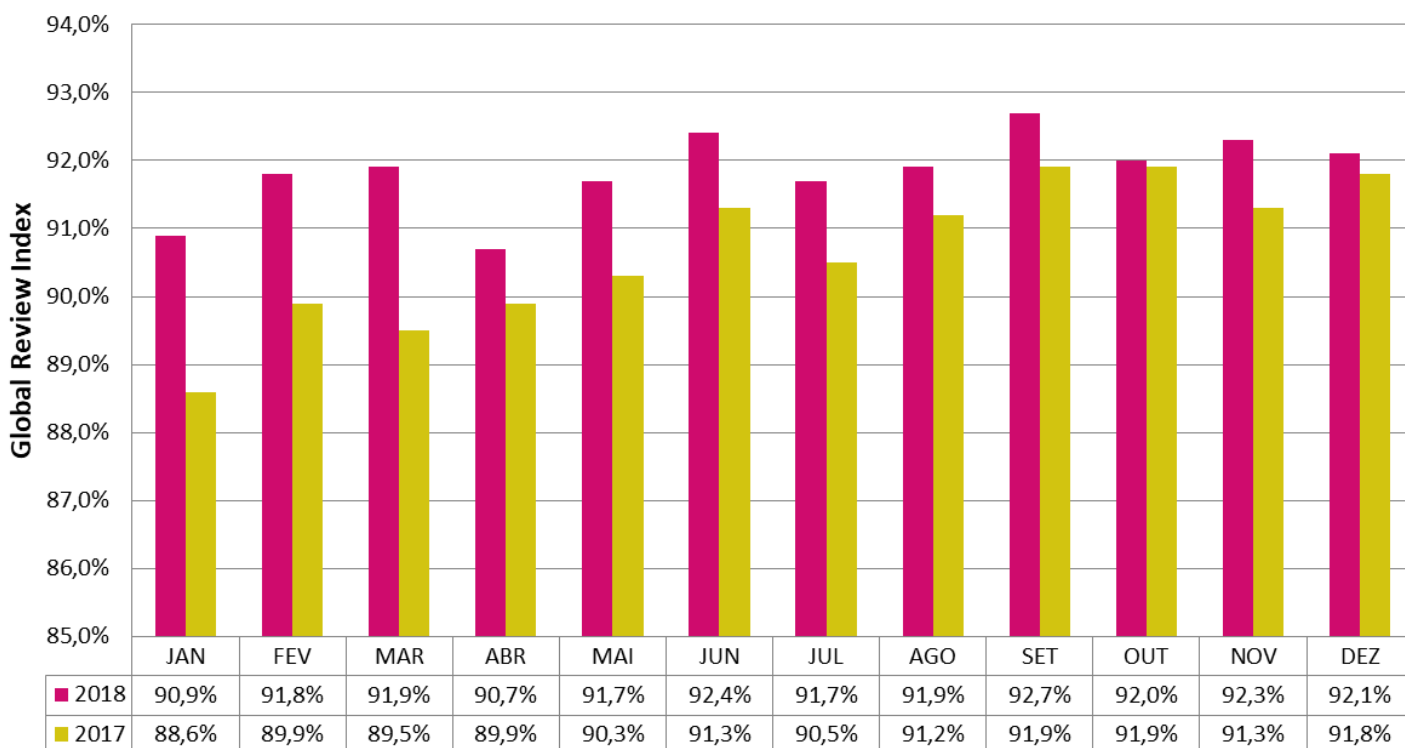


Gráfico 2: GRI Geral da ABR em 2018 e 2017

Fonte: ReviewPro

## GRI por Departamentos

O índice de GRI também foi analisado de acordo com as avaliações para diferentes quesitos dos hotéis, como localização, limpeza, serviço, quarto e custo-benefício. Estes cinco itens somam grande quantidade de avaliações, por isso são aqui apresentados como os GRIs dos quesitos principais. Estas avaliações não são as mesmas feitas para o GRI geral, mas avaliações para estes itens individualmente.

Os itens custo-benefício (+1,0% p.p) serviço (+0,6% p.p), limpeza (+0,5% p.p) e localização (+0,3% p.p) tiveram melhor desempenho em comparação a 2017. Por outro lado, o quesito quarto obteve queda de -0,4% p.p. nas avaliações. Estes itens estão sempre vinculados ao que o hóspede prioriza em sua hospedagem e se os itens avaliados não correspondem às expectativas dos hóspedes, cada vez mais exigentes, conseqüentemente sua avaliação será negativa.

Por fim, é importante frisar que em 2018 foram 115.435 avaliações contra 96.459 de 2017, um aumento de 18.976 avaliações.

### GRI por Departamento - 2017/2018

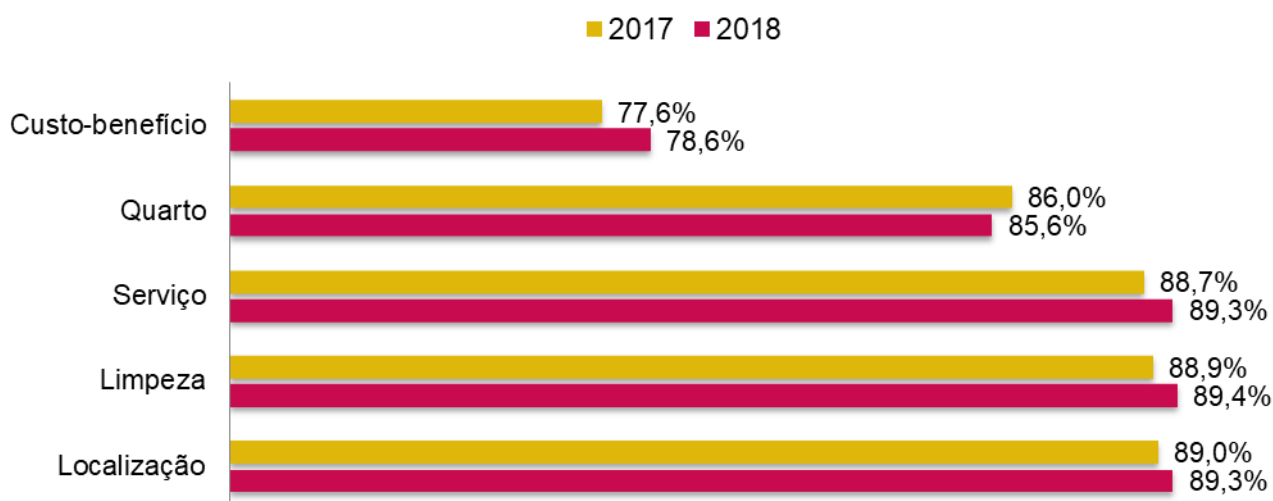


Gráfico 3: GRI por departamentos da ABR em 2017 e 2018

Fonte: ReviewPro

## GRI por Departamentos – México

Nesta seção, cada departamento foi comparado ao desempenho dos resorts mexicanos, a fim de esclarecer quais são os pontos fortes que tornam o México um grande concorrente para os associados. Importante destacar que os associados à ABR registraram GRI's maiores que os mexicanos em quatro de cinco departamentos.

Enquanto o quarto, serviço, limpeza e localização nos resorts associados à ABR são mais bem avaliados, o item custo-benefício está abaixo da média do México, uma diferença de 4,9 p.p, mas sabemos que este item é muito relacionado a tributação e custos operacionais no Brasil ser bem superior ao México.

### GRI por Departamento - ABR e México

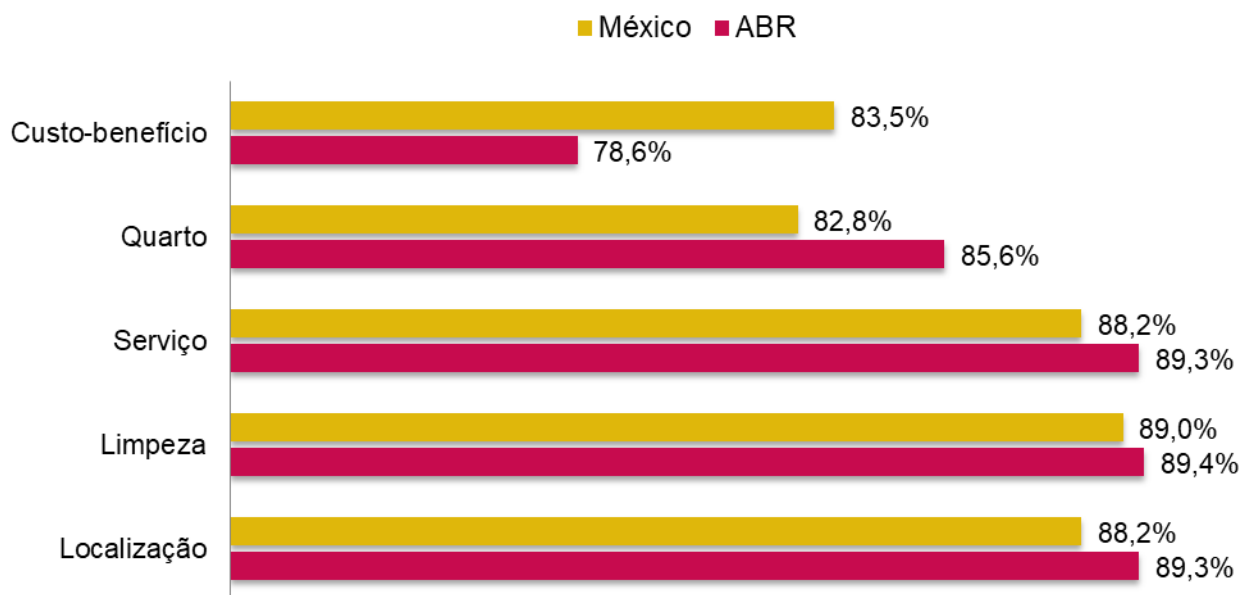


Gráfico 4: GRI por departamentos da ABR e do México em 2018  
 Fonte: ReviewPro

## Menções em 2018 - Brasil

Os 155.201 mil comentários feitos pelos hóspedes nos portais em 2018 também revelam boas impressões. O capital humano, tão valorizado atualmente, está gerando experiências cada vez melhores, segundo opiniões dos hóspedes. A limpeza (+2%), o pessoal (+1%), A&B (+1%), banheiro (+1%), custo-benefício (+1%) e lazer (+1%) dos hotéis receberam comentários mais positivos em 2018 que no ano anterior.

Entretanto, a estrutura do hotel, como a internet (-5%), quarto (-1%), cama (-2%) e as instalações (-3%), não receberam avaliações tão positivas. Muito disso se deve a estrutura nos resorts associados – e influenciando também o custo-benefício, como já citado, e que também aparece no gráfico 5, abaixo.

Assim, a análise que se faz diante do quadro apresentado é de que os resorts estão capacitando continuamente sua equipe, fato valioso e percebido pelos consumidores de hotéis, mas devem, paralelamente a esta situação, investir em equipamentos e reformas que torne a estadia dos hóspedes cada vez mais agradável e eficiente.

### Variação Menções ABR - 2017/2018

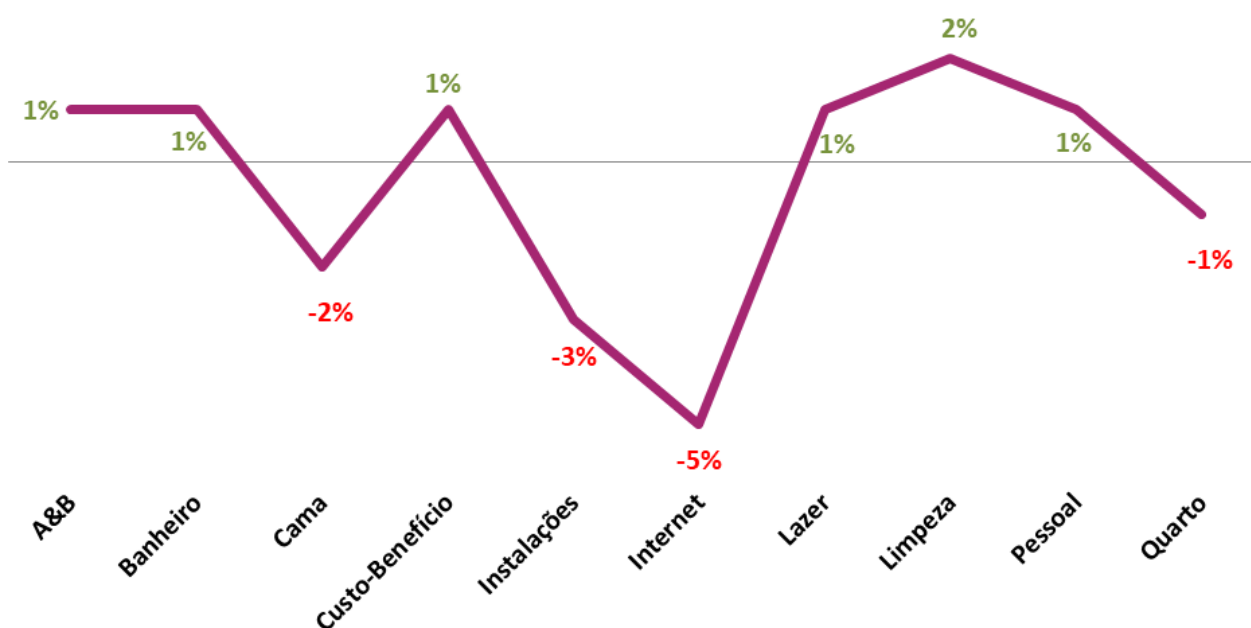


Gráfico 5: variação das menções de 2017 para 2018  
 Fonte: ReviewPro



## Menções em 2018 – México

Os resorts mexicanos receberam 172.568 mil comentários de hóspedes, 17.367 mil a mais que os associados à ABR. Estes, por sua vez, receberam mais comentários negativos nos itens A&B (-1%), banheiro (-5%), cama (-2%), custo-benefício (-1%) e internet (-4%) conforme observado no gráfico 6 abaixo. Os itens quarto (+1%) e instalações (+1%) foram os únicos que se sobrepuseram em relação aos associados à ABR. Com esta análise podemos considerar que nossos associados são competitivos em todos os itens com maior avaliação pelos hóspedes de resorts.

### Variação Menções México - 2017/2018

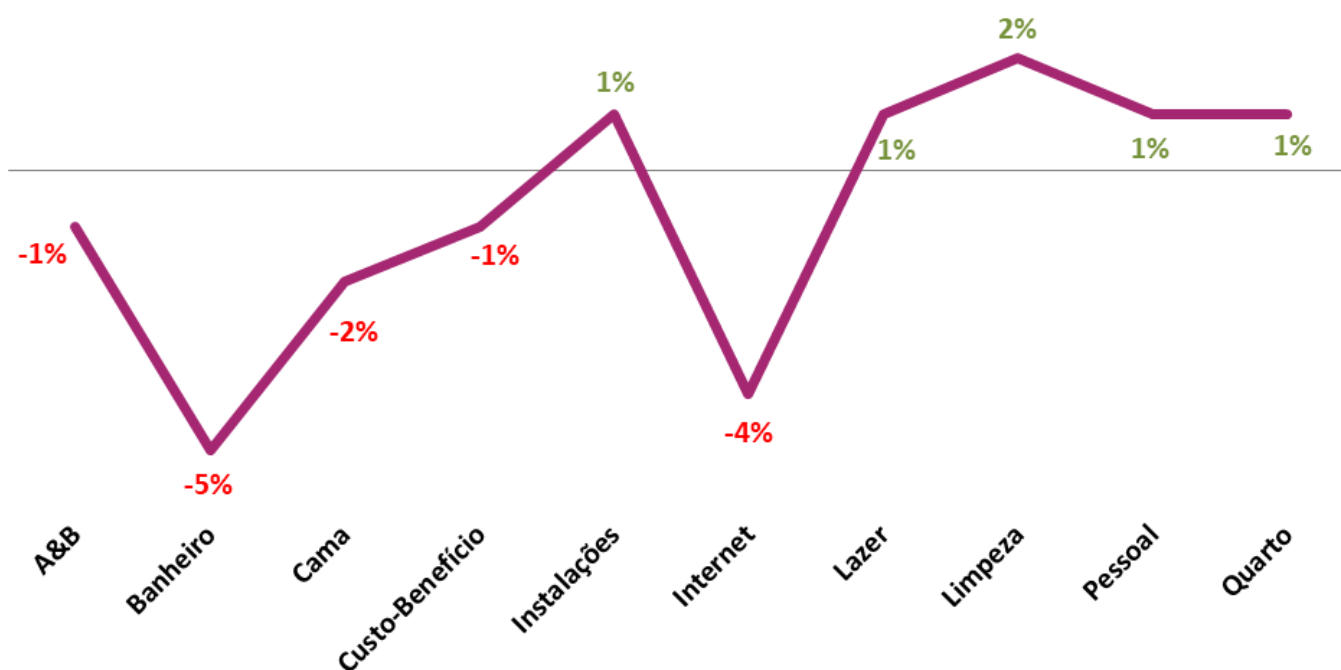


Gráfico 6: Variação das menções de 2017 para 2018 para resorts mexicanos  
 Fonte: ReviewPro



## Perfil

No gráfico abaixo identificamos o perfil dos hóspedes de resorts ABR X México. São 3 categorias: casal, família e grupo. Nota-se que o perfil família é o único que os associados à ABR se destacam se comparado aos resorts mexicanos - acreditamos que essa diferença é pela característica familiar no Brasil. Os resorts brasileiros tem maior apelo para famílias com crianças, enquanto os mexicanos se posicionam muito como destino de lua de mel. Os consumidores de resorts estão buscando cada vez mais a qualidade dos serviços para tornar sua experiência inesquecível e autêntica nos hotéis em que se hospedam.

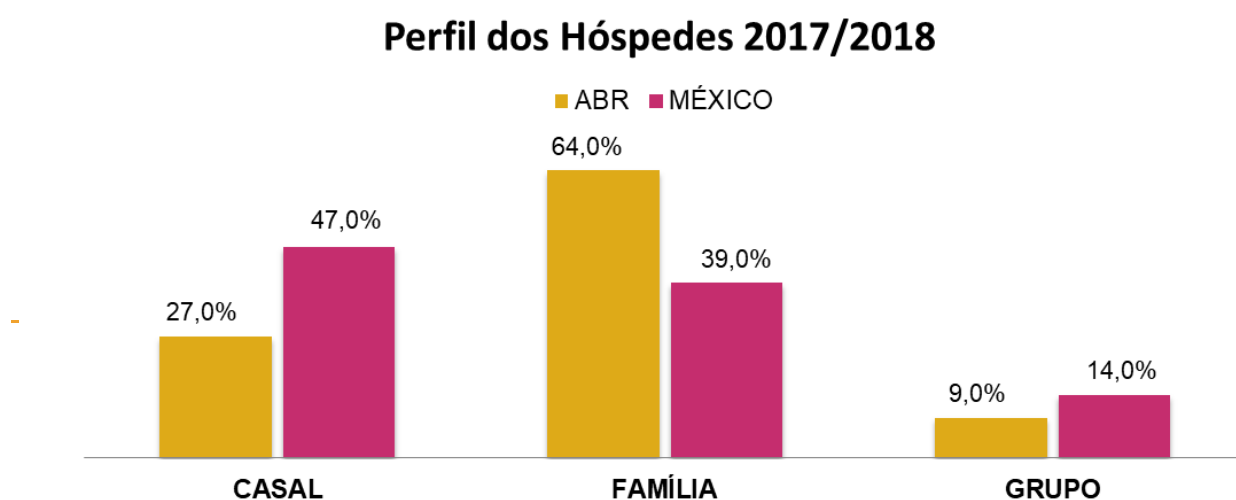


Gráfico 7: perfil dos hóspede ABR X México  
Fonte: ReviewPro

## Considerações Finais

---

Os consumidores de resorts estão buscando cada vez mais a qualidade dos serviços para tornar sua experiência inesquecível e autêntica nos hotéis em que se hospedam. Felizmente, os associados à ABR estão acompanhando este comportamento do consumidor e, por meio das avaliações registradas por seus clientes, puderam fazer grandes melhorias nos hotéis em 2018. A ABR mantém o alto nível de qualidade que é sentido por quem se hospeda em um dos seus associados.

Um ponto levantado no relatório merece ser novamente destacado: o novo hábito dos frequentadores de hotéis em avaliar em mais fontes, principalmente na ferramenta do Google, que também gera maior visibilidade aos futuros compradores durante a pesquisa para escolher hotéis e viagens. Vale investir em maior número de respostas aos comentários feitos também nessa ferramenta.

Por fim, é importante incentivar os hóspedes a avaliarem sua hospedagem com detalhes e, se possível, ainda durante a estadia no hotel, visto que, assim, há ainda a possibilidade de conversar pessoalmente com o cliente e, caso a avaliação tenha sido negativa, tentar reverter a situação – desta maneira o hóspede pode rever o comentário negativo do *site* em que utilizou e sair do hotel sem más impressões.

## Perspectivas para 2019

---

O ano se encerrou com um dos maiores GRI's gerados, fato que anuncia um próximo período de maiores números no índice. A expectativa é de crescimento, mesmo que os primeiros meses do ano não registrem GRI tão elevado, conforme verificado no histórico qualitativo dos associados.

Os indicativos de retomada da economia brasileira apontam para um ano mais estável na qualidade dos resorts mesmo em altas temporadas, e os gestores podem aproveitar o momento para manter suas estruturas atualizadas – sem deixar de lado os treinamentos e direcionamentos da equipe para que o atendimento continue sendo de alto padrão, exclusivo e personalizado. Assim, a oferta de resorts se valoriza no mercado e continua a agradar aos hóspedes, que cada vez mais opinam e buscam opiniões de outros clientes em *sites* de avaliações.

## EXPEDIENTE



ALBERTO CESTRONE  
**PRESIDENTE**



RICARDO DOMINGUES  
**DIRETOR EXECUTIVO**



ALINE CURTI  
**FEIRAS E EVENTOS**

## FONTE



REVIEWPRO  
**WWW.REVIEWPRO.COM**