

# Resorts em **Números**

Índice de Competitividade de Resorts

**Dezembro 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

Encerrando o ano com um dos GRIs mais elevados de 2018, o mês de dezembro determinou um desempenho positivo e com previsão de uma alta temporada com pouca queda na percepção da qualidade do serviço, comparado ao comportamento histórico de grande variações negativas no período. O GRI de dezembro de 2018 foi de 92,1%, contra 91,0% do índice obtido no mesmo mês de 2017 – ou seja, houve um acréscimo de 1,1 pontos percentuais (p.p.) no GRI.

Durante o mês, o índice se revelou bastante instável, com picos de alta e baixa na percepção da qualidade dos resorts associados à ABR. Os pacotes de Natal renderam boas avaliações dos hóspedes, quando os comentários relacionados ao atendimento foram destaques positivos.

### GRI Geral - Dezembro 2017/2018

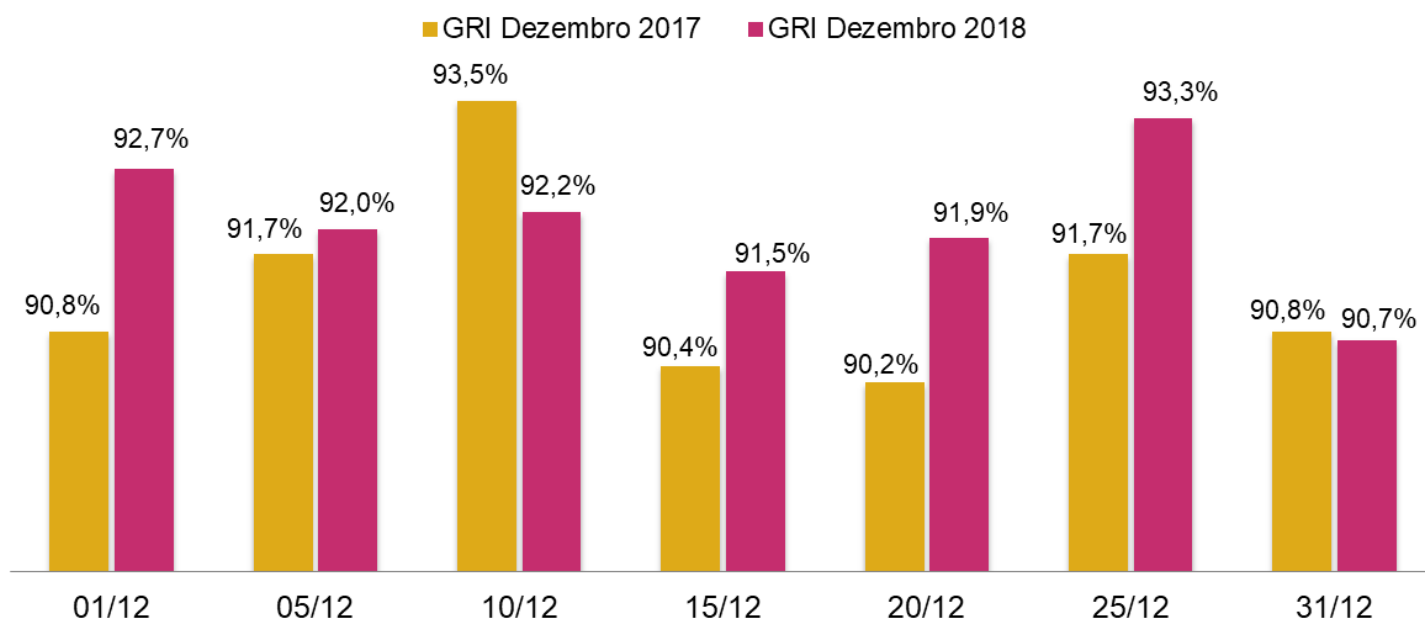


Gráfico 1: índice de GRI geral durante dezembro de 2017 e 2018

Fonte: ReviewPro

## 2. GRI por Departamento

Os itens que receberam mais comentários positivos em dezembro de 2018 foram limpeza (+1,1%) e custo benefício (+1,1%) se comparados ao mesmo período em 2017. O item quarto que é muito avaliado pelos hóspedes manteve o mesmo percentual de 2017 e os itens localização (-0,2%) e serviço (-0,2%) foram os itens com menor desempenho, com destaque para este último item que está entre os mais avaliados pelos hóspedes, sendo que recebeu, em dezembro, 466 avaliações, demonstrando a importância e a exposição deste quesito nas redes sociais e *sites* de avaliações.

### GRI por Departamentos - Dezembro 2017/2018

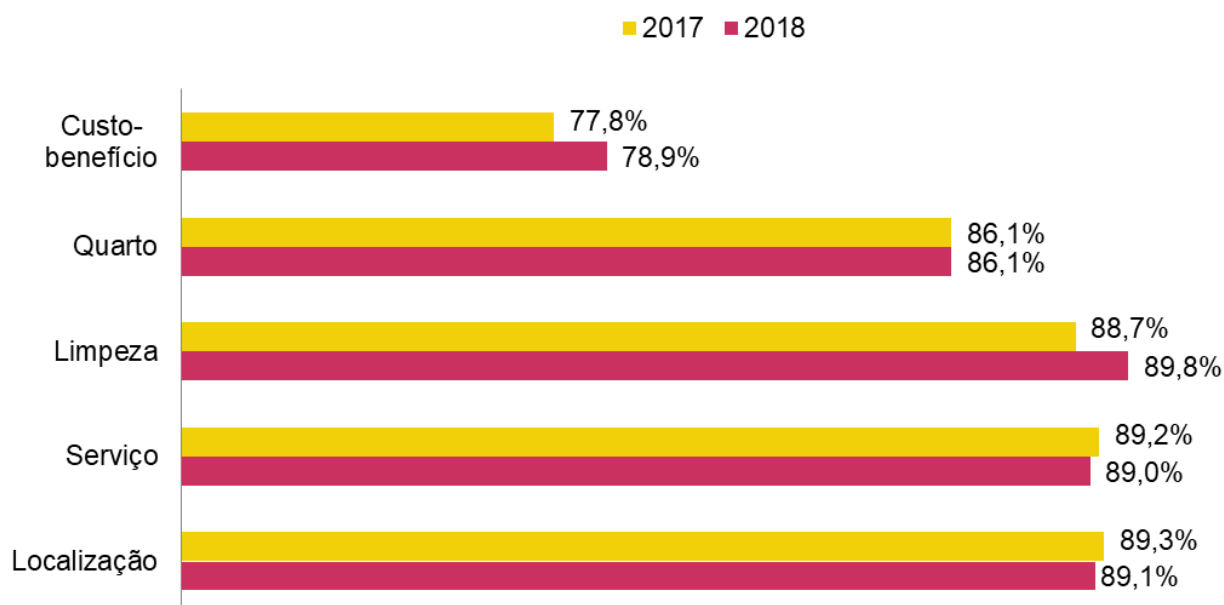


Gráfico 2: índice de GRI por departamento e respectivas variações em dezembro de 2017 e 2018

Fonte: ReviewPro

### 3. Menções em Dezembro de 2018

Os dados gerados neste estudo foram baseados em 10.717 avaliações e 13.527 menções feitas pelos hóspedes em diversos *sites* de avaliações.

Os itens internet (+8%) e banheiro (+7%) foram os destaques deste mês, assim como os itens quarto (+3%), limpeza (+2%), cama (+1%) e pessoal (+1%) também receberam avaliações positivas. Por outro lado, outros importantes quesitos instalações (-2%) e A&B (-1%) obtiveram avaliações não satisfatórias para este período de alta temporada.

#### Variação Menções Dezembro - 2017/2018

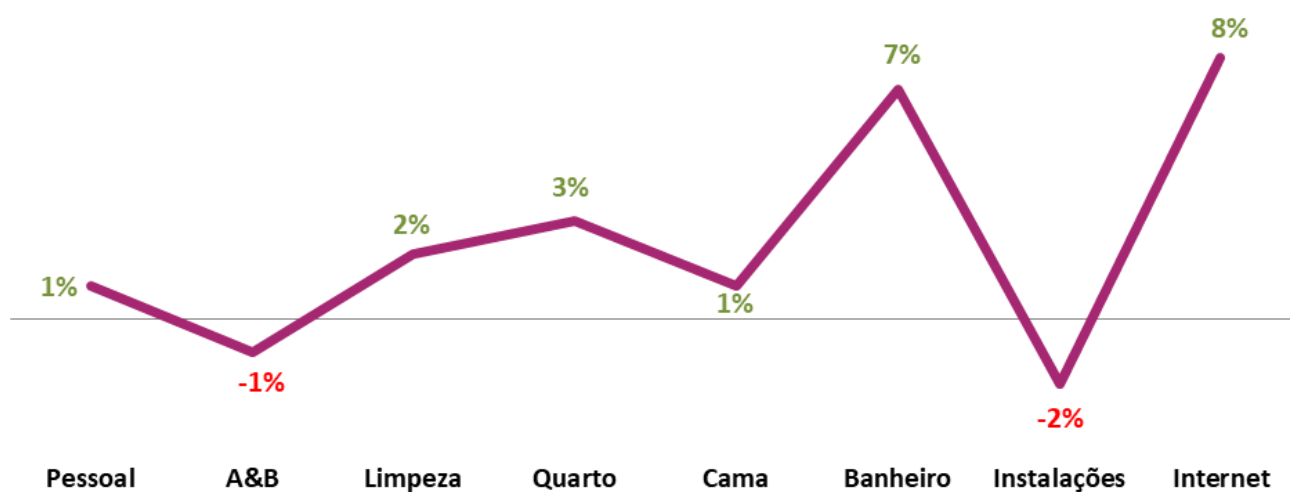


Gráfico 3: variação de menções positivas em dezembro de 2017 para 2018

Fonte: ReviewPro

## Considerações Finais

Nesta avaliação podemos identificar que os itens que obtiveram melhor desempenho foram internet (+8%), banheiro (+7%), custo benefício (+1,1%) e limpeza (+1,1%). Este último item é muito relevante para os hóspedes, uma vez que 1.070 comentários foram feitos acerca deste aspecto no mês. Devido ao maior número de hóspedes e passantes pelo hotel neste período, é interessante também aumentar a supervisão, a fim de manter o alto padrão de limpeza nos hotéis durante a temporada. Percebe-se que os resorts brasileiros caminham para uma melhora em todos os itens avaliados e que estão sempre em busca da excelência e em como melhor atender o seu hóspede.

## EXPEDIENTE



ALBERTO CESTRONE  
**PRESIDENTE**



RICARDO DOMINGUES  
**DIRETOR EXECUTIVO**



ALINE CURTI  
**FEIRAS E EVENTOS**

## FONTE



REVIEWPRO  
[WWW.REVIEWPRO.COM](http://WWW.REVIEWPRO.COM)