

Resorts em **Números**

Índice de Competitividade de Resorts

1º Trimestre

2019

Apresentação

Nesta edição trimestral, o estudo Índice de Competitividade de Resorts traz aos associados uma análise de desempenho dos resorts a nível qualitativo no período de janeiro a março de 2019 a partir das avaliações e comentários dos hóspedes que utilizaram sistemas *online* para avaliar diversos aspectos dos resorts em que se hospedaram. A amostragem deste estudo é de 34.755 avaliações aos resorts associados à Associação Brasileira de Resorts (ABR) e de 11.431 avaliações aos resorts mexicanos. Para identificar a classificação dos resorts, foi estabelecido o *Global Review Index* (GRI), uma pontuação da reputação *online* de determinado hotel ou grupo de hotéis. Este número é gerado pela ferramenta ReviewPro, a qual os associados têm acesso. Os números mostrados neste relatório tratam do grupo dos 53 resorts associados à Associação Brasileira de Resorts (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 postados.

Número de Avaliações - 1º Trimestre 2019

■ MÉXICO ■ ABR

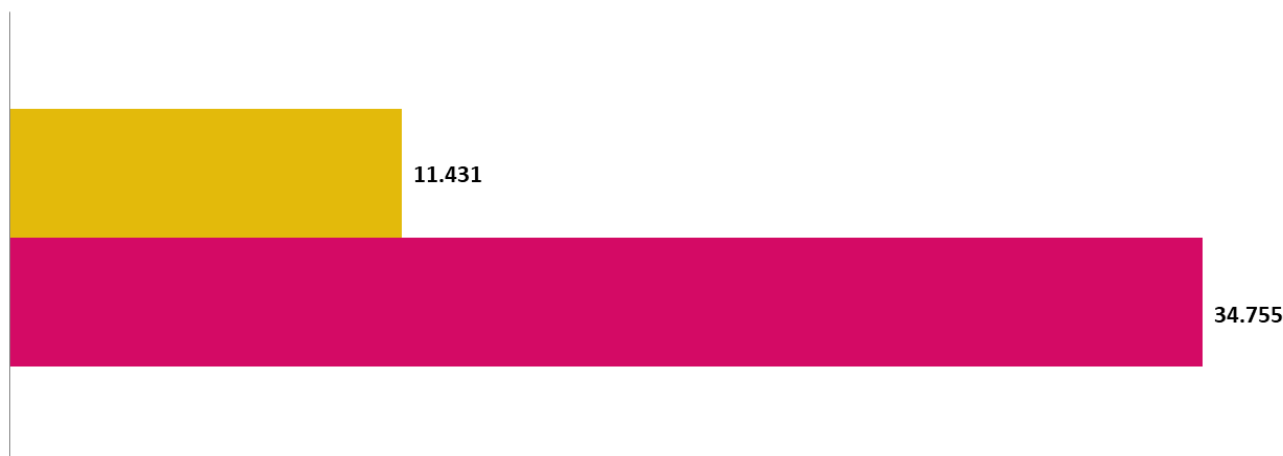


Gráfico1: número de avaliações de GRI entre ABR e México no 1º trimestre de 2019

Fonte: ReviewPro

1. GRI Geral

O ano de 2019 iniciou de forma positiva para os associados à ABR no que se refere à qualidade dos resorts sob a visão dos hóspedes. A média de GRI no período foi de 91,2%, enquanto em 2018, o índice foi de 90,9%. O primeiro trimestre registrou avaliações e comentários mais positivos se comparado ao mesmo período de 2018: manteve GRI superior em janeiro, fevereiro e março de 2019, com destaque para março, que registrou 0,8 pontos percentuais (p.p.) acima do mesmo mês de 2018, como é visto no gráfico 2, abaixo.

GRI 1º Trimestre - Variação 2018/2019

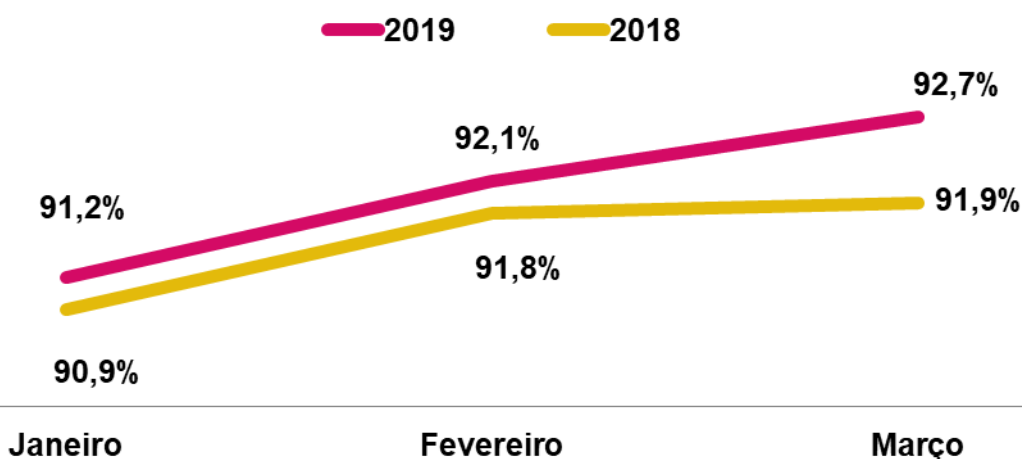


Gráfico 2: GRI geral durante o 1º trimestre de 2018 e 2019
Fonte: ReviewPro

O GRI se apresentou crescente de janeiro a março nos dois anos anteriores. Em 2019, marcou crescimento acima do esperado de janeiro para fevereiro. O mês de março costumava, até pouco tempo atrás, representar baixa temporada de lazer, porém neste ano o carnaval aconteceu neste mês. O reflexo da maior ocupação em março culmina em GRI maior, o que evidencia uma ascensão ao mesmo período do ano passado.

2. GRI por Departamento Brasil

Agrupando as avaliações e comentários de sete departamentos, percebe-se que quatro itens estudados registraram acréscimo em qualidade. Os tópicos com maior aumento no GRI foram decoração (+13,2 p.p.), seguida de gastronomia (+5,7 p.p.). Os quesitos que foram mais observados pelos hóspedes foram: gastronomia, que recebeu 9.413 avaliações e quarto, que obteve 4.779 comentários neste trimestre. Os três quesitos que receberam comentários negativos no primeiro trimestre foram: serviço (-0,5 p.p.), limpeza (-0,5 p.p.) e localização (-0,3 p.p.), como é visto no gráfico 3, abaixo.

GRI por Departamento - 1º Trimestre 2018/2019

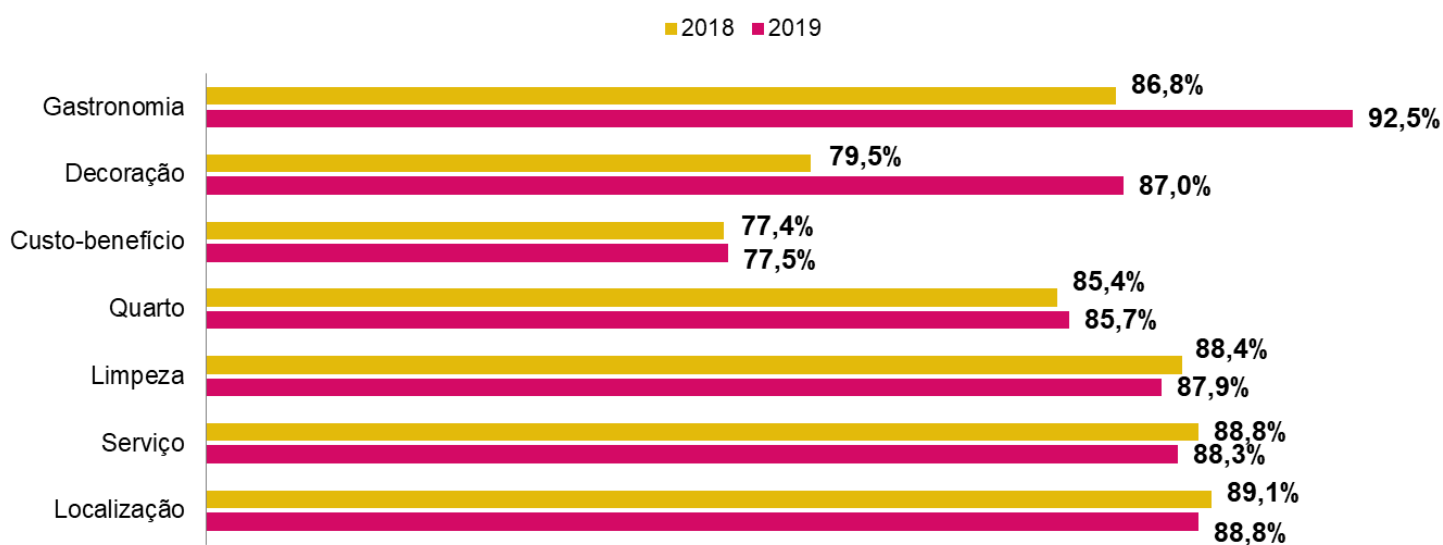


Gráfico 3: GRI por departamento e respectivas variações no 1º trimestre de 2018 e 2019
Fonte: ReviewPro

3. GRI por Departamento Brasil X México

No comparativo do GRI por departamento Brasil e México, foi analisado o desempenho dos resorts mexicanos, a fim de destacar quais são os pontos fortes que tornam o México um grande concorrente para nossos associados. Importante destacar que os associados à ABR registraram GRI's maiores que os mexicanos em três dos cinco departamentos avaliados.

Enquanto o quarto, serviço e localização nos resorts associados à ABR são mais bem avaliados, o item limpeza (-0,8 p.p.) e custo-benefício (-4,6 p.p.) estão abaixo da média do México, mas sabemos que o item custo benefício é muito relacionado à tributação e custos operacionais no Brasil ser bem superior ao México, como é visto no gráfico 4 a seguir.

GRI por Departamento - 1º Trimestre 2018/2019

■ MÉXICO ■ BRASIL

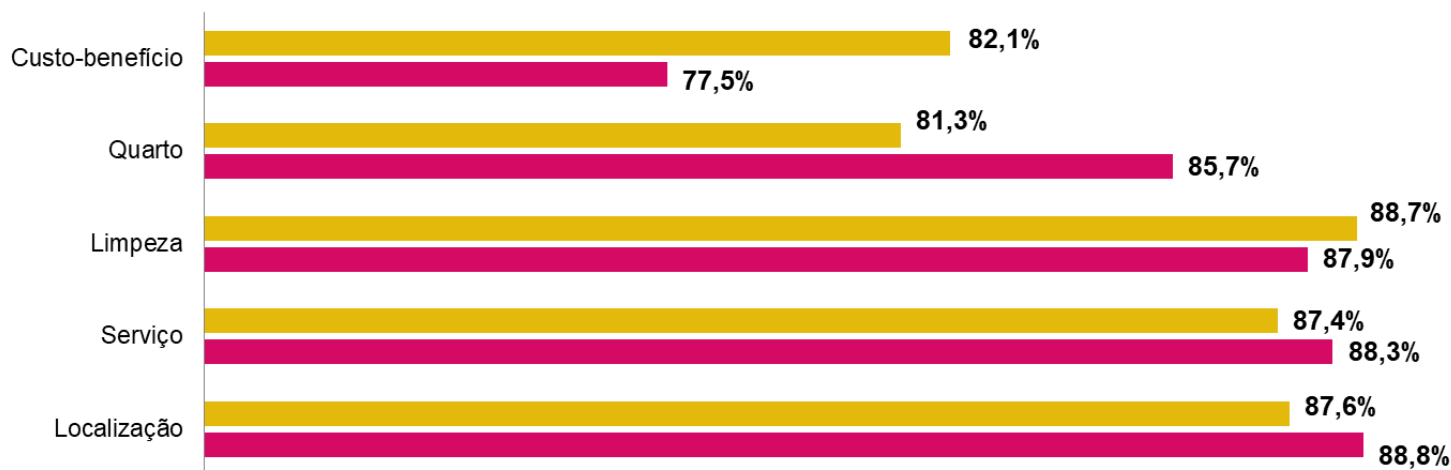


Gráfico 4: GRI por departamento Brasil X México no 1º trimestre de 2019.

Fonte: ReviewPro

4. Considerações Finais

Levando em consideração todos os fatos apresentados, estima-se que o ano de 2019 renderá bons índices de GRI, principalmente com relação ao item serviço. Tendo isso em vista, é fundamental ressaltar a importância do treinamento da equipe, principalmente para as altas temporadas, a fim de manter o alto padrão dos serviços nestes períodos. Também, a atenção com a limpeza deve ser redobrada, visto a alta quantidade de comentários negativos feitos acerca deste aspecto.

Por fim, o novo padrão dos consumidores de hotéis em avaliar os resorts em diferentes sites se confirmou neste 1º trimestre. Aproximadamente 57% das avaliações foram feitas no Google durante o período, ao passo que o TripAdvisor capturou apenas 17% das avaliações. Gestores de hotéis ainda priorizam esta ferramenta para responder às avaliações, e não dão a devida atenção aos comentários feitos no Google. Este comportamento tende a continuar em 2019, e é fundamental que estas avaliações também sejam respondidas, levando em conta a importância que os hóspedes e futuros hóspedes atribuem às respostas.

Outro fator importante em *Online Reputation Management* (ORM) são as respostas aos comentários. Já é sabida a importância destas respostas nos *sites* de avaliações – esta atitude se insere na experiência pós-estadia e está ganhando cada vez mais espaço nos departamentos de Qualidade dos resorts. A influência que as respostas às avaliações exercem nos hóspedes é grande: em um estudo de caso feito pela ReviewPro, 71% dos hóspedes disseram ser este um fator decisivo para a escolha na compra.

Fontes dos Índices - 1º Trimestre 2018

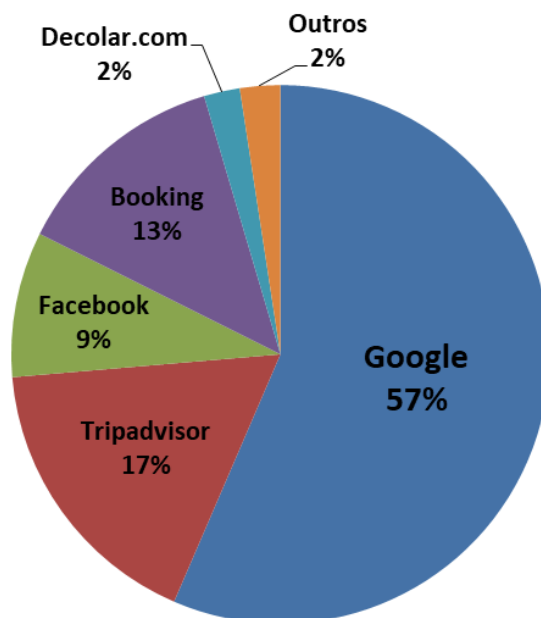


Gráfico 5: fontes dos índices no 1º trimestre de 2019.
Fonte: ReviewPro

EXPEDIENTE



ALBERTO CESTRONE
PRESIDENTE



RICARDO DOMINGUES
DIRETOR EXECUTIVO



ALINE CURTI
FEIRAS E EVENTOS

FONTE



REVIEWPRO
WWW.REVIEWPRO.COM