

FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES NOS HOTÉIS ECONÔMICOS

ANA CAROLINA VILELA GUIMARÃES

CESUMAR - CENTRO UNIVERSITÁRIO DE MARINGÁ, MARINGÁ - PR

SIMONE MATSUGUMA

CESUMAR - CENTRO UNIVERSITÁRIO DE MARINGÁ

ANDRESSA BERTO

CESUMAR - CENTRO UNIVERSITÁRIO DE MARINGÁ

Este trabalho tem como objetivo analisar as estratégias de promoções que os hotéis econômicos realizam para fidelizar seus clientes. Esses estabelecimentos são caracterizados como sendo instalações que oferecem serviços reduzidos, números limitados de apartamentos e tarifas mais baixas que a dos hotéis tradicionais, dessa forma a fidelização é uma maneira de manter a boa ocupação hoteleira e ainda ter um diferencial em relação aos seus concorrentes, isso tudo sem prejudicar a qualidade, a eficiência das operações das atividades e atender às expectativas desses clientes. Como em muitos casos a demanda de serviços de hospitalidade é muito sazonal, é preciso usar as ferramentas do marketing para atrair clientes, diferenciando os serviços em relação à concorrência e conquistando a fidelidade dos hóspedes. Isso se faz necessário para diminuir a queda de ocupação nesses hotéis, de modo a atrair maior número de hóspedes. O hotel econômico possui como público alvo os profissionais de vendas ou representantes de empresas, por isso esses tipos de hotéis dispensam serviços como sauna, piscina, serviço de quarto 24 horas e ambientes de lazer, mas priorizam o conforto, a higiene e um café da manhã completo. O resultado esperado com a realização desta pesquisa é identificar os serviços prestados nos diferentes segmentos da hotelaria e verificar quais os tipos de ações que estes empreendimentos realizam para manter seus clientes, alcançando uma boa ocupação hoteleira. Para a realização desse trabalho será necessária pesquisa bibliográfica à respeito da administração de um hotel econômico e seus respectivos conceitos, bem como a realização de uma entrevista com um questionário composto por perguntas abertas aos empreendedores hoteleiros, permitindo maior flexibilidade para a obtenção de informações e para melhor compreender a ocupação hoteleira desses estabelecimentos. Diante disso, ressalta-se a importância da implantação de um processo ou técnica que vise manter a clientela cativa nos hotéis econômicos mediante um programa de fidelização, construindo um bom relacionamento com esses clientes, tendo em vista que o mercado hoteleiro é bastante competitivo e que a cada momento um novo empreendimento diferenciado está ocupando o mercado.

Palavras-chave: hotel econômico; fidelização; ocupação hoteleira

ana_carolvilela@hotmail.com