



HOTELARIA

# NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS



OUTUBRO/  
NOVEMBRO  
2021

## APRESENTAÇÃO DO NEGÓCIO

Se você é empreendedor do ramo da hotelaria e procura um conceito inovador para o seu negócio, o Sebrae tem uma novidade para você!

O setor de hotelaria passa por um período desafiador e de transformação, especialmente em decorrência dos impactos da pandemia da Covid-19, que surgiu trazendo enormes barreiras para o setor. As limitações impostas nesse período criaram novos hábitos de consumo que chegaram para ficar e, com isso, os hotéis e outras formas de hospedagem precisaram se reinventar para sobreviverem.

Para se adaptar a esse novo momento, o serviço, que era quase que exclusivamente focado na estadia/pernoite de seus clientes, passa a ser expandido com novas possibilidades. Uma boa opção é buscar atrair o público local, especialmente no caso de hotéis urbanos e aqueles com foco executivo. Nesse contexto, duas tendências têm ganhado força: o *room office*, adaptação de quartos de hotéis para a função de escritório; e o *staycation*, adaptação dos hotéis para captar moradores da cidade – que já é uma prática usual na hotelaria, mas que tem ganhado mais destaque no momento atual.

Esses novos modelos de hospedagem exigem adaptações para captar essa nova demanda, não apenas na maneira de se gerir o negócio e o marketing do empreendimento, mas também com relação às adaptações físicas.

Existem, ainda, outras tendências de serviços ou de estratégias para o setor hoteleiro que podem trazer bons resultados. Este guia de novos negócios traz referências, insights, características do mercado e outras valiosas informações para a construção de um empreendedorismo inovador, diferenciado e rentável na área de hotelaria.

### TENDÊNCIAS PARA O RAMO DA HOTELARIA:



- >> Staycation;
- >> Room office;
- >> Sustentabilidade.

SEBRAE

# PRODUTOS E SERVIÇOS

Além da hospedagem tradicional, o ramo da hotelaria pode trazer diversos produtos e serviços que irão tornar a experiência do hóspede mais completa e que podem lhe ajudar a aumentar seu faturamento. É importante que esses atrativos a mais estejam conectados com as novas tendências e preferências dos clientes atualmente.



## STAYCATION

É uma mistura dos termos em inglês de *stay* (ficar) com *vacation* (férias) e é entendido como a ação de se sair de férias em casa ou de ser turista na sua própria cidade. Essa é uma tendência para a hotelaria e pode ajudar e muito no enfrentamento da crise que se instalou no setor em virtude da pandemia. Para captar esses residentes, é importante que os empreendimentos invistam em experiências que devem ser autênticas, e não precisam ser sofisticadas. Dessa forma, invista em serviços que encantem seu cliente e façam da hospedagem uma experiência diferente. Uma área gastronômica; novas atrações na área de bem-estar, como massagens, por exemplo; incluir brinquedoteca e recreação para a criançada, atende tanto às crianças como os seus pais; entre outros atrativos que agregam valor ao seu negócio. Pense no que você pode oferecer ao “turista local” e o que pode fazer no seu meio de hospedagem.

## ROOM OFFICE

O crescimento do chamado home office em regime remoto, herança que ficará após a pandemia, traz oportunidades para hotéis e pousadas locais. Nesse contexto, vale a adaptação dos quartos de hotéis para que sirvam de escritório para aqueles que procuram isolamento e um lugar adequado para trabalhar ou até mesmo para aqueles que viajam e trabalham, uma das possibilidades do formato de trabalho à distância. Importante fornecer acesso à internet de qualidade, espaço físico capaz de comportar o uso de laptops, opções de alimentação no quarto e outras conveniências.

## RESTAURANTE E BAR

Ter um restaurante ou bar atrativo em seu estabelecimento pode trazer visitantes locais que busquem uma estrutura confortável para lazer e gastronomia, sendo que essas pessoas pretendam retornar às suas casas sem pernoitar no hotel. Esses locais podem se tornar mais uma atração para aqueles que buscam um drink ao entardecer, um jantar ou uma experiência diferenciada nos espaços comuns de hotéis e pousadas.

## PACOTES E ATIVIDADES EXTRAS

Você pode elaborar pacotes com descontos para os moradores da região. Nessas ofertas, uma prática muito atrativa é incluir hospedagem e alimentação por um dia ou poucos dias. Disponibilizar atividades ao ar livre e conectadas com a natureza também estão em alta no setor e podem ser mais um diferencial de sua hospedaria.





## MERCADO

A sustentabilidade é uma grande tendência mundial, e que vem sendo registrada em diversos estudos e relatórios produzidos por empresas especializadas. As práticas sustentáveis são imperativas e fazem parte de uma dinâmica econômica e social que é forte no contexto atual e seguirá em destaque no futuro. Desse modo, espera-se que empresas trabalhem para desenvolver os melhores produtos, sempre respeitando o planeta e gerando resultados positivos. A seguir apresentamos informações úteis para esse segmento de negócios:

+ R\$ **60 BILHÕES**

É O FATURAMENTO ESTIMADO DO  
SETOR DE TURISMO EM 2021.



O QUE REPRESENTA CERCA DE

**70%**

DO FATURAMENTO DE 2019.

(Dados da Associação Brasileira de Agências de Viagem – Abav)

**75%**

dos brasileiros estão ansiosos pela próxima viagem.

O Brasil está em

**3º**

lugar no ranking dos países que mais desejam viajar em 2021.

**27%**

querem reservar acomodações independentes.

**16%**

buscariam acomodações em sua própria cidade, ou próxima a ela, para apoiar o comércio local.

(itens da pesquisa realizada pelo site Booking)

## PERFIL DO CONSUMIDOR

Para criar produtos e serviços mais personalizados para o seu público, é fundamental conhecer o perfil de seus clientes.



### PÚBLICO LOCAL

Moradores locais que querem fazer algo diferente em sua própria cidade/região. E, ainda, querem ter experiências únicas e diferenciadas, aproveitar tudo que pode ser ofertado, desde que seja algo novo e instigante. É o público do chamado *Staycation*.



### TRABALHADORES HOME OFFICE

Empresários, colaboradores de empresas em modelo híbrido ou totalmente remoto que não conseguem ter espaços adequados em casa para o trabalho ou que não se adaptaram com o movimento da casa e que não querem compartilhar espaços nesse momento. Pessoas que trabalham enquanto viajam também fazem parte desse público.

## ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO



### FACEBOOK

Aposte na criação de uma página para o seu negócio. Invista em boas fotos de perfil e de capa e em publicações que demonstrem os quartos e outras atrações do seu estabelecimento.



### INSTAGRAM

Invista na criação de conteúdos em vídeo para a rede social, mostrando as novidades do seu estabelecimento e como seus clientes têm aproveitado as novidades oferecidas. É importante também divulgar dicas, práticas e curiosidades sobre sua região.







### WHATSAPP

Estabeleça um contato direto com seus clientes, encaminhando oportunidades, promoções e descontos de serviços.





## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

	 CANAL	 BENEFÍCIO
 DIGITAL	<b>Anúncios em grandes sites</b>	Portais de notícias contam com milhares de acessos diariamente. Essa pode ser uma alternativa para aquecer as suas vendas e conquistar novos clientes.
	<b>Ranqueamento no Google</b>	O Google é o principal mecanismo de busca do mundo. Anunciar nesta plataforma pode ajudar muito a divulgar o seu negócio.
	<b>Redes sociais</b>	Vá além das ferramentas de anúncio e aposte nas redes sociais para divulgar conteúdos que demonstrem a experiência diferenciada e a oportunidade de descansar em sua hospedagem.
	<b>Influenciadores digitais</b>	Explore a possibilidade de fazer parceria com influenciadores digitais que possuam relevância na sua região e que atinjam o seu público-alvo. Essa é uma divulgação que cria uma conexão direta com o seu público e traz bons resultados.
 TRADICIONAL	<b>Mídia local</b>	Invista em anúncios nos veículos de mídia mais influentes da sua região.
	<b>Press Trip</b>	Se trata de uma hospedagem voltada a jornalistas, blogueiros e influenciadores digitais, com o objetivo de proporcionar uma experiência que gere conteúdo de qualidade sobre o seu hotel ou pousada. Se trata de uma estratégia muito promissora e que pode trazer ótimo retorno. Oferecer descontos ou vantagens aos hóspedes que chegarem por meio da mídia gerada por pela press trip pode ser uma forma de mensurar o sucesso da campanha.
	<b>Assessoria de imprensa</b>	A assessoria de imprensa pode conseguir emplacar notícias, notas e atrativos da sua hospedagem em meios de comunicação tradicionais.

# TENDÊNCIAS

O ramo da hotelaria é bastante dinâmico e novas tendências e inovações estão sempre surgindo para tornar a experiência do hóspede cada vez melhor. Então, é essencial que o seu negócio, sua pousada ou hotel esteja sempre por dentro das novidades.

Confira algumas das novidades que são destaques no setor:

## CUSTOMIZAÇÃO DE SERVIÇOS

Uma das principais tendências no ramo da hotelaria é a personalização e customização do atendimento ao hóspede. Com esse atendimento aos viajantes, é possível garantir que as expectativas sejam alcançadas; a experiência seja positiva; e o atendimento, humanizado e acolhedor. Ofereça ao cliente a possibilidade de pedidos personalizados, como um cardápio vegetariano ou que atenda às necessidades do hóspede. Prepare seus atendentes para que sejam simpáticos e que chamem o cliente pelo nome. São ações simples, mas que fazem a diferença.

## SUSTENTABILIDADE

A sustentabilidade é uma grande tendência mundial, e que vem sendo registrada em diversos estudos e relatórios produzidos por empresas especializadas, que indicam que as pessoas aceitam pagar um pouco mais caro por produtos e serviços de marcas engajadas e envolvidas em causas importantes. As práticas sustentáveis fazem parte de uma dinâmica econômica e social que é forte atualmente e seguirá em destaque no futuro. É essencial que empresas trabalhem sempre respeitando o planeta e gerando resultados positivos. Portanto, invista em energias sustentáveis, evite o uso de copos ou materiais descartáveis e mostre e incentive o cliente a adotar práticas sustentáveis.

## SEGURANÇA

Outra tendência é que o viajante está mais exigente em relação aos protocolos de biossegurança, especialmente após a pandemia da Covid-19. As pessoas estão voltando a viajar, mas cada vez mais buscam confiança e segurança. Dessa forma, investir na conscientização pelo distanciamento social do staff e utilizar equipamentos de segurança durante todo o tempo são ações que tornam a hospedagem mais segura para seus hóspedes.

## ECONOMIA DA EXPERIÊNCIA

Para se tornar uma boa opção ao público local, é preciso agregar valor ao seu negócio. A ideia é explorar os cinco sentidos do hóspede, com experiências gastronômicas, de bem estar, um atendimento diferenciado e personalizado. Ao apontar o foco a oferecer uma experiência ao visitante, sua hospedagem se torna referência e uma real opção ao turista local. Observe seus pontos fortes e valorize-os. Invista em novos atrativos que atraiam esse público.

## DAY USE

Modalidade de hospedagem por apenas um dia, sem pernoite, no qual o visitante pode explorar toda a estrutura do hotel, como piscinas, restaurantes, serviços de bem estar, entre outros. Perfeito para o público local.

## EXTENDED DAY OU DIÁRIA ESTENDIDA

Em geral, as hospedagens se encerram às 12h. A possibilidade de se estender o check-out para o final do dia pode ser uma opção bem atrativa para o público local. Por exemplo, ao consumir uma diária de sábado para domingo, ao invés de ter que sair às 12h, o hóspede pode pagar pelo Extended day, e usufruir das instalações do hotel até o final do dia e retornar para casa somente à noite.



# CASOS DE EMPRESA

## RENAISSANCE SÃO PAULO HOTEL

Oferece o pacote Staycation ao público local, onde o hóspede pode escolher dois benefícios extras na diária, como café da manhã, desconto em A&B, estacionamento, late checkout, entre outros.



# CASOS DE EMPRESA

## PALÁCIO TANGARÁ

Seguindo essas novas tendências, criou um espaço ao ar livre, o Pateo do Palácio, que serve pratos e drinks e com música ao vivo nos finais de semana e recreação infantil todos os dias. O hotel também ofereceu descontos para mais incentivar uma estadia mais longa e criou pacotes de experiências interessantes para o turista local.

