

Meios de hospedagem: da reserva à experiência



Introdução	3
Qual a importância da hospedagem nas viagens?.....	4
Quais são as etapas da hospedagem?.....	8
Como aumentar a satisfação do hóspede?	12
Quais as dicas para superar as expectativas?.....	13
Quais as tecnologias para o setor de turismo?	15
Conclusão	18
Sobre o Sebrae PE.....	19



Introdução

No universo do turismo, os meios de hospedagem têm um papel central na experiência do viajante. Desde o momento da reserva até o último dia da estadia, cada interação impacta a percepção de qualidade e hospitalidade.

Nesse contexto, **você não deve oferecer apenas um lugar para dormir, mas também uma experiência memorável, algo que se tornou um diferencial competitivo importantíssimo**. Este guia trata das etapas mais fundamentais dessa jornada, abordando desde a facilidade nas reservas até a tecnologia, o atendimento personalizado e as práticas que surpreendem o cliente.

Quer saber mais? Então, continue a leitura e prepare-se para elevar seu negócio a novos patamares de excelência.



Qual a importância da hospedagem nas viagens?

A hospedagem representa uma das etapas determinantes para a boa experiência dos viajantes, **sendo responsável por conforto, segurança e bem-estar aos seus visitantes**. Veja, a seguir, como ela pode impactar os resultados do seu negócio.



Aumento na fidelização de clientes

Uma experiência do hóspede bem desenvolvida a partir de hospedagens excelentes aumenta a chance de fidelização. Isso é indispensável para o sucesso a longo prazo de um negócio no turismo.

Por exemplo, quando um hóspede tem uma experiência positiva, **ele tende a estabelecer um vínculo emocional com a marca**. Assim, as chances dele retornar em futuras visitas são mais elevadas.

Essa realidade gera uma receita recorrente e mais previsível. Com uma hospedagem de qualidade, **ainda é possível aumentar em até 55% a receita de venda de produtos ou serviços adicionais e de upgrades, segundo uma [pesquisa recente](#)**.

Eleva as recomendações e boca a boca

O impacto do boca a boca é extremamente relevante no setor de hospitalidade. Ao fornecer uma boa experiência na hospedagem, sua empresa tende a ter mais recomendações. Nesse sentido, as pessoas indicam o estabelecimento para amigos, familiares e colegas.

Com isso, há novas reservas e, conseqüentemente, aumento da receita. Além disso, **hóspedes satisfeitos são mais propensos a deixar avaliações positivas em sites e aplicativos de avaliação**, o que melhora ainda mais esse tipo de marketing e o alcance do negócio.



Transforma a experiência do hóspede

A hospedagem é um elemento central no dia a dia do visitante. Uma estadia bem-sucedida pode transformar uma viagem comum em uma memória inesquecível, enquanto problemas nesse aspecto podem comprometer o resto da experiência.

A qualidade da hospedagem reflete diretamente na satisfação geral do turista e impacta a percepção individual. Por isso, **é fundamental investir em ações que melhorem a qualidade do seu estabelecimento**, seja ele uma pousada, hotel ou hostel.



Gera vantagem competitiva

Investir em uma hospedagem de qualidade pode colocar seu estabelecimento à frente dos concorrentes, especialmente daqueles que ainda adotam métodos de gestão antiquados e que não ajudam na experiência do cliente.

Por isso, contar com estratégias funcionais, como o uso de tecnologias para coletar e processar dados, **facilita a capacidade de oferecer serviços diferentes do que se encontra no mercado.**



Promove a marca

Um foco contínuo na experiência do hóspede pode resultar em um retorno sobre o investimento significativo, especialmente nas ações de marketing. Segundo dados da Aberdeen, negócios que priorizam uma boa experiência têm, em média, **um Retorno Sobre Investimento (ROI) 50% maior em seus esforços promocionais em comparação com aquelas que não fazem isso.**

Esse cenário ocorre porque clientes satisfeitos são mais propensos a compartilhar experiências positivas e promover a marca, o que contribui para um aumento natural das reservas.



Quais são as etapas da hospedagem?

A experiência do hóspede é composta por diversas etapas, que vão desde a reserva inicial até o momento do checkout. Cada uma delas desempenha um papel central na construção de uma estadia satisfatória e memorável. Saiba mais sobre como construir uma jornada encantadora para o cliente, a seguir.

Reserva

A reserva é a primeira etapa dos serviços de hospedagem, sendo essencial que esse processo seja intuitivo, rápido e acessível. Nesse sentido, o primeiro cuidado é oferecer diversidade nas soluções de pagamento.

Isso porque, segundo uma [pesquisa de 2024](#), **40% das pessoas desistem da reserva caso não tenham a opção de pagamento desejada**. Por isso, disponibilize alternativas como PIX, cartão de crédito e débito, boleto e carteiras virtuais.

Ainda é preciso ter presença em diversos canais a fim de aumentar a conveniência do cliente. Por isso, além do site oficial do negócio, aproveite canais como:

- WhatsApp;
- redes sociais;
- Booking;
- Airbnb.

Essas alternativas podem ampliar significativamente o alcance do seu negócio. É importante ainda enviar informações complementares para manter o cliente engajado, como serviços adicionais disponíveis e dicas úteis sobre o destino.





Primeiro contato

O primeiro contato direto entre o cliente e a equipe do meio de hospedagem é um momento vital para causar uma boa impressão. **A comunicação proativa é importante nessa fase.**

Antes mesmo da chegada do hóspede, mensagens exclusivas podem ser enviadas para dar boas-vindas e fornecer informações relevantes, como instruções de chegada, horários de check-in ou opções de transporte.

Outra prática recomendada é oferecer o pré-check-in online. Essa opção poupa tempo e reduz a burocracia na recepção, garantindo um início de estadia mais fluido e agradável.



Estadia

Durante a estadia, o atendimento personalizado deve ser prioritário. Registrar as preferências dos hóspedes, como escolhas alimentares, tipos de travesseiros ou atividades de lazer, pode surpreendê-los positivamente.



Além disso, tais informações podem ser usadas para criar experiências únicas e melhorar a hospedagem para outras pessoas com perfil similar. Outro ponto importante para uma estadia perfeita **é dispor de uma equipe bem treinada para lidar com situações adversas**. Esse cuidado evita que contratempos comprometam a satisfação do cliente.

O conforto e a limpeza também são fatores indispensáveis. A manutenção constante dos quartos e das áreas comuns, bem como a garantia de funcionamento perfeito de serviços básicos como Wi-Fi, água quente e ar-condicionado, contribuem para uma experiência agradável e livre de preocupações.



Checkout

O momento do checkout é a despedida final do hóspede e deve ser tratado com o mesmo cuidado que as etapas anteriores. Nesse sentido, oferecer flexibilidade nesse processo pode ser um diferencial importante, disponibilizando opções de late checkout ou checkout antecipado conforme a necessidade dos indivíduos.

A automação do processo de checkout também pode agregar valor à experiência do hóspede. Existem ferramentas digitais que auxiliam na finalização da estadia de forma rápida e sem burocracias.

Por fim, uma despedida personalizada, como uma mensagem de agradecimento ou a entrega de um voucher para uma futura estadia, **deixa uma última impressão positiva e fortalece o relacionamento com o cliente.**



Como aumentar a satisfação do hóspede?

Para aumentar a satisfação dos hóspedes, é importante adaptar a abordagem conforme o tipo de estabelecimento. Isso porque cada ambiente tem expectativas distintas, e atender a essas demandas é imprescindível.

Por exemplo, um hotel pode focar em ter um atendimento de excelente qualidade, além de oferecer conforto e serviços, como Wi-Fi rápido, restaurante e concierge, destinados para um público que busca comodidade e sofisticação.

A pousada deve focar em uma experiência capaz de atender às necessidades e desejos do público, com ambiente intimista e hospitalidade genuína. Promover a cultura local e oferecer um café da manhã caseiro também são formas de elevar a satisfação.

Por fim, o hostel deve criar um ambiente social e descontraído, com espaços compartilhados que incentivem a interação entre os hóspedes. **Lembre-se ainda que esse tipo de hospedagem deve focar em preços acessíveis e serviços práticos, como armários individuais e atividades locais.**





Quais as dicas para superar as expectativas?

Cativar os hóspedes é fundamental para garantir a satisfação, promover uma estadia agradável e fidelizar clientes. Essa tarefa exige atenção a detalhes, personalização e um constante esforço para oferecer mais do que o básico esperado. Confira abaixo algumas dicas práticas para conquistar seus hóspedes:

- **crie uma experiência de reserva impecável** — invista em plataformas intuitivas e completas, informações claras, fotos de qualidade, avaliações de outros clientes e suporte para dúvidas;
- **antecipe necessidades e ofereça mimos personalizados** — observe preferências ou ocasiões especiais, como aniversários ou luas de mel, e surpreenda com agradados como chocolates, flores ou bilhetes no quarto;



- **ofereça serviços sob medida** — desde horários flexíveis para café da manhã até atendimento adaptado para crianças ou pessoas com restrições alimentares, criando soluções específicas para elevar a percepção de cuidado;
- **seja um consultor local** — prepare recomendações exclusivas sobre pontos turísticos, restaurantes e atividades da região, oferecendo um toque pessoal na apresentação dessas dicas a fim de mostrar atenção e interesse;
- **garanta a excelência nos serviços básicos** — cuidados como limpeza impecável, manutenção das instalações e oferta de itens de qualidade, como roupas de cama e amenidades, são fundamentais para a experiência de qualidade.

Para facilitar essas práticas, o uso de soluções tecnológicas que vêm surgindo no mercado de turismo pode ser fundamental.



Quais as tecnologias para o setor de turismo?

A tecnologia tem se tornado cada vez mais importante no setor de turismo, especialmente para melhorar a experiência do cliente e otimizar operações. A seguir, explicamos como elas impactam a gestão e a experiência no setor de turismo. Confira!

Sistemas de gestão hoteleira (PMS)

Essas ferramentas centralizam e automatizam várias funções administrativas importantes para que o hóspede tenha uma estadia incrível. Ele pode ajudar com as reservas, check-in, check-out, controle de tarifas e até gestão de inventário.

Por exemplo, o PMS permite que a equipe tenha informações em tempo real sobre disponibilidade de quartos, preços e pedidos dos hóspedes, tornando o atendimento mais ágil e preciso.

Pode-se armazenar também os dados das pessoas, ajudando a personalizar a experiência. Isso é fundamental, **já que 71% dos consumidores buscam a personalização nas interações com estabelecimentos**, [segundo o McKinsey](#).





Automação de check-in ou checkout

A automação de check-in e checkout possibilita aos hóspedes realizar esses processos sem a necessidade de interação direta com a recepção, utilizando quiosques, aplicativos móveis ou até mesmo tecnologias de reconhecimento facial.

Isso gera mais comodidade, já que podem fazer tudo sem esperar em filas que podem demorar. **Essa realidade é muito útil para pessoas que fazem longas viagens e querem descansar logo no quarto do hotel, pousada ou hostel.**

Tudo isso atende à demanda de pessoas que preferem uma experiência mais discreta. Sem contar na redução de custos que a empresa pode aproveitar a partir dessa automatização.



Ferramentas de feedback

Um [estudo divulgado em 2024](#) informa que **97% dos indivíduos são influenciados pelas avaliações de terceiros**. Por isso, coletar e usar os dados de feedbacks é tão importante para o sucesso da sua hospedagem.

A partir dessas opiniões, você pode identificar pontos de melhoria e implementar mudanças rapidamente. Esse cuidado oferece uma experiência mais alinhada com as expectativas dos hóspedes.

A prática mostra que as opiniões dos hóspedes são valorizadas, o que pode aumentar a confiança dos consumidores. Ao usar essas ferramentas, a coleta de opiniões é automatizada, simplificando todo o processo de melhoria contínua.

CRM

O CRM é uma ferramenta de gestão de relacionamento com o cliente, que coleta, organiza e analisa dados dos hóspedes para ajudar os estabelecimentos a oferecer uma comunicação personalizada e a fortalecer o relacionamento com os clientes.

Além disso, **75% das empresas que adotam esse tipo de ferramenta observam aumento nas vendas**, [segundo a Sydle](#). Isso demonstra a importância de investir nessa inovação para garantir uma melhor gestão da hospedagem.

Esse aumento nas receitas pode ser justificado pelo uso da ferramenta no dia a dia da empresa. Por exemplo, com base nos dados coletados por ele, é possível oferecer promoções específicas para segmentos de clientes, aumentando as chances de conversão.



Conclusão

Oferecer uma hospedagem tranquila, personalizada e eficiente é determinante para conquistar um público cada vez mais exigente com suas experiências. Combinando estratégias claras com tecnologia de ponta, sua empresa consegue promover uma estadia memorável e capaz de conquistar destaque nas redes sociais. Essas medidas são responsáveis por garantir a longevidade de sua marca e lucratividade das operações.





O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma entidade privada desenvolvida com o intuito de auxiliar os empreendedores na gestão e no crescimento dos negócios. Temos unidades em todo o território nacional e ampla experiência de mercado.

Buscamos construir oportunidades em conjunto, oferecendo capacitações, oficinas, consultorias e diversos serviços para auxiliar empresários a alcançarem prosperidade nos negócios. Atuamos nas frentes de fortalecimento do empreendedorismo e no estímulo à formalização dos negócios, buscando a criação de soluções criativas junto aos empresários.
