



# REVENUE MANAGEMENT

Concorrência

Produto

# HISTORICAMENTE

Escolha recaía sobre os critérios

Físicos:

- Localização
- Posicionamento
- Dimensão
- Facilidades
- ...entre outros





## ATUALMENTE

- QUAIS OS HOTÉIS COM ÍNDICES DE SATISFAÇÃO SEMELHANTES
- GOOGLE ANALYTICS: DE ONDE VÊM OS MEUS VISITANTES
- BOOKING.COM: CLIENTES QUE VIRAM O MEU HOTEL VIRAM TAMBÉM
- QUAL O FEEDBACK DOS MEUS CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO
- QUE OUTROS HOTÉIS ESTÃO NA MESMA PÁGINA ONLINE, NA MESMA BROCHURA , NA MESMA CAMPANHA
- QUAIS OS HOTÉIS COM CONCEITO E POSICIONAMENTO SEMELHANTE
- TENDÊNCIAS NA HOTELARIA : TECNOLOGIA , CRM,



## TER ATENÇÃO DIA A DIA

- Comportamento na gestão de tarifas : participação em campanhas vs. preços online, descidas “last minute”, mudanças de época nosso vs. deles), entre outros
- Rate Shop: escolha de uma ferramenta que permita acompanhar os preços diários dos nossos concorrentes gratuita como booking suite ou paga como OTA Insight)
- Evolução dos scores de satisfação : a subir ou a descer?
- Registrar para além do online: verificar campanhas , monitorizar preços de Grupos e outros segmentos
- Características físicas : localização , conceito marca , nº quartos, facilidades salas , spa, golfe , piscina, estacionamento , etc.), outlets, ano abertura renovação



# PRODUTO

**“OS HOTÉIS PRECISARÃO DE  
MAIS DO QUE MARCAS  
PARA SE DIFERENCIAR NO  
FUTURO”**

DELOITTE CONSULTING  
“THE HOTEL OF THE FUTURE”





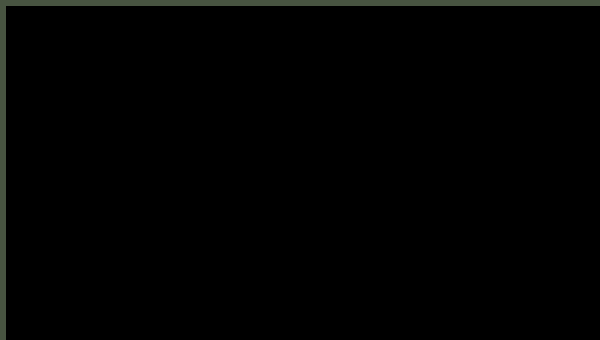
## POSICIONAMENTO

- Diferenciação
- Conceito



# SATISFAÇÃO DO CLIENTE

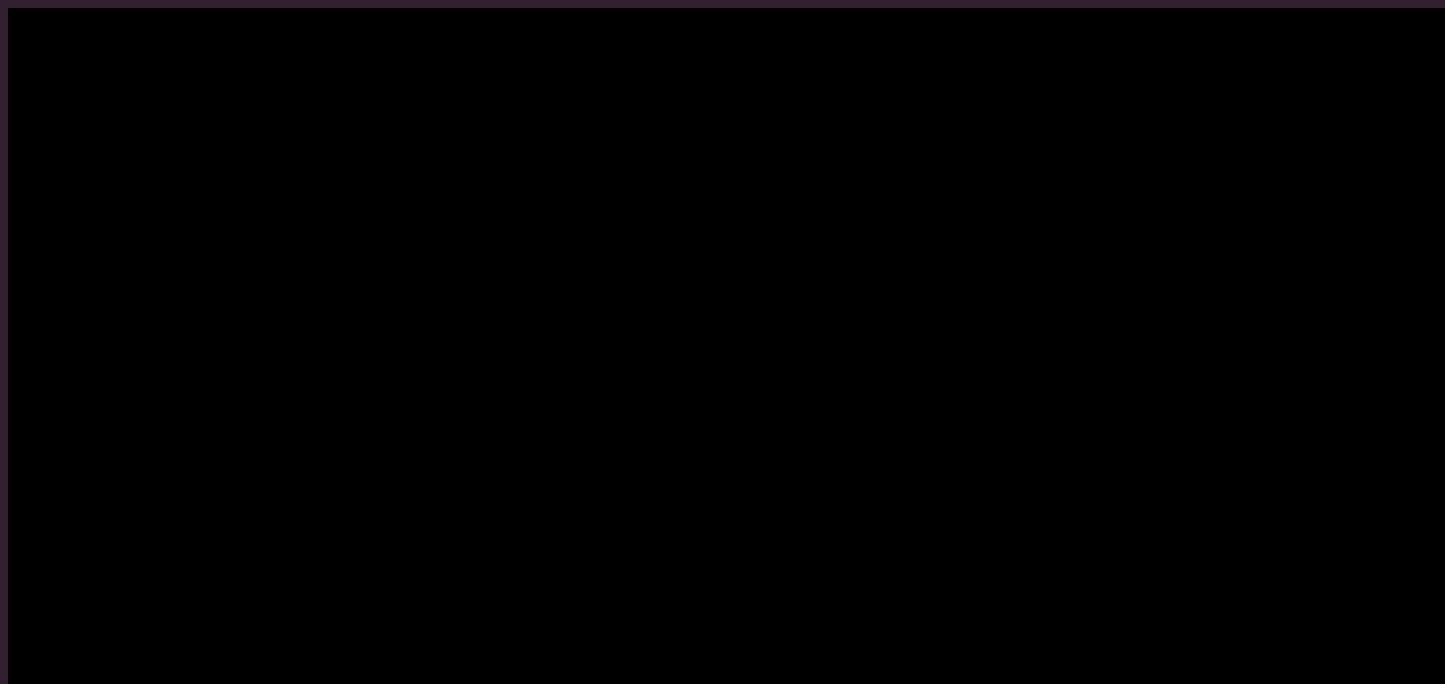
- Serviço
- Respostas online (GRI)





## **PROGRAMA ESPECÍFICOS QUE RESPONDAM ÀS NECESSIDADES DO CLIENTE ALVO E ÀS TENDÊNCIAS DO MERCADO:**

- AUTENTICIDADE
- ESTILO DE VIDA SAUDÁVEL
- EXPERIÊNCIAS REAIS DE APRENDIZAGEM





## CRIAR CONTEÚDO PARA COMUNICAR

- Mensagens claras
- Influenciadores , bloggers, canais de comunicação
- Planejamento antecipado

A close-up photograph of a person's hands holding a large, dense bunch of fresh green mint leaves. The person is wearing a light-colored, textured sweater. The background is softly blurred, showing more of the person's clothing.

ĀMAN



**"A SIMPLICIDADE É O  
ÚLTIMO GRAU DA  
SOFISTICAÇÃO"**

By Leonardo Da Vinci





# OBRIGADO

Gustavo Martins

2023