

De acordo com o “Observatorio de la Hotelería Independiente en España” realizado pela Keytel em colaboração com a Braintrust Consulting Services

EM ESPANHA, OS HOTÉIS URBANOS SÃO MAIS BEM CLASSIFICADOS DO QUE OS ESTABELECIMENTOS DE SOL E PRAIA

- *Este facto é particularmente relevante num mercado em que 51% da planta hoteleira pertence ao segmento de sol e praia contra 49% dos estabelecimentos urbanos*
- *“Limpeza”, o “Conforto”, a “Relação qualidade-preço” e a “Localização” são os domínios em que a diferença é maior a favor dos hotéis de cidade*
- *Esta é a segunda grande conclusão deste estudo exaustivo, que já partilhava na sua primeira parte que os hotéis independentes gozam de uma melhor reputação do que os hotéis de cadeia*
- *O método de trabalho combina a análise das avaliações feitas em www.booking.com de estabelecimentos de 3, 4 e 5 estrelas em Espanha com entrevistas a especialistas de renome, que contribuíram para certificar as conclusões tiradas.*

Barcelona, 29 de fevereiro de 2024.- [Keytel](#) - a primeira aliança de hotéis independentes do mundo – e **Braintrust Consulting Services** empresa global de serviços profissionais especializados em turismo - apresentam a segunda grande conclusão do seu “Observatório da Hotelaria Independente em Espanha”. O estudo, que foi criado com o objetivo de analisar a situação atual deste sector em relação às grandes cadeias, afirma nesta nova edição que **os hotéis urbanos são mais valorizados do que os hotéis de sol e praia**.

Estes resultados devem ser contextualizados num mercado, o mercado espanhol, no qual **51% dos hotéis pertencem ao mercado de sol e praia**. A este respeito, as principais diferenças encontram-se nos domínios da “Limpeza”, “Conforto”, “Relação qualidade-preço” e “Localização”, em que os hotéis urbanos têm uma melhor perceção, enquanto a avaliação de aspectos como “Pessoal” e “Limpeza” é bastante equilibrada em ambos os segmentos.

É também importante notar que os hotéis de “férias” pertencentes a cadeias hoteleiras têm um desempenho significativamente pior nas classificações dos clientes do que os estabelecimentos independentes neste segmento.

Porquê estas pontuações

Uma possível explicação para este resultado é que, no segmento de sol e praia, a relação preço-qualidade é muitas vezes parcialmente sacrificada para ajustar o equilíbrio custo-receita, sendo aqui afectados aspectos tão importantes como a limpeza, o conforto e o WiFi. Além disso, a maior dependência dos distribuidores na comercialização tem muitas vezes um impacto negativo nas expectativas dos clientes, a quem a localização e as características do hotel não são transmitidas com exatidão e que, por isso, acabam por contratar um produto diferente do esperado.

Da mesma forma, estas conclusões estão diretamente relacionadas com outra das principais leituras do estudo: **o pessoal e a limpeza são os aspectos mais valorizados pelos utilizadores**. O fator humano, a capacidade do funcionário para compreender e satisfazer as necessidades dos clientes, é um dos grandes campeões de um hotel, onde o sucesso e o prestígio do hotel estão em grande parte em jogo. E, claro, e sobretudo após a pandemia, a perceção da higiene e limpeza, tanto nos quartos como nas zonas comuns, é um fator fundamental.



Por conseguinte, é essencial que os hotéis de sol e praia melhorem os seus padrões em termos de limpeza, conforto e acessibilidade tecnológica. E, no caso dos hotéis de cadeia, é particularmente importante reduzir a diferença entre a qualidade do produto e os preços oferecidos para satisfazer os clientes com expectativas habitualmente elevadas. A este respeito, a classificação mais elevada dos hotéis independentes neste segmento corrobora o argumento da Keytel: ao enfatizar os aspectos que transformam uma estadia numa experiência, a sua capacidade de competir é indiscutível.

As conclusões acima referidas

Em janeiro último, a Keytel partilhou uma primeira e importante conclusão do estudo: os clientes valorizam mais os estabelecimentos independentes do que os integrados em cadeias hoteleiras. Assim, entre as razões que sustentam esta escolha estão a sua singularidade, o serviço personalizado, a relação qualidade-preço e a possibilidade de desfrutar de uma estadia mais experimental, longe da estandardização.

Como consequência destes resultados, os hotéis não pertencentes a grupos hoteleiros são confrontados com a necessidade imperativa, se quiserem manter estas excelentes percepções, de manter e renovar os activos, de otimizar as políticas de preços e de assegurar o máximo profissionalismo e cuidado no serviço ao cliente.

Um estudo profissional e exaustivo

O método de trabalho combina a análise das avaliações efectuadas em www.booking.com de estabelecimentos de 3, 4 e 5 estrelas situados em Espanha com entrevistas a especialistas de renome, que contribuíram para certificar as conclusões tiradas.

Ao longo dos próximos meses, e sempre no âmbito deste observatório, a Keytel publicará novas conclusões e resultados que são retirados desta análise exaustiva do panorama hoteleiro independente nacional.

Sobre a Keytel

A Keytel é a principal aliança hoteleira independente do mundo, com uma carteira de mais de 3.000 estabelecimentos em 80 países.

A organização define-se como a 1ª organização especializada na aceleração dos processos de transformação hoteleira, uma fórmula que combina uma vasta gama de serviços e ferramentas tecnológicas para aumentar a velocidade de transformação e crescimento dos seus hotéis associados.

Sobre a Braintrust

A Braintrust é uma empresa multinacional espanhola de consultoria com escritórios em Madrid, México, Buenos Aires, São Paulo e Santiago do Chile, com uma equipa de mais de 100 profissionais e mais de 1.000 estudos sob a sua responsabilidade em vários países.

A sua equipa de consultores qualificados dedica-se ao fornecimento de soluções de negócio de elevado valor acrescentado e à procura permanente de diferenciação, o que tem levado a Braintrust a desenvolver com sucesso novas metodologias de análise e soluções inovadoras.

A empresa tem clientes de dimensões muito diversas e de diferentes sectores, tais como: Turismo e Lazer, Telecomunicações, Banca e Meios de Pagamento, Seguros, Energia, Distribuição e Retalho.

No sector do turismo, a Braintrust trabalha para os principais destinos, agências de viagens e operadores turísticos, companhias aéreas, cadeias de hotéis, empresas de aluguer de automóveis ou empresas de tecnologia.



>> Para mais informações:

Departamento de Comunicação do Grupo Hotusa

María Iglesias | Claudia Conte

Tel. 93 268 10 10 (Ext. 702) / 93 268 10 10 (Ext. 659)

E-mail: comunicacion@grupohotusa.com