

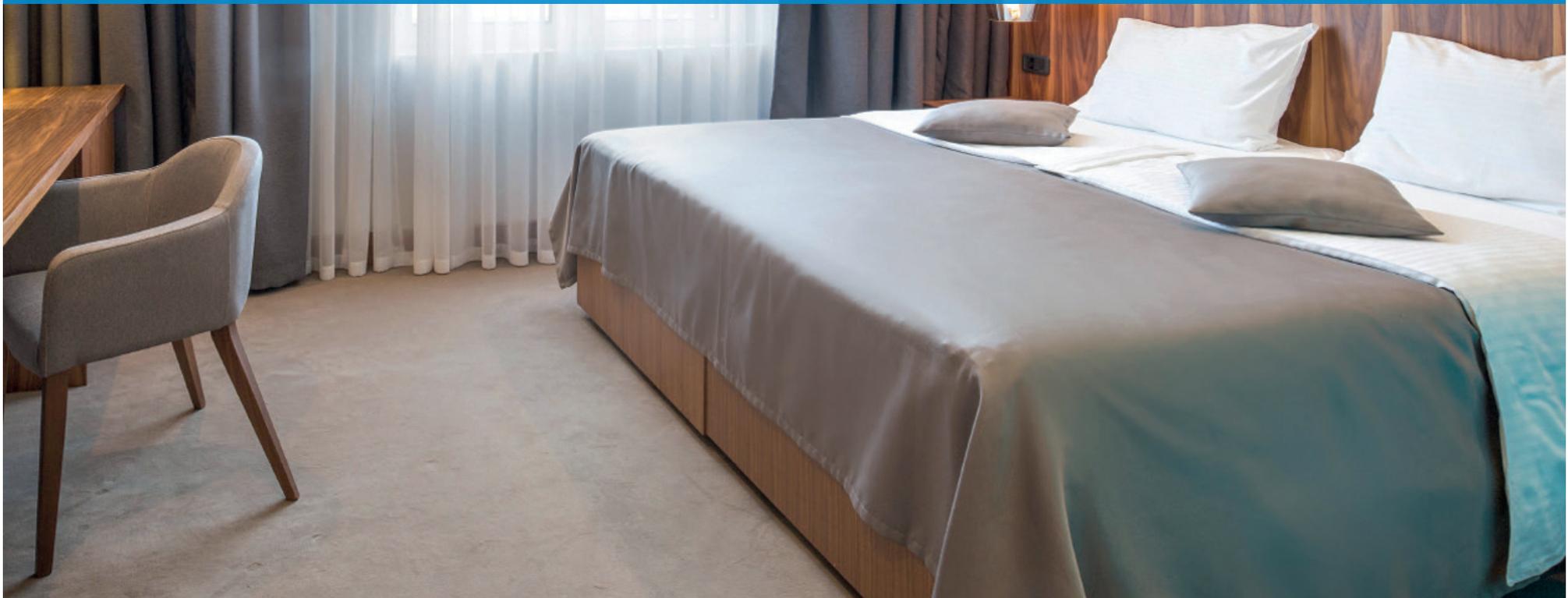
Cartilha de sugestões de
hotel e hospedagem

Conquistando opiniões

As 7 coisas que mais importam aos hóspedes

LEITURA DE 5 MINUTOS

ECOLAB[®]



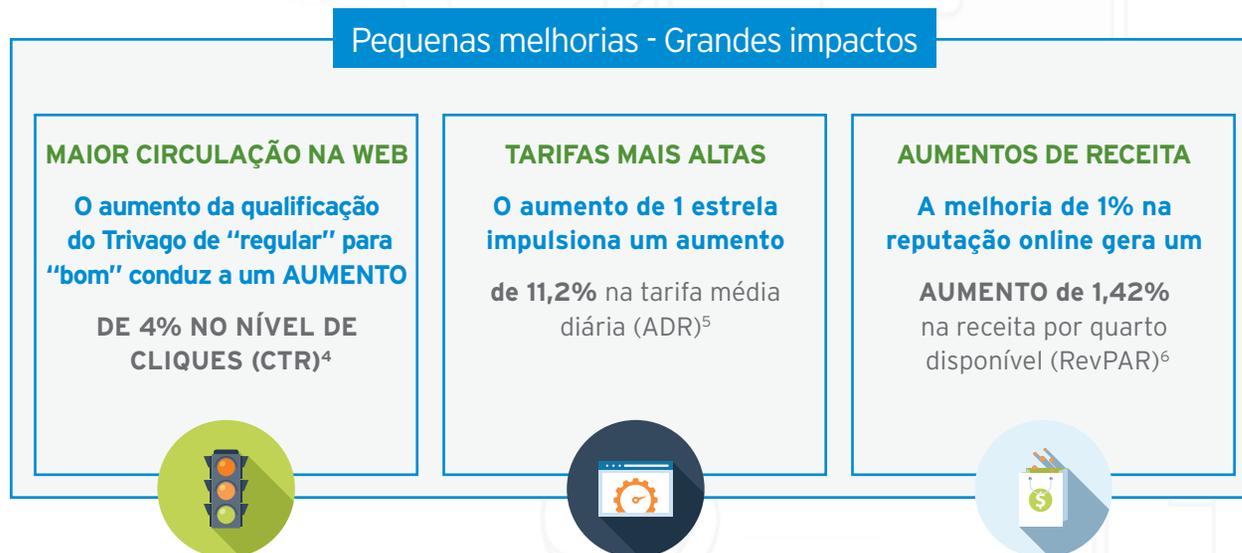
Conteúdo

Impulsionando o sucesso empresarial através de comentários online e sociais	3
O que os hóspedes mais desejam: LIMPO E CÔMODO.....	4
O padrão crescente de “limpo”.....	5
1. ENFOQUE CHAVE: UM ODOR DE BOAS VINDAS	6
2. ENFOQUE CHAVE: O NOVO OLHAR E SENTIR.....	7
3. ENFOQUE CHAVE: UMA LIMPEZA DE BANHEIRO EXCEPCIONAL	8
4. ENFOQUE CHAVE: UM AMBIENTE SAUDÁVEL	9
5. ENFOQUE CHAVE: TOLERÂNCIA ZERO ÀS PRAGAS.....	10
6. ENFOQUE CHAVE: ACERTANDO OS PERCEVEJOS.....	11
7. ENFOQUE CHAVE: A SEGURANÇA ALIMENTAR EM PRIMEIRO LUGAR	12
Assuma o controle de sua reputação digital.....	13
Sobre a Ecolab.....	14



Impulsionando o sucesso empresarial através de comentários online e sociais

À medida em que os hotéis em todas as categorias buscam atrair clientes e desenvolver lealdade, já não existe nenhuma opinião sobre onde devem olhar primeiro: as redes sociais e as resenhas online são agora o fator mais influente nas decisões de reserva dos consumidores. Quase todos os consumidores (97,7%) leem comentários antes de reservar um hotel, e os comentários online são duas vezes mais importantes que a otimização dos motores de busca (SEO) para influenciar nas decisões de reserva. De fato, a qualificação de revisão de redes sociais de um hotel agora é um melhor preditor do seu desempenho que as métricas tradicionais de satisfação do cliente.³



A chave: dar aos seus convidados o que eles mais querem

Ganhar o jogo de revisão significa compreender o que seus hóspedes querem: suas necessidades básicas e suas expectativas para uma experiência positiva. Esta breve cartilha de sugestões lhe mostra sete áreas chave de sua experiência de convidado que desempenham os papéis mais importantes para garantir comentários de hóspedes consistentemente sobressalentes.

1. Rede de hospitalidade

2. <https://www.siteminder.com/r/marketing/hotel-online-reviews/manage-hotels-reviewsreputation/>

3. <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJCHM-11-2015-0627>

4. <https://businessblog.trivago.com/hotels-online-reputation-impacts-revenue/>

5. <https://scholarship.sha.cornell.edu/chrrpubs/5/>

6. <https://sha.cornell.edu/faculty-research/centers-institutes/chr/researchpublications/documents/anderson-engage-consumers.pdf>



O que os hóspedes mais desejam: **LIMPO E CÔMODO**

Altamente informados e habilitados por comentários e qualificações online, os hóspedes dos hotéis da atualidade têm expectativas mais elevadas que nunca: Wi-Fi grátis, tecnologia moderna no quarto, serviços adicionais como spas e academias, opções gastronômicas de alta qualidade. Mas, o que eles mais querem acima de tudo?

A LIMPEZA E O CONFORTO SÃO OS FATORES MAIS IMPORTANTES PARA ESCOLHER UM HOTEL, PARA AMBOS, VIAJANTES DE NEGÓCIOS E DE LAZER.⁷

86% dos consumidores diz que a LIMPEZA É UM CRITÉRIO SUPERIOR na leitura de resenhas de hotéis online.⁸



O padrão crescente de “limpo”

Para 2025, os millennials representarão mais da metade dos viajantes. A geração mais jovem de viajantes está trazendo novas expectativas de limpeza. Os consumidores sabem que “limpo” é muito mais que uma dualidade estética. Compreendem melhor os riscos para a saúde pública nos quartos do hotel, e as pesquisas mostram que esperam, e inclusive, estão dispostas a pagar mais por uma melhor desinfecção em seus quartos.⁹ Não cumprem com suas expectativas e publicarão a respeito.

71% espera qualificações de limpeza “SUPERIOR A MEDIA”¹⁰

1 ENTRE 10

hóspedes sentem que seu quarto NÃO ATENDE SUAS EXPECTATIVAS DE LIMPEZA¹¹

EXTREMAMENTE PROVÁVEL

Os hóspedes que experimentem um problema de limpeza devem

PUBLICAR NAS MÍDIAS SOCIAIS¹²

9. <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJCHM-01-2014-0020>

10. <https://www.hotelbusiness.com/are-you-delivering-the-cleanliness-guests-expect/>

11. <https://www.aliceplatform.com/>

12. <http://www.idpower.com/bress-releases/id-power-2017-north-america-hotel-guest-satisfaction-index-study>

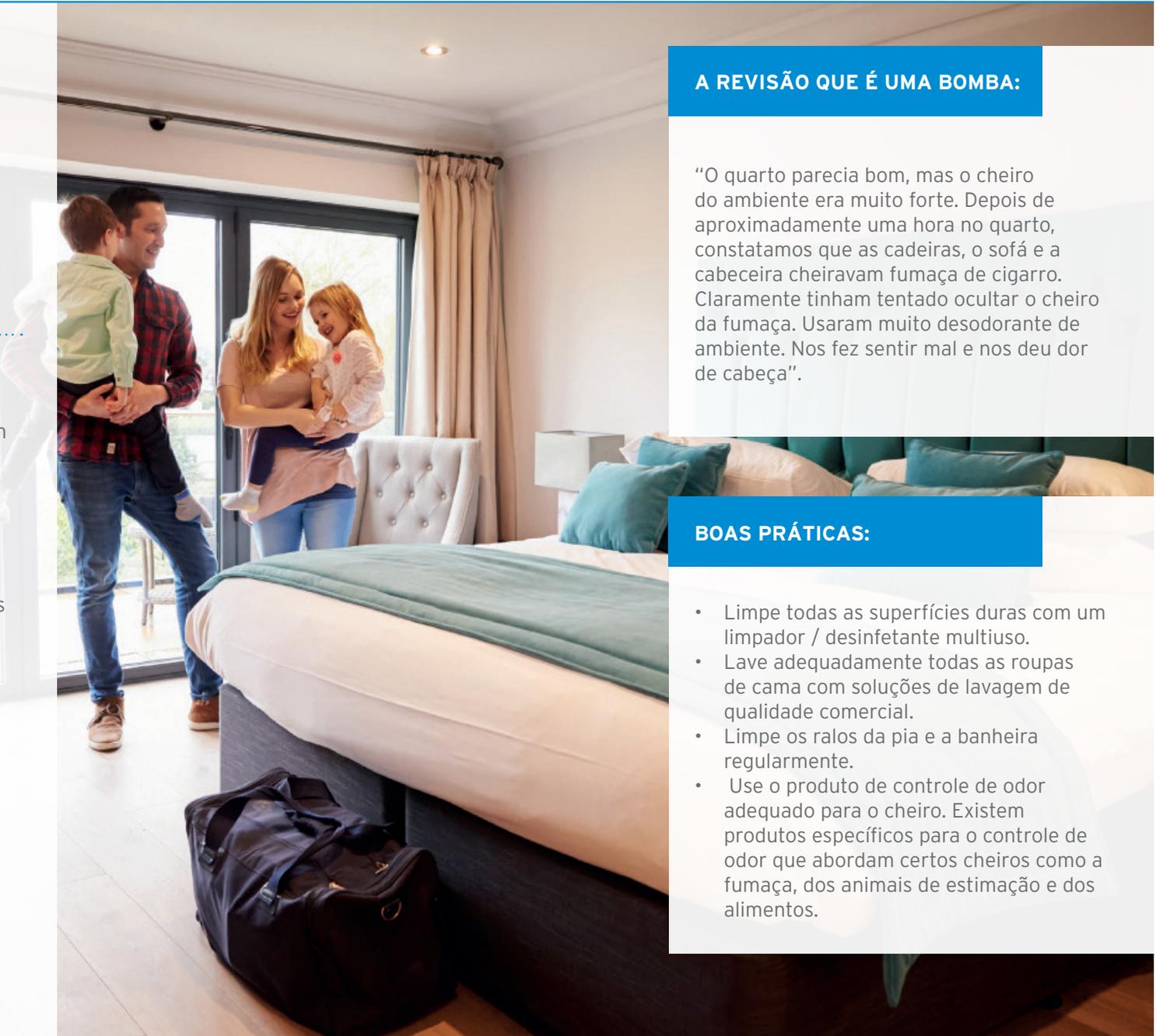


1

ENFOQUE CHAVE:

UM ODOR DE BOAS VINDAS

O cheiro é a reclamação mais comum dos hóspedes em relação a limpeza dos hotéis, representam mais da metade de todas as reclamações relacionadas com a limpeza.¹³ Os hóspedes são muito sensíveis aos cheiros e publicam comentários negativos sobretudo desde cheiros desagradáveis ou fumaça de cigarro até fragrâncias (boa ou ruim) atribuído ao ocupante anterior do quarto, a produtos de limpeza muito perfumados.



A REVISÃO QUE É UMA BOMBA:

“O quarto parecia bom, mas o cheiro do ambiente era muito forte. Depois de aproximadamente uma hora no quarto, constatamos que as cadeiras, o sofá e a cabeceira cheiravam fumaça de cigarro. Claramente tinham tentado ocultar o cheiro da fumaça. Usaram muito desodorante de ambiente. Nos fez sentir mal e nos deu dor de cabeça”.

BOAS PRÁTICAS:

- Limpe todas as superfícies duras com um limpador / desinfetante multiuso.
- Lave adequadamente todas as roupas de cama com soluções de lavagem de qualidade comercial.
- Limpe os ralos da pia e a banheira regularmente.
- Use o produto de controle de odor adequado para o cheiro. Existem produtos específicos para o controle de odor que abordam certos cheiros como a fumaça, dos animais de estimação e dos alimentos.



2

ENFOQUE CHAVE:

O NOVO OLHAR E SENTIR

Os hóspedes desejam que tudo em seus quartos seja visto e sentido como novo, desde roupas de cama brancas e macias e toalhas suaves até móveis ordenados e acessórios brilhantes. Mas os olhos dos hóspedes se sentem naturalmente atraídos para qualquer coisa que “saia do padrão”, isto é o que faz com que seja tão difícil deixar de olhar para uma mancha. Qualquer coisa que recorde os hóspedes que estão longe de ser os primeiros em ficar em um quarto pode fazer com que sua imaginação saia do controle. Talvez o mais problemático, os convidados podem tirar facilmente uma foto de um smartphone de uma mancha para adicionar à sua evidência visual de revisão que fica na mente dos possíveis convidados.



A REVISÃO QUE É UMA BOMBA:

“Puxei a cadeira da mesa e encontrei isso. O que é isso? Será que eu quero saber?”

BOAS PRÁTICAS:

- Escolha produtos de limpeza de qualidade comercial para a eliminação intensiva de manchas em tapetes e estofados.
- Certifique-se de que o pessoal da lavanderia siga as boas práticas para separar e tratar previamente a roupa manchada.
- Consulte o seu fornecedor de produtos químicos de limpeza para se certificar de que está utilizando a diluição correta de detergentes para roupas e tira manchas.

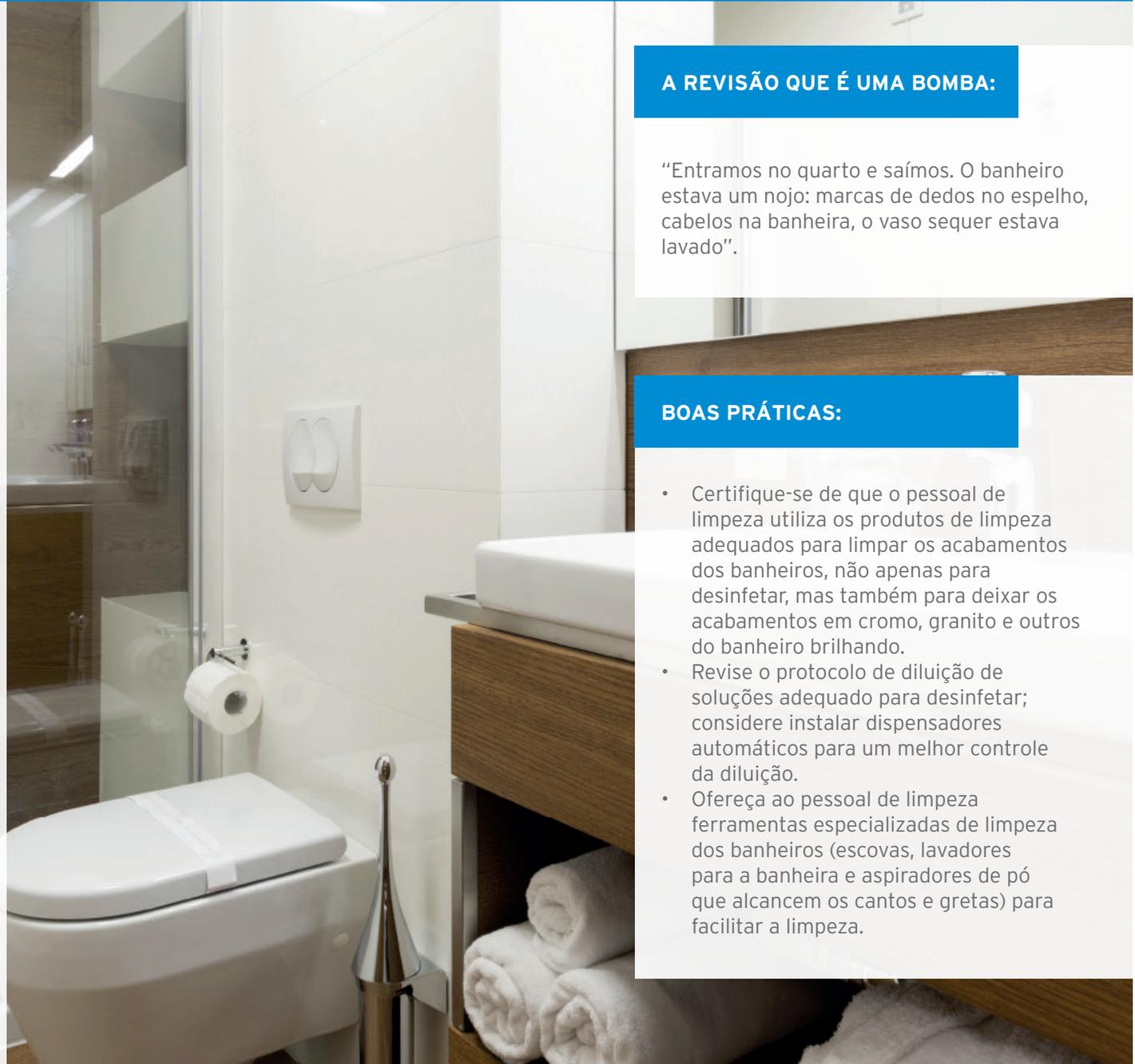


3

ENFOQUE CHAVE:

UMA LIMPEZA DE BANHEIRO EXCEPCIONAL

A maioria dos hóspedes pensam: “Se o banheiro está limpo, é provável que também façam um bom trabalho no resto do quarto”; fazendo com que o banheiro seja o primeiro que os hóspedes verificam ao chegar ao seu quarto. De fato, uma pesquisa descobriu que os hóspedes acreditam que a limpeza do assento do banheiro é o elemento mais importante da limpeza em todo o quarto do hotel.¹⁴ Porém, a limpeza do banheiro também é a parte mais importante do turno do quarto em se falando de tarefas de limpeza, e em determinadas ocasiões, detalhes importantes podem ser esquecidos.



A REVISÃO QUE É UMA BOMBA:

“Entramos no quarto e saímos. O banheiro estava um nojo: marcas de dedos no espelho, cabelos na banheira, o vaso sequer estava lavado”.

BOAS PRÁTICAS:

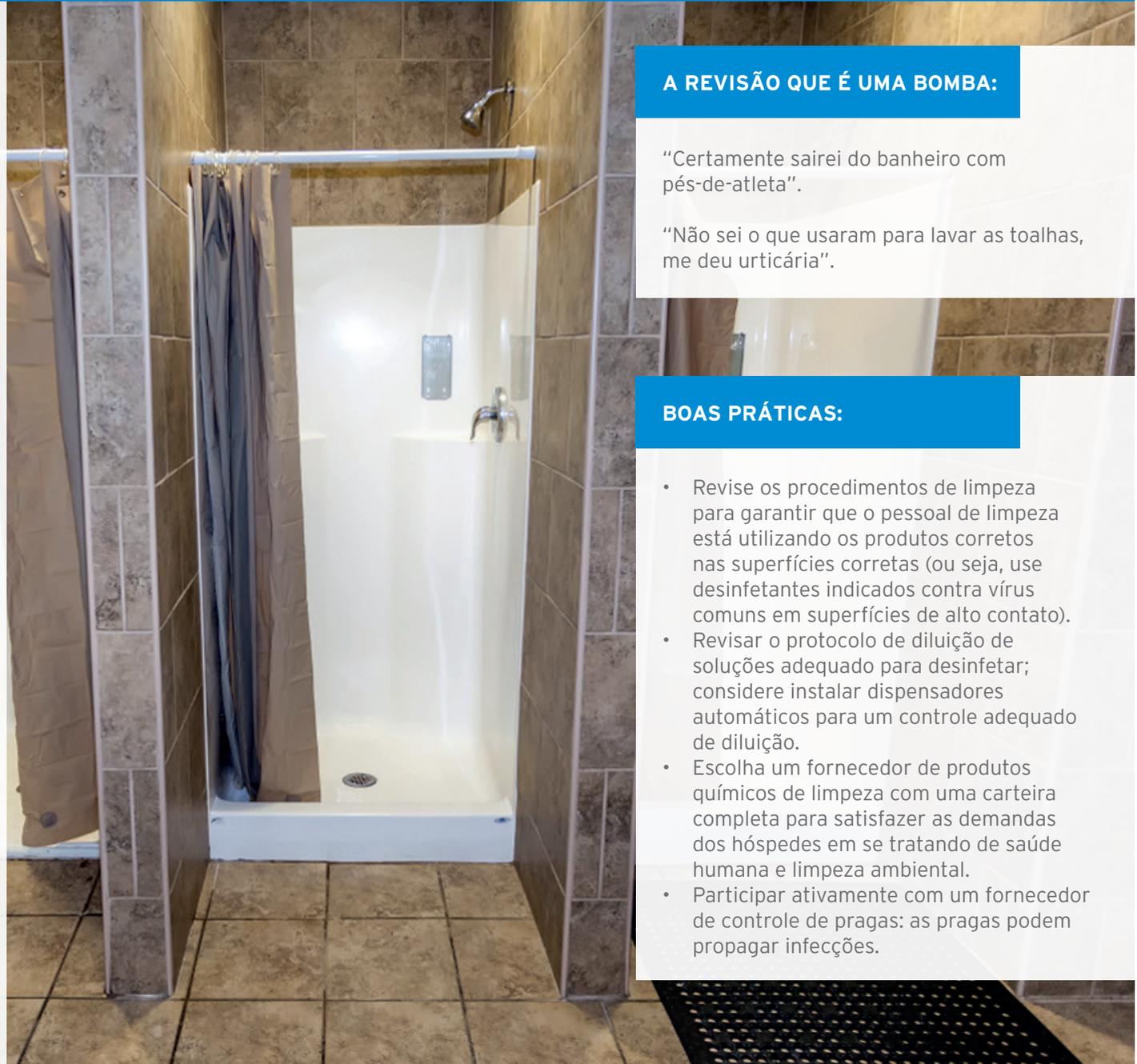
- Certifique-se de que o pessoal de limpeza utiliza os produtos de limpeza adequados para limpar os acabamentos dos banheiros, não apenas para desinfetar, mas também para deixar os acabamentos em cromo, granito e outros do banheiro brilhando.
- Revise o protocolo de diluição de soluções adequado para desinfetar; considere instalar dispensadores automáticos para um melhor controle da diluição.
- Ofereça ao pessoal de limpeza ferramentas especializadas de limpeza dos banheiros (escovas, lavadores para a banheira e aspiradores de pó que alcancem os cantos e gretas) para facilitar a limpeza.



4

ENFOQUE CHAVE: UM AMBIENTE SAUDÁVEL

A tranquilidade é um componente crítico da comodidade. Possivelmente os hóspedes nunca terão motivos para questionar a salubridade e a segurança dos espaços do hotel. Porém, as pesquisas mostram que os viajantes de Millennial estão mais informados e preocupados com o risco de doenças infecciosas nos lugares públicos.¹⁵ Uma vez que as preocupações com a saúde são mais importantes para os hóspedes, os hotéis devem fazer um esforço adicional para criar ambientes saudáveis que inspirem confiança nos hóspedes.



A REVISÃO QUE É UMA BOMBA:

“Certamente sairei do banheiro com pés-de-atleta”.

“Não sei o que usaram para lavar as toalhas, me deu urticária”.

BOAS PRÁTICAS:

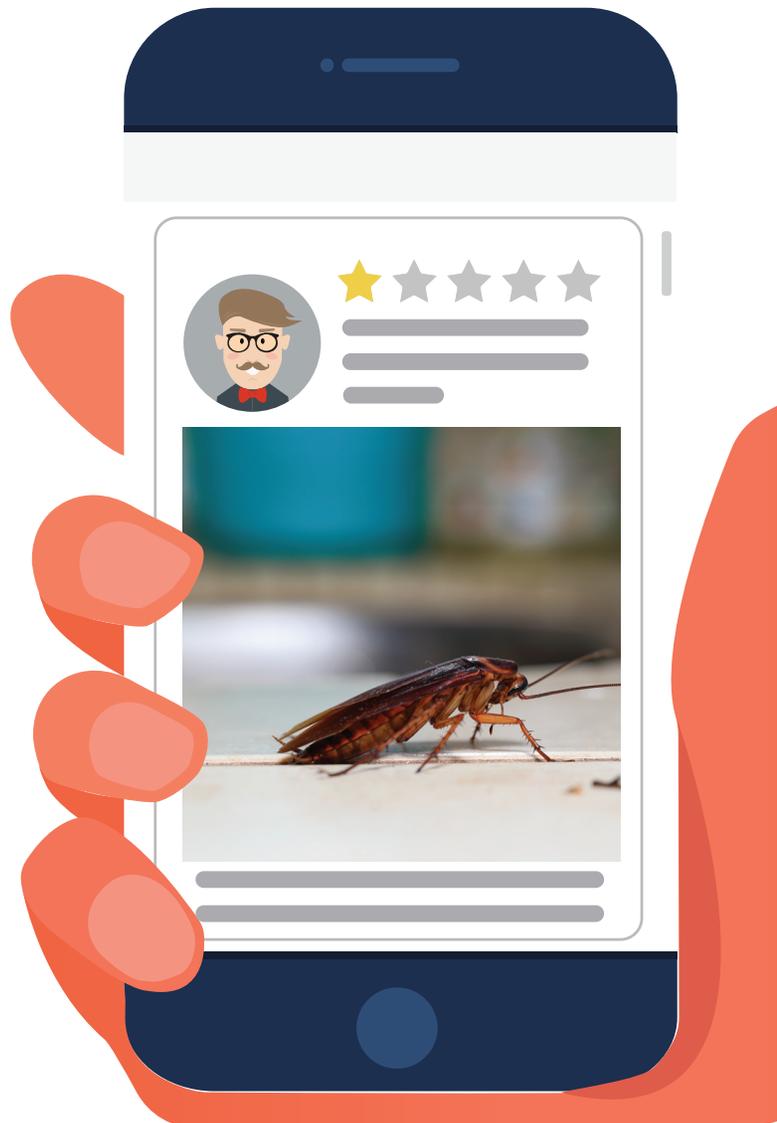
- Revise os procedimentos de limpeza para garantir que o pessoal de limpeza está utilizando os produtos corretos nas superfícies corretas (ou seja, use desinfetantes indicados contra vírus comuns em superfícies de alto contato).
- Revisar o protocolo de diluição de soluções adequado para desinfetar; considere instalar dispensadores automáticos para um controle adequado de diluição.
- Escolha um fornecedor de produtos químicos de limpeza com uma carteira completa para satisfazer as demandas dos hóspedes em se tratando de saúde humana e limpeza ambiental.
- Participar ativamente com um fornecedor de controle de pragas: as pragas podem propagar infecções.



5

ENFOQUE CHAVE: TOLERÂNCIA ZERO ÀS PRAGAS

Qualquer pessoa que tenha trabalhado no negócio hoteleiro sabe que inclusive os hotéis mais meticulosamente tratados enfrentam frequentemente problemas de pragas. Mas nada é tão devastador para a experiência do hóspede como a aparição de pragas. E como as pragas são as mais fotogênicas de todas as reclamações dos hóspedes, é provável que um hóspede que veja uma barata ou um roedor publique uma imagem com sua praga juntamente com sua crítica devastadora. Os hóspedes potenciais têm uma reação particularmente visceral às fotos de pragas. Além disso, inclusive uma única aparição de pragas pode levar a uma reputação difícil de reverter como um hotel com problemas de pragas, e um em cada quatro viajantes dizem que agora buscam pragas de forma proativa quando são registrados em um quarto de hotel.¹⁶



A REVISÃO QUE É UMA BOMBA:

“Tinha uma barata na minha cama. Preciso falar mais?”

BOAS PRÁTICAS:

- Capacite o pessoal do hotel para que reconheça todas as pragas e sinais de atividade de pragas e ofereça incentivos para informar sobre problemas de pragas em vez de simplesmente matar a praga e seguir em frente.
- Crie uma barreira externa mantendo as portas exteriores fechadas, colocando telas em todas as janelas, inspecionando portas e paredes em busca de buracos e orifícios, e eliminando os atrativos de pragas.
- Forme uma parceria com um profissional de controle de pragas que disponibilize soluções proativas e assessoria sobre seus riscos únicos de pragas.



6

ENFOQUE CHAVE:

ACERTANDO OS PERCEVEJOS DE CAMA

Os percevejos de cama são pragas que merecem uma atenção especial, visto que estão causando estragos na indústria hoteleira. As infestações de percevejos estão em ascensão, e aproximadamente 80% dos viajantes dos EUA dizem que se preocupam com percevejos de cama nos hotéis.¹⁷ O impacto pode devastar um hotel: a investigação mostra que apenas uma aparição de percevejos reduz o valor do quarto em uma média de \$ 38 por noite, e isso não inclui os custos de substituição de mão de obra, tratamento e móveis para enfrentar um quarto infestado.¹⁸ Ainda mais importante, as infestações de percevejos estão migrando do quarto dos hóspedes para salas de recepção e outros.

A REVISÃO QUE É UMA BOMBA:

“PERCEVEJOS! Infestou literalmente a metade das minhas roupas e tive que trocar todas as minhas malas. EVITE ESTE HOTEL!”

BOAS PRÁTICAS:

- Capacite todo o pessoal para que examine regularmente os móveis, tanto nos quartos como nos espaços compartilhados, para detectar sinais de atividade de percevejos.
- Escolha móveis e decorações que minimizem as gretas e fissuras onde os percevejos possam se esconder e estofados que possam ser inspecionados e limpos facilmente, não somente nos quartos, mas também em espaços compartilhados.
- Associe-se com um fornecedor certificado de Controle de Pragas com experiência na eliminação de percevejos de cama com um tempo mínimo de inatividade do quarto. Busque um protocolo multifaces que usa uma combinação de produtos e equipamentos para reduzir o tempo de inatividade do quarto e proteger os seus móveis.



7

ENFOQUE CHAVE:

A SEGURANÇA ALIMENTAR EM PRIMEIRO LUGAR

Qual é a maior fonte de interesse nas redes sociais sobre os hotéis? Alimentos e bebidas. O restaurante/bar do hotel é o mais comum ao ser mencionado pelos hóspedes nas redes sociais.¹⁹ Mais hotéis estão mudando o seu serviço de restaurante para serviço completo, bares no lobby, cafés e balcões para levar. Mas ainda quando os hóspedes dos hotéis hoje em dia desejam opções de alimentos e bebidas de uma qualidade superior, suas expectativas mais básicas são um espaço limpo e alimentos seguros. E considerando que os alimentos e as bebidas geram tanto alvoroço nas redes sociais, qualquer coisa que faça com que os convidados questionem a limpeza pode viralizar rapidamente, e um incidente de segurança alimentar pode se tornar realmente desastroso.



A REVISÃO QUE É UMA BOMBA:

“Almocei no bar do hotel e passei a noite toda no banheiro. Nunca mais volto aqui”.

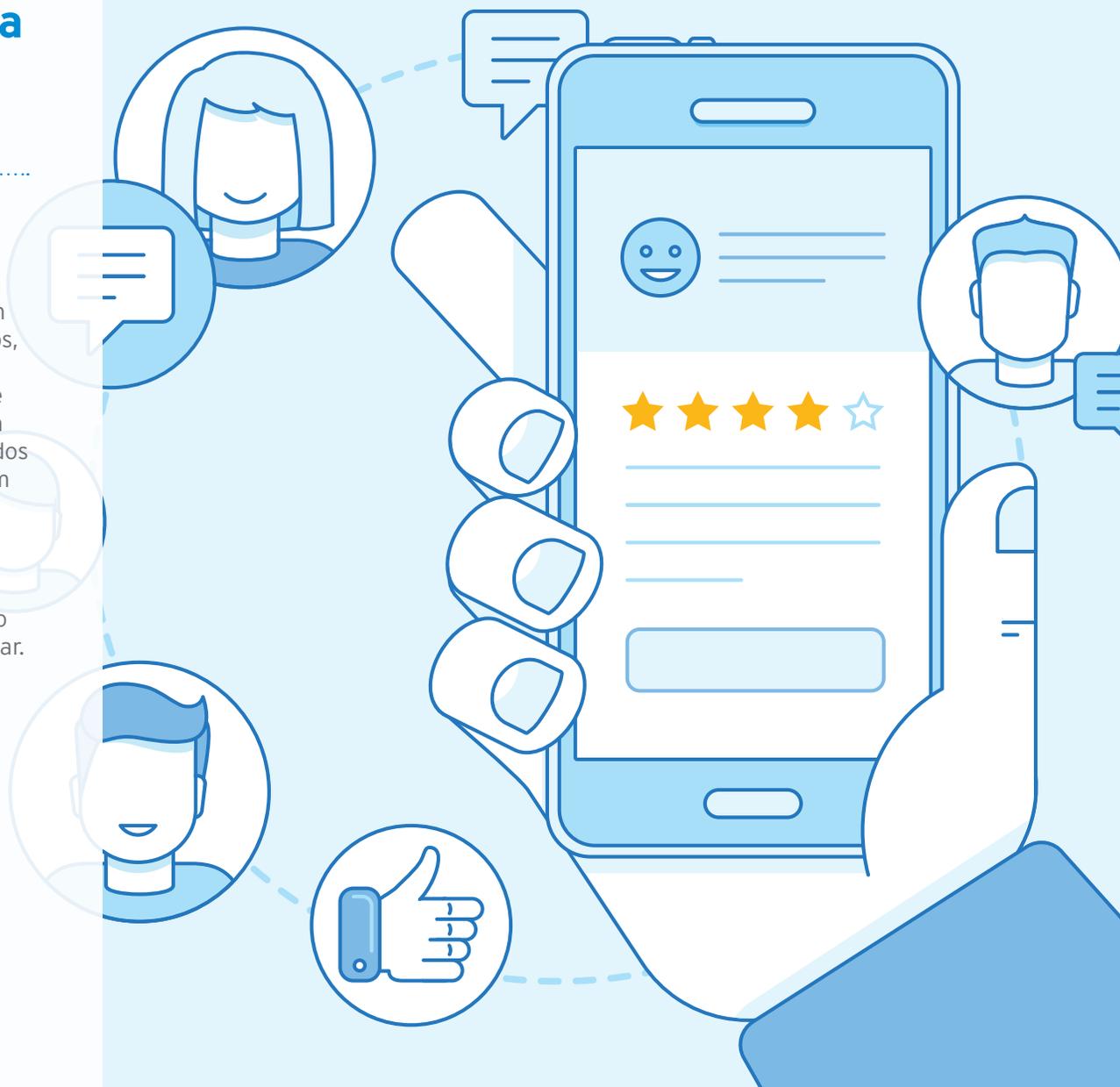
BOAS PRÁTICAS:

- Crie um programa dedicado à inocuidade dos alimentos: os requisitos de limpeza e saneamento para o serviço de alimentos são muito diferentes dos serviços de limpeza do hotel, e as demandas e riscos únicos requerem produtos de limpeza e treinamentos especializados.
- Priorize o cumprimento do código de segurança e saúde dos alimentos, e confie em fornecedores de limpeza para que lhe ajudem a ficar em dia com os requisitos em mudança. Ser multado dói, um fechamento temporário é ainda pior e uma má pontuação na inspeção pode fazer com que as pessoas se afastem para sempre.
- Considere auditorias proativas de um terceiro de segurança de alimentos, como seu parceiro químico de limpeza, para identificar brechas e problemas antes que um inspetor o faça.



Assuma o controle de sua reputação digital

A crescente influência dos locais de revisão online e as redes sociais faz com que muitos proprietários e operadores de hotéis se sintam fora de controle da reputação de seus negócios, impotentes para evitar que uma única revisão desagradável ocasione o caos. Mas a realidade é muito mais empoderadora: os hotéis têm um tremendo poder para moldar as experiências dos hóspedes e dirigir as conversas que acontecem nos locais de revisão e nas redes sociais. Ao criar um entorno limpo e constante, e focar em áreas chaves com maior probabilidade de gerar críticas ruins, os hotéis podem construir uma base sólida para uma excelente reputação digital que atraia os hóspedes e os faça retornar.





Sobre a Ecolab

Como parceiro de confiança em quase 3 milhões de plantas de clientes, a Ecolab é líder mundial em tecnologias e serviços de água, higiene e energia que protegem as pessoas e os recursos vitais. Ao se associar com a Ecolab, pode estar certo de que está obtendo soluções integrais, perspectivas com base em bancos de dados e serviço in loco para promover alimentos seguros, manter ambientes limpos, melhorar o uso de água e energia e melhorar as eficiências operacionais para os mercados e clientes em alimentos e acomodações em mais de 170 países ao redor do mundo.

Ajudando a te proteger de cima a baixo

- Desde o chão até o teto e em todas as partes, nos associamos com vocês para oferecer serviços e soluções projetadas para auxiliar sua propriedade a melhorar a satisfação dos hóspedes e a eficiência operacional.
- Entendemos a importância de manter as pragas fora do seu hotel. Nosso programa HotelProtectSM oferece proteção integral contra as pragas mais comuns e oferece opções proativas para os percevejos. Além disso, temos produtos que satisfazem suas necessidades: disponibilizamos uma limpeza superior para seus hóspedes, que garante uma melhor reputação para o seu negócio. Nossos produtos auxiliam na melhoria das práticas de higiene dos empregados / hóspedes, desinfetam os equipamentos utilizados para preparar e servir alimentos e limpam uma variedade de superfícies com um brilho sem manchas.
- Se trata de fazer um impacto em todas as partes relacionadas. Impulsione a satisfação dos hóspedes, proteja sua marca e obtenha seus objetivos de sustentabilidade com nossos programas que mantêm sua propriedade limpa, desinfetada e livre de pragas. Juntos, protegemos o êxito.

Ao se associar com a Ecolab, você pode estar certo de que está obtendo soluções inovadoras com base na ciência entregues por associados rigorosamente capacitados que oferecem um serviço consistente e preciso; informação processável para prevenir de forma proativa os riscos; atendimento ao cliente 24/7/365; e um forte compromisso com a sociedade com o cliente. Juntos, protegemos o sucesso.

Para mais informações sobre como a Ecolab pode ajudar sua propriedade, visite: pt-br.ecolab.com

