



# GESTÃO HOTELEIRA

Como integrar todas as áreas do hotel.



# ÍNDICE

---

INTRODUÇÃO.....3

PRINCIPAIS VANTAGENS DE UMA GESTÃO HOTELEIRA  
INTEGRADA EM TODAS AS ÁREAS.....4

1. MAIOR AGILIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE.....5

2. AUMENTO DA PRODUTIVIDADE DOS FUNCIONÁRIOS  
DA EMPRESA.....6

3. MAIOR DINAMISMO NA AVALIAÇÃO PELOS GESTORES  
DO EMPREENDIMENTO.....7

CONCLUSÃO.....8

# INTRODUÇÃO

Antes de explicarmos a importância de uma gestão hoteleira integrada em todas as áreas, é importante destacar um dado exposto em um levantamento realizado pela Avaya sobre a indústria hoteleira:

---

*“Cerca de **95% dos hóspedes insatisfeitos com o atendimento e com o serviço não reclamam, mas 91% deles simplesmente irão embora e não voltarão mais ao mesmo estabelecimento.**”*

---

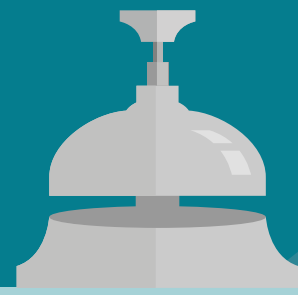
***Desse modo, só quem trabalha no setor do turismo sabe o quanto uma boa gestão hoteleira é importante.***

Por mais que cada área pareça ser independente, todas fazem parte de um conjunto maior e que precisa de coordenação.

Portanto, adequar as diversas áreas do hotel, de forma que elas permaneçam independentes, mas alinhadas ao mesmo fim, é fundamental. Afinal, diversos benefícios são gerados por meio dessa estratégia.

# PRINCIPAIS VANTAGENS

## DE UMA GESTÃO HOTELEIRA INTEGRADA EM TODAS AS ÁREAS



**O compartilhamento de informações, padronização da qualidade e propósito de marca trazem vantagens para a gestão hoteleira**, que, por sua vez, podem ser ampliadas com o apoio de tecnologias eficazes para acelerar e facilitar cada etapa.

Veja, a seguir, as principais vantagens de um sistema mais integrado e alinhado.

# 1

## MAIOR AGILIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE



Deixar os hóspedes aguardando o atendimento em função de um sistema que depende de cadastramentos e validações constantes, além de inconveniente, prejudica a relação com o hóspede, deixando-o insatisfeito, compromete a produtividade dos funcionários e atrasa a operação do hotel como um todo.

***Com uma gestão integrada entre as diversas áreas, menor é a probabilidade de tarefas repetidas serem executadas.***

Afinal, com a integração, há o compartilhamento de dados entre elas, o que acelera os processos que precisam de validação. Com isso, a possibilidade de surgirem conflitos de informações é reduzida, e problemas como desistência do hóspede em realizar uma reserva, por exemplo, deixam de existir.



## AUMENTO DA PRODUTIVIDADE DOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA

***Uma rede unificada possibilita vantagens aos hóspedes, mas também aos próprios colaboradores. Isso porque a integração de informações entre os setores de um hotel também facilita e agiliza os processos dos funcionários, contribuindo para:***

- *Assertividade da área de A&B em relação à previsão de consumo dos itens.*
- *Análise e tomada de decisão mais eficiente da área de RM em relação à ocupação atual e futura do hotel.*
- *Agilidade na conciliação dos registros de venda e baixa dos cartões de crédito.*

Vale ressaltar que com o uso de novas tecnologias, essa integração passa a ser ainda maior, pois atividades anteriormente executadas apenas pelos funcionários do hotel passam a ficar disponíveis para o próprio hóspede, tais como o check-in antecipado e o express check-out.

# 3

## MAIOR DINAMISMO NA AVALIAÇÃO PELOS GESTORES DO EMPREENDIMENTO

***Outra vantagem de um alto grau de integração entre os dados é a criação de um Data Warehouse consistente, que amplia as possibilidades de uma melhor avaliação do desempenho da operação pelos gestores do empreendimento.***

Com ela, as tendências de consumo dos hóspedes e os segmentos que trazem mais receita, por exemplo, podem ser mais facilmente identificados, agilizando a tomada de decisões estratégicas para o empreendimento.

# CONCLUSÃO

---

## AUMENTE SEUS LUCROS E REDUZA OS SEUS GASTOS

***A integração de todas as áreas de um hotel gera benefícios significativos, com o aumento do lucro e redução dos gastos. Todavia, ela pode ser muito mais rápida e simplificada com o auxílio da tecnologia e com treinamento, que são investimentos com retorno compensador.***

Então, não perca mais seu tempo com retrabalhos que reduzem a fidelização e a satisfação dos seus clientes. Procure atualizar o seu negócio para que ele seja muito mais interessante para o seu hóspede, eficiente nos processos e rentável para os investidores.

---





[ocl.com.br](http://ocl.com.br)