



PERFIL TURÍSTICO PARA

meios de hospedagem

O turista encontra diversos meios de hospedagem no mercado, por isso, o empresário do setor deve acompanhar essa movimentação, compreendendo quais são as características do seu público-alvo e verificando o comportamento dele no momento de decisão do tipo de hospedagem ideal. Analisando essas informações, é possível criar estratégias eficientes para captação de clientes para o negócio. Neste Relatório de Inteligência, os tipos de hospedagem que serão abordados são: hotel, pousada, hostel e Airbnb.

A análise do perfil turístico para meios de hospedagem promove oportunidades na cadeia produtiva de turismo, possibilitando a interação dos negócios locais que existem no entorno da hospedagem, ampliando o atendimento ao turista e aumentando ações de parceria.

Perfil do turista por hospedagem

HOTEL



Perfil do turista

- A maioria dos turistas que se hospedam em hotéis são casados (62%) e têm filhos (50%). É comum que, quando um turista se hospeda no hotel em outras situações, como turismo de negócios, ele queira levar a família para conhecer o local em outra ocasião.
- Dependendo do público-alvo que o hotel visa atingir, ele atenderá diversas classes sociais, porém, o público A/B se hospeda com maior frequência em hotéis, além de realizar mais viagens durante o ano - média de duas viagens anuais.



Formas de pagamento

- As formas de pagamento oferecidas são diversas: cartão de crédito, à vista ou *bitcoin*. Não é comum o hotel oferecer formatos de parcelamento e boletos bancários.



Tempo de estadia do turista

- Os turistas que se hospedam em hotéis costumam ter estadias de três dias no verão e quatro dias no inverno.



Sazonalidade

- Os hotéis são impactados pela sazonalidade. As estações do verão e do inverno são as que mais geram procura por hospedagem. No verão, o preço médio de uma diária é de R\$ 420,00; no inverno, o preço aumenta para R\$ 603,00.
- A sazonalidade também influencia na decisão de compra do turista, que no verão fecha as reservas em cima da hora. Para os futuros hóspedes de julho, é comum que a busca comece em maio.



Processo de busca pela hospedagem e reserva

- O dia escolhido pela maioria dos turistas para pesquisar hotéis é a segunda-feira à noite. 80% dos turistas consideram os meios tecnológicos importantes para buscar informações sobre acomodações e 60% se baseiam na opinião de outros turistas para tomar decisões relacionadas à viagem.



Perfil do turista nacional e internacional

- Uma das principais diferenças na hospedagem entre o turista internacional e o nacional é que o primeiro costuma pagar um valor maior por quartos de hotel. A diferença gira em torno de R\$ 49,00 por noite. Entretanto, o brasileiro tem maior lealdade ao hotel em que ficou hospedado se o considera bem avaliado, possibilitando seu retorno em outro momento.

POUSADA



Perfil do turista

- A faixa etária predominante do turista que frequenta pousadas é de 31 a 40 anos, com predominância do sexo masculino (67%). A maioria dos hóspedes de pousada possui renda familiar mensal acima de R\$ 2.200,00.



Formas de pagamento

- As pousadas costumam aceitar diversas formas de pagamento, como cartão de crédito, à vista e transferência entre contas bancárias.



Desconto

- O preço é um dos fatores que menos influencia o turista que se hospeda em pousadas.



Tempo de estadia do turista

- O tempo de estadia é muito similar ao de turistas que frequentam hotéis, lembrando que é comum as reservas de final de semana em pousadas.



Sazonalidade

- Os cidadãos do Rio de Janeiro aproveitam os feriados prolongados para se hospedar em pousadas.



Processo de busca pela hospedagem e reserva

- O turista que busca pousadas é influenciado, em 71% dos casos, pelo cônjuge na escolha de onde se hospedar. Dessa forma, não é apenas a vontade do indivíduo que impacta na escolha da pousada, mas do grupo familiar ao qual ele pertence.



Perfil do turista

- Entre as mulheres e homens que optam por se hospedar em hostels, a maioria é composta pelo público masculino (54,9%). Entre os dois perfis, há predomínio de jovens com idade entre 18 e 29 anos (58,5%). A maioria dos turistas que frequentam hostels é composta por estudantes (31%) e funcionários de empresa privada (18%). Dos turistas mencionados, 48,4% viajam na companhia de amigos, 23,9% viajam sozinhos, 18,6% viajam com a família e 9,1% viajam com namorado(a).
- A Geração Y, ou Millennial, é grande frequentadora dos hostels, por priorizar mais interações sociais e aventuras compartilhadas.



Formas de pagamento

- As formas de pagamento oferecidas em hostels são variadas: cartão de crédito, à vista ou bitcoin. Não é comum o hostel oferecer formas de parcelamento e boletos bancários.



Desconto

- Como a hospedagem do hostel costuma ter o valor menor e ser mais acessível, não é comum oferecer descontos.



Tempo de estadia do turista

- O tempo de permanência média do turista nos hostels é de 2 a 5 dias.



Sazonalidade

- As temporadas influenciam na movimentação e no número de hóspedes nos hostels. Carnaval e Ano-Novo costumam atrair mais turistas e aumentar o valor da hospedagem.

Processo de busca pela hospedagem e reserva



- 58,8% dos turistas buscam esse tipo de hospedagem em pesquisa na internet; 36,9% seguem a indicação de amigos e familiares; 1% fica sabendo por meio de reportagens; 0,3% verifica nas redes sociais e 3% localizaram por outros meios.
- O turista que se hospeda em hostel espera poder fazer a reserva por meio dos dispositivos móveis que carrega, principalmente por utilizá-los em 93% da sua viagem para registrar informações, usar redes sociais e fazer pesquisas.



Perfil do turista nacional e internacional

- A principal origem dos turistas hospedados em hostels é nacional (60,5%), porém, há presença de turistas internacionais (39,5%), a maioria vindo do continente europeu (França, Alemanha e Reino Unido), seguido dos países da América do Sul (Argentina, Chile e Peru).
- Os turistas nacionais têm renda concentrada entre R\$ 2.500,00 e R\$ 5.000,00. Os turistas internacionais estão concentrados em duas faixas de renda: de US\$ 962 a US\$ 1.923 e US\$ 3.846.
- Os turistas internacionais preferem viajar nos meses de dezembro, janeiro e fevereiro para o Rio de Janeiro.



Perfil do turista

- A maioria dos turistas que opta pela hospedagem no Airbnb está viajando a lazer e busca um melhor custo-benefício, alugando um local mais equipado por um preço menor. Sendo assim, caso o Airbnb não existisse, 43% dos turistas estariam hospedados em hotéis 3 estrelas e 4%, em hotéis de alto padrão.
- A média de idade do turista responsável pela reserva é de 34 anos. É comum que, na mesma reserva, o turista esteja acompanhado de mais duas pessoas.
- A origem geográfica dos hóspedes é diversificada, mas a América Latina é a grande campeã, sendo que 72% dos turistas que escolhem o Airbnb são da região. O restante está dividido entre Europa (17%), América do Norte (9%), Ásia (1%) e Austrália (1%).



Formas de pagamento

- As formas de pagamento aceitas pelo Airbnb no Brasil são: cartões de crédito, Paypal, boleto bancário e Hipercard.



Desconto

- O Airbnb começou a investir no turista que viaja a negócios, oferecendo créditos de R\$ 164,00 para o turista utilizar na próxima viagem. Além disso, é oferecido a qualquer pessoa um crédito de até R\$ 290,00 caso ela convide outras pessoas - por e-mail ou redes sociais - a se hospedar no Airbnb e a reserva acontecer de fato.



Tempo de estadia do turista

- Cinco noites é a duração média da hospedagem do turista no Airbnb.



Sazonalidade

- A sazonalidade influencia nas reservas feitas no Airbnb. Os brasileiros costumam aproveitar os feriados para viagens curtas, aumentando a demanda nesses períodos.



Fontes: ABDALLA, M. M., A decisão de compra dos serviços de hospedagem de pousadas: um estudo com turistas da Vila do Abraão, na Ilha Grande, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (2007); Saiba quanto custa se hospedar nos melhor albergues do Brasil, Viagem UOL (2011); Hostel – perfil dos turistas, SEBRAE/RJ (2015); Turista brasileiro – qual é o perfil atual deles? Com pé na estrada (2015); GANDRA, A., Maioria dos hóspedes de albergues e pousadas no Rio é jovem e tem curso superior, Agência Brasil (2015); Primeiro relatório mundial sobre tendência de hostels mostra que geração Y alimenta uma revolução no setor, Exame.com (2016); COURTOUKE, C., Entenda o comportamento do turista brasileiro e saiba como viajar mais barato, Room Trivago (2016); O perfil do turista brasileiro, Blog da Hotelaria (2016); Panorama da comunidade Airbnb Brasil, Airbnb Citizen (2016); CALDAS, R., Relatório HPI divulga comportamento do turismo brasileiro em 2016, Revista Hotéis (2017); MOREIRA, R., Feriado do Dia do Trabalhador atrai turistas a Petrópolis, A Voz de Petrópolis (2017); STEINBERG, F., Airbnb, o monstro que assombra os hotéis, Blog Steinberg (2017); Renda de anfitriões do Airbnb aumentou 136% no feriado da Páscoa, Correio Braziliense (2017); Airbnb, Airbnb (2017).

PERFIL DE CONSUMO

Compreender quais são as necessidades e os desejos de consumo auxilia na oferta de produtos e serviços de hospitalidade, além trazer oportunidades de parceria com negócios complementares. É importante conhecer o estilo de vida e o perfil de consumo do turista fora do estabelecimento de hospedagem para identificar os tipos de viajantes e as motivações que impulsionam comportamentos de viagem. Confira os seis perfis de viajantes que você pode encontrar no seu negócio:



Caçadores de economia – esse perfil quer aproveitar o máximo possível das férias. Geralmente, estão viajando com os filhos, são pertencentes à classe C e têm idade entre 25 e 34 anos. Utilizam serviços como TripAdvisor, babá, clubes para crianças e smartphones para pesquisas. O destino principal são as praias.



Viajantes luxuosos – o turista desse perfil não está preocupado em pagar mais por algo melhor porque tem orçamento alto e viaja geralmente com o parceiro(a). A idade predominante é entre 25 e 49 anos. O destino preferido envolve locais quentes e ensolarados, podendo mesclar praias e metrópoles.



Viajantes sociais – o viajante social quer compartilhar experiências e se conectar com novas pessoas. Gosta de viajar em grupos de amigos ou familiares. É comum encontrar crianças viajando junto, necessitando de serviços de babá e clubes infantis. A idade desse perfil fica entre 29 e 49 anos, e a renda varia entre as classes A, B e C. A preferência de passeios está voltada para praias.



Viajantes independentes: são pessoas que viajam sozinhas e buscam aventuras na sua viagem. Costumam buscar todas as informações de hospedagem, passeios e localidades na internet. Não se importam tanto com o clima local, mas sim com a cultura que encontrarão. A idade varia de 25 a 49 anos e a renda é diversificada.



Pesquisadores: o turista enquadrado nesse perfil pesquisa todas as informações sobre a sua viagem e busca a melhor opção. Com renda alta, não se preocupa em gastar mais se tudo estiver perfeito, como planejado. A idade varia de 24 a 49 anos e costuma viajar com um parceiro(a) na maioria das vezes.



Viajantes frequentes: viajam durante anos para o mesmo local, portanto, não pesquisam ou gastam como os demais perfis. Buscam relaxar mais nas férias do que se divertir. Os homens são a maioria nesse grupo, com idade entre 35 e 64 anos. Costumam viajar sozinhos e possuem baixa renda.



Fonte: Na hora de viajar, qual o seu perfil? Gazeta do Povo (2017).

CASO DE SUCESSO

Beers Five Hostel House



O **Beers Five Hostel House** está localizado no Centro do Rio de Janeiro, em Santa Teresa, e se preparou para lidar com o perfil de turista que procura esse tipo de hospedagem. Entre as ações que o hostel realizou estão:

- 18,6% dos turistas que procuram hostels viajam com crianças e o Beer Five é um dos poucos que oferece quartos privativos para famílias e casais.
- O perfil dos hóspedes exigia que o hostel estivesse acessível para reservas online e em sites de viagem. Porém, para a sócia-fundadora, Marcele Porto, foi um momento complicado, porque ela não tinha conhecimento de que a taxa do site era cobrada logo após a hospedagem ser concluída.

“ No primeiro ano foi bem difícil. Não entendíamos muito do negócio. Tivemos um grande problema de planejamento com as reservas feitas por meio de sites de viagem. Não sabíamos que a taxa de administração dos sites era cobrada após a hospedagem ser concluída. Levamos um tempo até colocar as finanças da empresa em dia. ”

Marcele Porto, sócia-fundadora do Beers Five Hostel House

- Marcele também conferiu que a sazonalidade influencia no negócio, ao perceber que os eventos que aconteceram na Cidade do Rio de Janeiro foram os períodos com maior número de hóspedes.
- Além de tornar as reservas online, o hostel intensificou o marketing de conteúdo em todos os seus canais, investindo em uma rotina de atualização periódica com informações turísticas sobre a cidade.



“ Damos muita importância para o relacionamento com o cliente no pré e no pós-venda. Enviamos por e-mail um convite para avaliação da hospedagem no TripAdvisor. Recebemos cerca de 70% de resposta, geralmente positiva. Também postamos fotos do hóspede em nossa fanpage no Facebook. Manter o contato aumenta o vínculo com o cliente. ”

Marcele Porto, sócia-fundadora do Beers Five Hostel House.



Confira o caso de sucesso na íntegra, no portal Sebrae Inteligência Setorial.

AÇÕES RECOMENDADAS



Com a oferta de diversos meios de hospedagem, outros negócios também são beneficiados. Acesse os relatórios produzidos pelo Sebrae Inteligência Setorial e saiba como aproveitar essas oportunidades:

- Turismo cultural
- Turismo de futebol
- Turismo de negócios e eventos
- Turismo gastronômico
- Turismo histórico



Para saber mais sobre a movimentação do setor de turismo por meio de notícias de impacto, Relatórios de Inteligência, Boletins de Tendência e eventos do setor, acesse o portal [Sebrae Inteligência Setorial](#).

Sugerimos a leitura de outros conteúdos já publicados no portal:

- Atendimento de qualidade nos meios de hospedagem
- A tecnologia como aliada na criação de novas experiências no ramo hoteleiro
- Interação com os turistas por meio das redes sociais
- Hotéis Pet Friendly
- Hotéis hipsters
- Albergues ou hostels – alternativas de hospedagem
- Spa urbano – saúde, conforto e bem-estar
- Acessibilidade em meios de hospedagem



O Ministério do Turismo criou uma **classificação oficial dos meios de hospedagem**, que permite encontrar definições e informações objetivas sobre cada tipo. A iniciativa permite a justa concorrência no mercado. Verifique se o seu negócio está adequado!

O Sebrae/RJ oferece consultorias empresariais específicas como foco para o mercado:

- Comportamento do consumidor
- Definição do mercado-alvo, segmentação e posicionamento de mercado
- Gestão do relacionamento com o cliente
- Marketing digital
- Pós-venda



Para mais informações sobre as consultorias, ligue para 0800 570 0800 e agende atendimento na unidade mais próxima.



TURISMO
RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA
JUNHO/2017

Gerência de Conhecimento e Competitividade

Gerente: Cezar Kirszenblatt

Gestor do Programa Sebrae Inteligência Setorial: Marcelo Aguiar

Analista de Inteligência Setorial e Temática: Mara Godoy

Articulação e Disseminação Empresarial: Poliana Valente

Analista de Inteligência: Camila Meneghetti

Especialista: Aline Silva

Entre em contato com o Sebrae: **0800 570 0800**