



Como garantir o sucesso do seu hotel durante a época alta e grande eventos

Quando a alta temporada se aproxima, é normal que surjam algumas perguntas:

- Estou pronto para aproveitar esta oportunidade ao máximo?
- Como vou lidar com o aumento da procura?
- A minha equipa estará preparada para a pressão?

A realidade de muitos gestores de hotéis é uma mistura de emoções como estas. No entanto, com o planeamento adequado e as ferramentas certas, é possível transformar a época alta num período de grandes ganhos e otimização. Neste artigo, vamos explorar como pode gerir o seu hotel de forma eficiente durante estes períodos desafiantes.

Época alta: O que realmente significa?

A época alta é o período de maior procura no setor hoteleiro. Pode ser determinado por diversos fatores, como as férias escolares, grandes festivais ou eventos desportivos. Embora seja uma excelente oportunidade para aumentar a receita, a elevada procura traz desafios logísticos, como o aumento da necessidade de pessoal, controlo das reservas e manutenção da qualidade do serviço. Então, como garantir que tudo funciona perfeitamente, sem comprometer a experiência do hóspede?



Como garantir o sucesso do seu hotel durante a época alta e grande eventos

Quando acontece a época alta?

A época alta pode variar consoante o tipo de hotel e a localização. Para hotéis urbanos, o pico de procura ocorre geralmente no verão ou durante grandes eventos locais, como festivais, feiras ou congressos. Para destinos de inverno, o pico de procura é mais comum durante a temporada de esqui ou nas festas de fim de ano. Além disso, eventos globais, como concertos de grandes artistas ou conferências internacionais, podem gerar um aumento repentino nas reservas. Independentemente da altura do ano, o planeamento antecipado é fundamental para garantir que o seu hotel consiga lidar com a procura de forma eficaz.

Dicas de gestão eficaz durante a época alta



Aqui ficam algumas estratégias essenciais para garantir que o seu hotel se destaca durante a época alta e grandes eventos:

1 | Automação de tarifas para maximizar lucros

Durante a época alta, a procura é elevada, mas isso também significa que os hóspedes estão dispostos a pagar mais. Automatizar a gestão de tarifas é uma forma inteligente de maximizar os seus lucros. Utilizando ferramentas de gestão de receitas, pode ajustar automaticamente as tarifas dos quartos com base na procura, nas condições do mercado e nos preços dos concorrentes. Este processo pode ser integrado diretamente no sistema de gestão de propriedades (PMS), o que reduz a necessidade de monitoramento constante e permite que a sua equipa se concentre em outras áreas, como o atendimento ao hóspede.

Como garantir o sucesso do seu hotel durante a época alta e grande eventos



2 | Simplificação do processo de check-in e check-out

Num período de alta procura, a última coisa que os hóspedes querem é esperar em longas filas para o check-in ou check-out. Isso pode gerar frustração e uma impressão negativa do serviço. Investir em soluções de self-service, como quiosques de check-in ou permitir o check-in online, pode acelerar esses processos. Além disso, estes sistemas são ótimos para reduzir a carga de trabalho da recepção, permitindo que os colaboradores se concentrem em questões mais complexas e personalizadas. Ao fazer isto, oferece uma experiência mais fluida e agradável aos hóspedes, o que pode fazer toda a diferença na sua satisfação.

3 | Visibilidade completa para a equipa de operações

Durante a época alta, a comunicação interna tem de ser eficaz. Utilizar um sistema de gestão de propriedades (PMS) que proporcione uma visão clara e em tempo real da ocupação, do estado dos quartos e das necessidades de manutenção é essencial. Isto evita confusões e reduz o tempo gasto a procurar informações, permitindo que a equipa seja mais eficiente. Ter acesso rápido a informações sobre a disponibilidade de quartos, preferências dos hóspedes e status da limpeza ajuda a melhorar o atendimento e garante que as operações do hotel funcionam sem interrupções.

4 | Atualizações imediatas para a equipa de limpeza

A equipa de limpeza tem um papel crucial na época alta, especialmente quando a taxa de rotatividade dos quartos é elevada. Utilizar aplicações móveis para que os funcionários de limpeza atualizem o estado dos quartos em tempo real ajuda a manter o hotel organizado e evita mal-entendidos entre recepção e equipa de limpeza. Quando o estado do quarto é atualizado instantaneamente após a limpeza, a recepção pode oferecer check-ins antecipados, melhorar a comunicação e garantir que os hóspedes não precisem esperar mais do que o necessário. Além disso, as tarefas podem ser distribuídas e priorizadas de forma mais eficaz.

5 | Onboarding rápido e eficiente para novos colaboradores

Durante a época alta, é provável que precise de contratar colaboradores temporários ou de curto prazo. Uma das maiores dificuldades neste processo é garantir que o novo pessoal seja treinado de forma rápida e eficiente. Utilizar plataformas de gestão que ofereçam formação autoguiada e fácil de entender pode ajudar a integrar rapidamente novos colaboradores. Isto reduz o tempo de inatividade e a sobrecarga dos funcionários experientes, permitindo que os novos membros da equipa comecem a trabalhar com qualidade rapidamente. Além disso, a facilidade de aprendizagem das ferramentas tecnológicas pode garantir uma adaptação rápida ao ambiente de trabalho.





Como garantir o sucesso do seu hotel durante a época alta e grande eventos

6 | Upselling digital: Aproveite as oportunidades

Quando a procura é alta, as oportunidades de upselling também aumentam. Integrar opções de upselling diretamente no processo de reserva e check-in pode gerar uma fonte adicional de receita. Desde upgrades de quarto até a venda de serviços extras, como tratamentos de spa ou experiências exclusivas, oferecer estes extras no momento certo é uma forma eficaz de maximizar o valor de cada hóspede. As mensagens digitais, enviadas por e-mail ou via aplicação do hotel, também podem ser utilizadas para apresentar ofertas e pacotes especiais durante a estadia, aumentando ainda mais as chances de conversão.

7 | Website com reservas diretas atraentes

Fazer com que os hóspedes façam reservas diretamente no seu website pode reduzir as comissões pagas às OTAs (agências de viagens online) e melhorar a rentabilidade do seu hotel. Ter um motor de reservas otimizado, com um processo simples e intuitivo, é fundamental. Certifique-se de que o website seja visualmente apelativo, com imagens de alta qualidade, descrições detalhadas dos serviços e uma navegação fácil. A plataforma de reservas deve ser responsiva, funcionando bem tanto em dispositivos móveis como em desktop. Isso não só atrai mais hóspedes para o seu website, como também melhora a experiência geral de reserva.

8 | Sistema de reservas integrado para múltiplo Hotéis

Se a sua rede de hotéis possui várias unidades, um sistema de reservas integrado pode ser extremamente útil para gerir a distribuição de hóspedes de forma eficiente. Se um hotel estiver lotado, pode redirecionar facilmente os hóspedes para outra propriedade, sem perder a oportunidade de garantir uma nova reserva. Isso melhora a experiência do hóspede, que não precisará procurar outro hotel, e também ajuda a aumentar a taxa de ocupação de todas as unidades da sua rede.

9 | Pagamentos instantâneos e seguros

O processamento de pagamentos durante a época alta deve ser rápido e sem complicações. Utilizar uma solução integrada de pagamento pode acelerar o processo de cobrança e reduzir erros. Sistemas que oferecem pagamentos seguros e rápidos, com a opção de armazenar informações de pagamento de forma segura, garantem que a experiência do hóspede seja eficiente e sem frustrações. Isso também reduz o risco de fraude e aumenta a confiança dos hóspedes nos seus processos de pagamento.

10 | Sistema de POS para F&B sem complicações

Durante a época alta, o serviço de F&B precisa ser ágil e eficiente. Utilizar um sistema de ponto de venda (POS) que integre pedidos digitais e permita o controlo do stock em tempo real pode reduzir o tempo de espera e melhorar a satisfação dos hóspedes. Além disso, permitir que os hóspedes façam pedidos diretamente das suas mesas ou através de uma aplicação pode otimizar o atendimento. Integrar o sistema POS com a plataforma de gestão de propriedades também facilita o processo de cobrança, permitindo adicionar os custos diretamente ao perfil do hóspede.



Como garantir o sucesso do seu hotel durante a época alta e grande eventos



Conclusão

Gerir o seu hotel durante a época alta e grandes eventos pode ser desafiador, mas também é uma excelente oportunidade para aumentar a rentabilidade e fortalecer a sua marca. A chave está na preparação antecipada, na utilização de tecnologias inovadoras e na eficiência operacional. Automação de tarifas, soluções de self-service e sistemas integrados são fundamentais para otimizar processos e reduzir a carga de trabalho da sua equipa.

Ao investir em sistemas intuitivos e na formação eficaz da equipa, pode garantir que todos os membros estejam prontos para lidar com a alta procura de forma eficiente. Além disso, estratégias de upselling digital e personalização da experiência do hóspede são oportunidades valiosas para maximizar as receitas e aumentar a satisfação dos clientes.

Em resumo, com as ferramentas certas e um planeamento eficaz, o seu hotel pode transformar os desafios da época alta numa oportunidade de crescimento, garantindo uma experiência memorável para os hóspedes e um aumento na rentabilidade.