

OLIVEIRA, Mariana de. A influência da recreação para fidelização de hóspedes em hotéis. Bragança Paulista, SP: FESB, 2017. (CD-ROM)

RESUMO

A recreação e o lazer estão associados, no que se diz respeito à especificidade, significado e a abrangência, despertaram a atenção de diversos estudiosos e as pesquisas que se referem ao tema tem se expandido. Diante dessa preocupação, os setores de hotelaria e turismo passaram a considerar o lazer como forma de fidelizar o cliente ao hotel. Sendo assim, o objetivo do presente estudo foi determinar a importância da equipe de lazer do hotel, na fidelização dos hóspedes que ali frequentam. Participaram do estudo vinte (20) indivíduos, todos adultos (> 18 anos), de ambos os sexos (Feminino/Masculino), que se hospedaram na rede de hotéis por uma ou mais de uma vez e que aceitaram participar de forma voluntária. Os hóspedes, foram submetidos a um questionário que abordava as características de gênero, idade e onde residem, o questionário do mesmo modo buscou identificar os elementos fundamentais para a fidelização de um cliente. O teste de qui-quadrado demonstrou associação significativa entre os fatores idade (em média 40 anos), gênero (60% mulheres), residência (65% São Paulo Capital), motivo da hospedagem, frequência com que se hospedam no hotel e o diferencial que os fazem voltar a se hospedar por mais de uma vez no ano. Os dados do presente estudo apresentam indícios que os hóspedes buscam se fidelizar ao hotel, por considerarem a equipe de lazer com um ponto de maior importância dentre outros.