



Desafios operacionais dos hotéis em processos de Retrofit

10 de setembro 2012

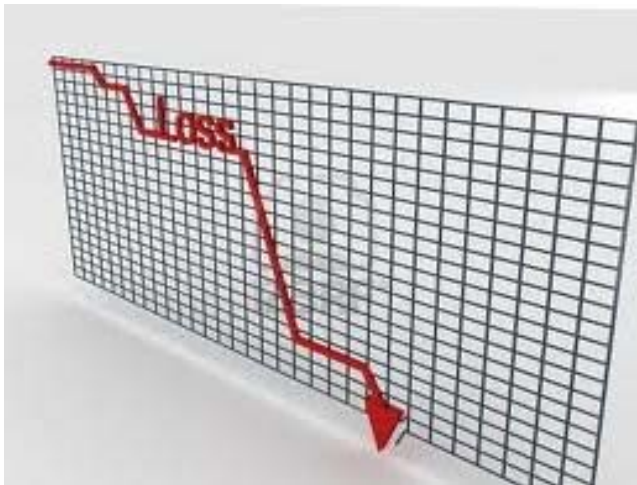


“Operação em Hotéis em processo de Retrofit”

- Qual o motivo para se retrofitar um Hotel;
- Viabilização estrutural do Retrofit;
- Estimativa de retorno financeiro do retrofit;
- Cronograma de um retrofit;
- Principais dificuldades operacionais do retrofit;
- O retrofit;
- Potencialização do retrofit nos veículos de comunicação;
- O mercado;
- Pós-retrofit e análise de resultados reais.

Qual o motivo para se retrofitar um hotel?

- Diagnóstico;
- Avaliação dos hóspedes criticando a estrutura;
- Perda de mercado perante os concorrentes;
- Demanda não quer mais pagar o que se cobra;
- Atualização do Produto;



Viabilização estrutural do retrofit

- Analisar se as necessidades propostas para a determinada mudança são viáveis fisicamente e economicamente;
- É possível fazer a atualização do empreendimento (teto, parede, iluminação, tubulação, re-adequação física...);
- Tem no mercado algo mais moderno e seguro para atender a demanda proposta pelo consumidor?



Estimativa de retorno financeiro do retrofit

- Fazer projeção do retorno do dinheiro investido;
- É viável financeiramente?
- Trará melhor qualidade no atendimento;
- A atualização será visível para o cliente?
- Haverá melhora na rotina dos departamentos?
- Haverá diminuição nos custos mensais?



Cronograma de um retrofit

- Programar muito bem o momento de fazer um retrofit;
- Mês de baixa demanda!
- Programar com precisão com arquitetos, engenheiros, pedreiros...;
- Certificar-se de que os clientes que ficam no hotel não sejam perturbados;
- Não comprometer-se com venda de espaço sem que tenha absoluta certeza de que estará disponível na data prometida;
- Plantas; demandas formais,
- Empréstimos....



Principais dificuldades operacionais do retrofit

- Não cumprimento com o cronograma pré-estabelecido;
- Surgimento de situações não programadas;
- Falta de material, equipamento no mercado e mão de obra;
- Greve de funcionários;
- Dar ocupação aos colaboradores (férias, estágios, cross-exposure; etc);
- Barulho;



O retrofit

- Falta de cuidado com o patrimônio;
- Estar interessado e focado em algo e esquecer que o hotel tem composição de vários serviços;
- Cronograma pré-estabelecido não ser cumprido pelos terceiros;
- Falta de cuidado com limpeza, muito pó, sujeira;
- Falta de cuidado com itens como: serviços públicos (energia, água, gás, óleo, interfaces; telefone; internet;) etc.
- Gastar muito mais do que o previsto;
- O tempo previsto não ser suficiente;

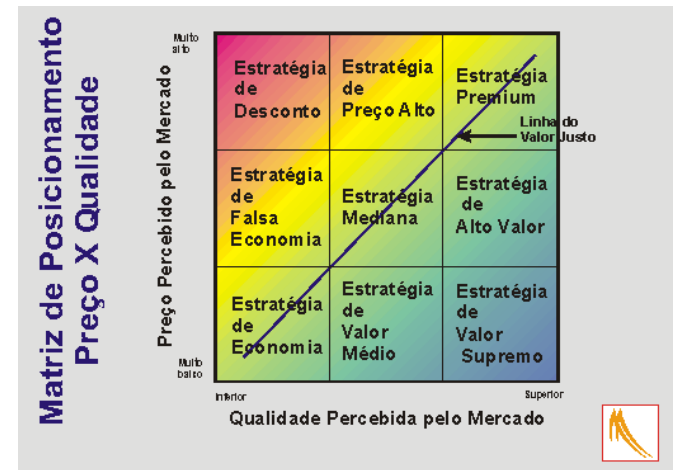
Potencialização do retrofit nos veículos de comunicação

- Divulgação na mídia;
- Potencializar o produto recém retrofitado;
- Focar no diferencial competitivo;
- Buscar mídia especializada para divulgação;



O mercado

- Reposicionamento perante os concorrentes;
- Os concorrentes nos visitarão;
- Eles farão adequações em seus produtos e serviços para não perder mercado;
- Posso ser o centro das atenções no setor;
- Convidar os clientes para conhecerem as mudanças;
- Promover eventos que mostrem ao mercado o que foi modificado, melhorado;



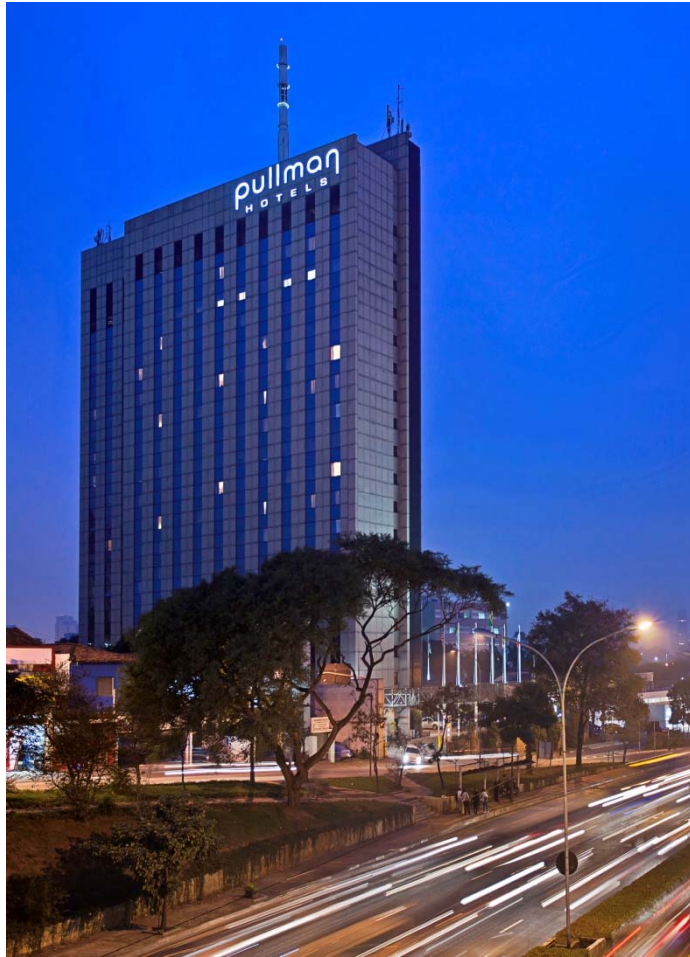
Pós-retrofit e análise de resultados reais

- Comparar o resultado real com o projetado;
- Analisar o que o mercado concorrente está falando;
- Analisar os comentários dos clientes quanto ao que foi utilizado;
- Fazer correções caso necessárias e possíveis;
- Prosseguir com novidades?



Rebranding – 06/21/2011

Fachada do Pullman



Lobby



Suíte (54 m²) - 10 apartamentos -
11º floor

Apartamentos - Suíte



Apartamentos - Executivo

Executivo (27 m2) - 10 apartamentos -
11º floor



Apartamentos – Executivo and Suíte



- Wi-fi gratuito.
- Dock Station USB e iPod's.
- Sistema interativo de TV.
- Tea & Coffee Facilities.
- Roupão e chinelos.
- Nespresso.
- Ducha italiana.

it Restaurante / Mesa do Chef / Mesa privativa



it Bar

Beech Oven

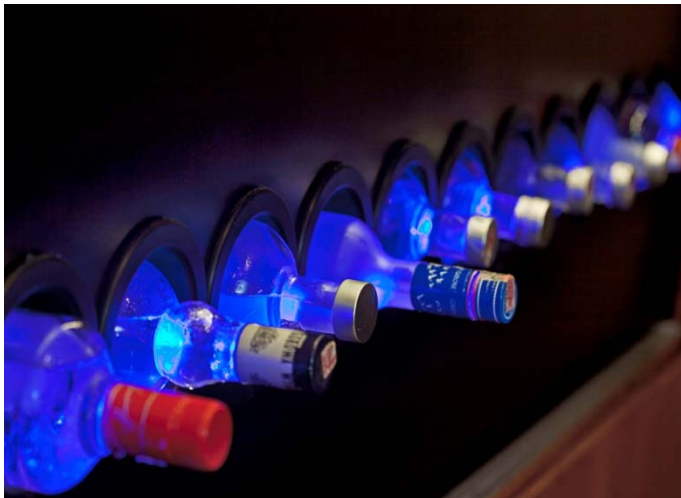


Vinoteca by Pullman



it

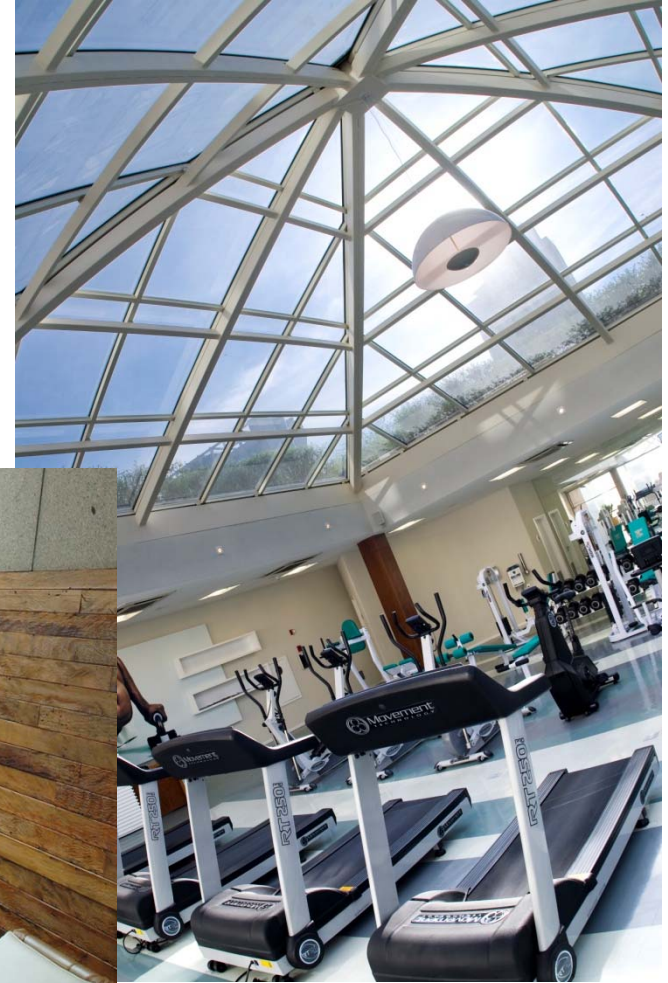
Cachaça's bar



it Deli Bar



Fitness Center e SPA by K@2



Desafios operacionais dos hotéis em processos de retrofit.

Obrigado,
Carlos Bernardo