

## CRM – Marketing de Relacionamento com os Clientes

Consiste uma ferramenta de apoio ao marketing de relacionamento, através de recursos como:

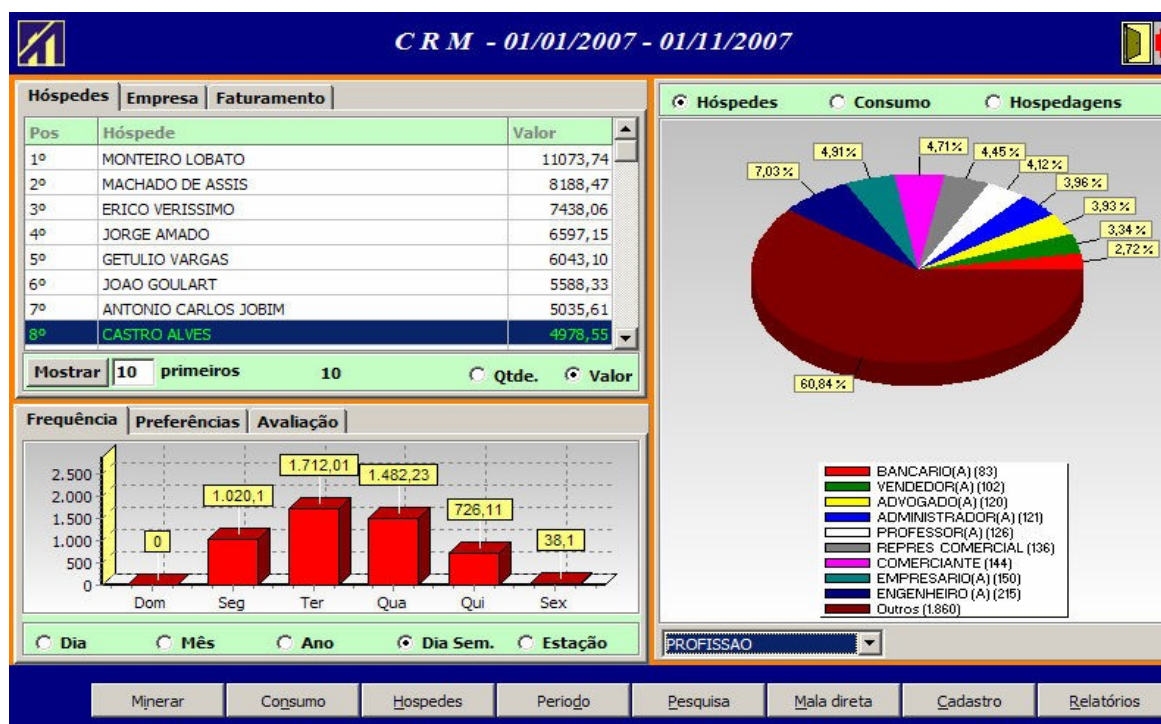
- Histórico de Hospedagens e consumo de produtos e serviços;
- Cadastro das Preferências de hospedagem;
- Cadastro da avaliação do nível de Satisfação do hóspede em relação aos serviços do hotel;
- Análise de frequência de hospedagem e consumo (dia, mês, ano, dia da semana e estação);
- Ranking de hóspedes, produtos e serviços por quantidade e valor; e
- Gráficos com as características dos clientes, consumo e hospedagens (apts mais ocupados).

As informações são divididas em três grupos:

- **Perfil de Hóspede:** informações pessoais que podem revelar as características semelhantes entre os hóspedes;
- **Consumo:** todos os lançamentos de produtos e serviços consumidos pelo hóspede, possibilitando saber quando, o quê, e quanto foi gasto durante a estadia; e
- **Hospedagem:** todas as vezes que o hóspede veio ao hotel, como veio ao hotel, em que apartamento ficou e quanto tempo permaneceu hospedado.

A tela principal do CRM é dividida em:

- **Gráfico:** Consulta o banco de dados de acordo com a opção (hóspedes, consumo ou hospedagens) e gera o gráfico com as características comuns entre os dados pesquisados;
- **Ranking:** Consulta os registros mais significativos ordenando por quantidade ou valor;
- **Frequência:** Consulta o banco de dados de acordo com a frequência selecionada (dia, mês, ano, dia da semana ou estação do ano) e de acordo com o tipo de registro listado no ranking, mostrando a evolução no tempo por quantidade ou valor.



Estas informações inicialmente são carregadas com os hóspedes que estiveram no hotel desde o início do mês corrente até a data atual. Para ver as informações dos hóspedes que estiveram em outros períodos, deve-se clicar no botão período e informar a data inicial e final.

*Obs.: O CRM considera somente apartamentos que foram ocupados e que os hóspedes estão cadastrados no sistema. Portanto estes dados pertencem aos hóspedes que tiverem uma ou mais hospedagens no hotel (deixando de fora os clientes sem nenhuma estadia registrada).*

### **Opções de ranking:**

Hóspedes: ranking dos hóspedes que mais gastaram no hotel por valor gasto ou quantidade de itens consumidos;

Consumo: ranking dos produtos e serviços mais consumidos no hotel por quantidade ou valor, que podem ser agrupados por: setor, produto/serviço, tipo, grupo ou pagamento; e

Hospedagens: ranking dos hóspedes em relação ao número de hospedagens, podendo ser ordenado por quantidade de hospedagens ou total de dias que já permaneceram no hotel.

### **Botões disponíveis:**

- Período: Permite alterar a data inicial e final do período em que se deseja obter as informações;
- Hóspedes: Exibe uma listagem contendo algumas informações dos hóspedes que estiveram no hotel no período considerado. Estas informações são: Nome do hóspede, Sexo, País, UF, Cidade, Nacionalidade, Idade, Profissão, Meio de Transporte, Mídia (forma que conheceu o hotel), Nível de satisfação, Quantidade de hospedagens, Total de dias que já permaneceu no hotel e a média de permanência por hospedagem.
- Cadastro: acessa o cadastro de clientes, preferências e cadastro da ficha de avaliação de serviços. O módulo de cadastro é responsável pela interação do usuário com a base de dados operacional do software HMAX para que forneça ao banco de dados as informações utilizadas pelo CRM. No módulo Cadastro é possível consultar, incluir, excluir e alterar os dados em relação às fichas de preferências e nível de satisfação do hóspede.

Para um hotel implantar uma filosofia de relacionamento com o cliente, é necessário que todas as informações possíveis sobre os hóspedes sejam inseridas no sistema, do contrário, isto pode levar a alguns resultados não esperados ao apresentar tendência a variáveis com valor não informado (NI). Por exemplo, se em muitos casos não for preenchido o atributo sexo na ficha cadastral da pessoa, o gráfico da distribuição desta variável vai exibir um valor significativo de NI (não informado), conseqüentemente este valor pode aparecer nos gráficos, o que dificultaria a interpretação, gerando dúvida se o sexo que estaria influenciando no resultado seria masculino ou feminino.

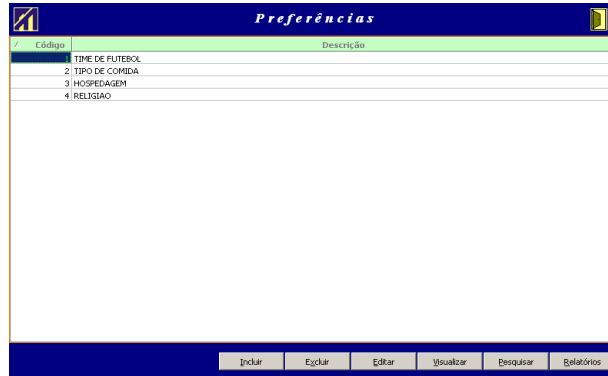
Com o CRM é possível identificar com precisão o comportamento do hóspede, através da visualização gráfica da época em que o mesmo vem ao hotel, percebendo realmente quem são os clientes de maior valor, qual a periodicidade que freqüentam o hotel, quanto tempo ficam hospedados, quanto gastam, que produtos consomem, se estão satisfeitos com os serviços do hotel e quais são suas preferências particulares.

A partir destas informações fornecidas pelo CRM, o hotel pode direcionar seus esforços para agradar os clientes, oferecendo serviços adequados às suas necessidades, melhorando a qualidade dos serviços com um tratamento personalizado, pois as particularidades do cliente não mais dependem da memória do funcionário que o atendeu, pois agora estão disponíveis em todos os pontos de contato através do sistema.

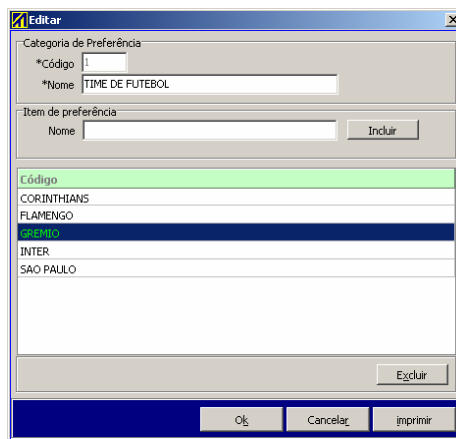
O CRM não só identifica melhor o perfil e comportamento dos clientes, como também possibilita descobrir informações sobre o consumo de produtos e serviços que podem levar o hoteleiro a tomar decisões para a redução de custos. Por exemplo, ao analisar a freqüência de consumo de bebidas que necessitam de refrigeração, é possível verificar em quais dias da semana a venda é baixa, portanto o desligamento dos refrigeradores nestes dias não iria atrapalhar na venda e o consumo de energia elétrica seria reduzido. Este tipo de informação também pode influenciar no relacionamento com os fornecedores, permitindo ao hoteleiro rever as quantidades no pedido e a melhor época para o reabastecimento das mercadorias.

## Cadastrar categoria de preferência

Permite ao usuário realizar o cadastramento das categorias de preferências e opções de escolha desta categoria. A partir do módulo CRM, o usuário acessa o botão Cadastro e escolhe a opção Preferências, então o sistema carrega os dados e mostra a tela com o cadastro das categorias de preferência. Obs.: não será possível excluir um item de preferência se a mesma estiver associada a um hóspede.



O usuário insere os dados referentes à categoria de preferência: Código, Nome da Categoria e inclui as opções de escolha.



Após o cadastro, é possível imprimir a ficha para preenchimento do hóspede a partir de CRM/Relatórios/Preferências.

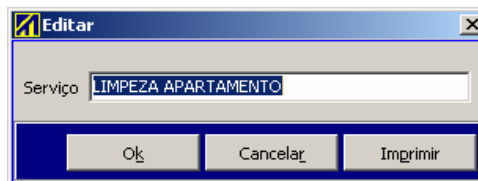
Ficha de Preferências	
08/11/07 02:28h ADMINISTRADOR PG 1	
NOME: _____	
e-mail: _____	
Data de Nascimento: ____/____/____	
Período da Estadia: ____/____/____ à ____/____/____	
<b>INFORME SUAS PREFERENCIAS DE ACORDO COM AS OPÇÕES ABAIXO:</b>	
<b>HOSPEDAGEM</b>	
<input type="checkbox"/> Outro(s): _____	
<input type="checkbox"/> 2 TRAVESSOIRS	
<input type="checkbox"/> BANDEIA LARGA	
<input type="checkbox"/> CAMA CASAL	
<b>TIME DE FUTEBOL</b>	
<input type="checkbox"/> Outro(s): _____	
<input type="checkbox"/> FLAMENGO	
<input type="checkbox"/> GREMIO	
<input type="checkbox"/> INTER	
<input type="checkbox"/> PALMEIRAS	
<input type="checkbox"/> VASCO	
<b>TIPO DE COMIDA</b>	
<input type="checkbox"/> Outro(s): _____	
<input type="checkbox"/> CASEIRA	
<input type="checkbox"/> ESPANHOLA	
<input type="checkbox"/> FRANCESA	
<input type="checkbox"/> ITALIANA	
<input type="checkbox"/> MEXICANA	

## Cadastrar ficha de avaliação de satisfação

Permite ao usuário realizar o cadastramento da ficha de avaliação da satisfação do hóspede. A partir do módulo CRM, o usuário acessa o botão Cadastro e escolhe a opção Satisfação, então o sistema carrega os dados e mostra a tela com o cadastro dos serviços a serem avaliados pelo hotel.



O usuário pode incluir mais itens para avaliação. Também pode excluir os itens desde que não tenha nenhum hóspede que avaliou este item. Este cadastro é relativamente simples, sendo necessário somente informar a descrição do serviço a ser avaliado, como pode ser visto na tela de edição.



Após inserir os itens para avaliação, é possível imprimir a ficha acessando CRM/Relatórios/Ficha de Avaliação.

Ficha de Avaliação de Serviços	
08/11/07 02:35h ADMINISTRADOR PG 1	
NOME: _____	
e-mail: _____	
Data de Nascimento: ____/____/____	
Período da Estadia: ____/____/____ à ____/____/____	
<b>AVALIE NOSSOS SERVIÇOS COMO:</b>	Excelente               Bom               Regular               Ruim
AREAS SOCIAIS	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
ATENDIMENTO	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
BAR DA PISCINA E GRILL	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
CAFE E RESTAURANTE	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
ESTRUTURA DE LAZER	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
GOVERNANCA	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
INFORMACOES	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
LIMPEZA APARTAMENTO	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
LIMPEZA EXTERNA	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
LIMPEZA SOCIAL	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
MANUTENCAO	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
RECEPCAO	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
RECREACAO	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
RESERVAS	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
SERVICO DE PRAIA	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
TELEFONIA	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## Registrando as preferências e satisfação no cadastro do hóspede

Visualizar

Tipo Física

\* Nome JARBAS MACHADO CAMARGO Sexo M

Empresa HMAX AUTOMACAO HOTELEIRA

CEP 88.220-000 Endereço Bairro

País BRASIL UF SC SANTA CATARINA Compl.

Cidade ITAPEMA Código Integração

Email jarbas@hmax.com.br Celular

Domínio Fax

R. G. Tarifário padrão

Inscrição municipal Carteira de Trabalho

C.N.P.F. Nr. do cartão de crédito

Contato Meio de transporte AUTOMOVEL

Mídia TELEVISAO Nascimento 31/05/85

Passaporte Nacionalidade BRASILEIRA

Telefone comercial Profissão PROGRAMADOR(A)

Telefone conv. Veículo

Ativo - a Receber Tipo sanguíneo Hospedagens 1

Passivo - a Pagar Fidelidade 0 Média Permanência 1 dias

Cobrança Desconto padrão

Incógnito  Boleto  Fatura

Aceita mala direta a vista 10,00 % a prazo 0,00 %

Restrição  Carteira  Dep bancário

Prazo

Faturamento autorizado 0 dias

Utilizar endereço de cobrança

Observação

CRM Ok Comissões Categoria Cobrança Hospedagem Imprimir

O campo Hospedagens informa o número de vezes que esta pessoa se hospedou no hotel. O campo Média Permanência mostra o cálculo do total de dias que o hóspede permaneceu no hotel, dividido pela quantidade de hospedagens.

Na ficha cadastral do hóspede, o botão CRM acessa uma tela de seleção para visualizar as informações referentes ao consumo de produtos e serviços, preferências do hóspede e a avaliação dos serviços do hotel pelo hóspede, através do botão Satisfação.

Para informar as preferências do hóspede, deve-se acessar a ficha cadastral, clicar no botão CRM e escolher a opção Preferências. Será exibida uma listagem com as categorias de preferências e as opções preferidas do hóspede.

Visualizar

Tipo	Preferência
TIPO DE PLATEAU	GREMIO
TIPO DE COMIDA	CASEIRA, CHURRASCO, ITALIANA
HOSPEDAGEM	BANDA LARGA, CAMA DE CASAL, NAO FUMANTE
RELIGIAO	CATOLICO

Ok

Para informar ou alterar estas opções, deve ser acionado um “duplo-clique” do mouse na linha selecionada, então o sistema mostra uma tela com as opções escolhidas pelo hóspede marcadas, possibilitando marcar e desmarcar as opções.

Preferências

TIPO DE COMIDA

- BRASILEIRA
- CHINESA
- ITALIANA
- JAPONESA
- MEXICANA
- TAILANDESA

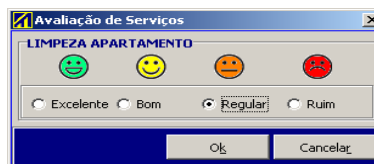
Ok Cancelar

## Registrar satisfação do hóspede

Permite ao usuário informar ao sistema o nível de satisfação do hóspede em relação aos serviços do hotel. A partir da ficha cadastral do hóspede, o usuário clica no botão CRM e escolhe a opção satisfação, então o sistema exibe uma tela com os serviços a serem avaliados, o nível de satisfação do hóspede para cada serviço e a avaliação geral que seria a média entre as avaliações.



O usuário seleciona o serviço a ser avaliado e através de um “duplo-clique” do mouse sobre a linha selecionada, então o sistema mostra a tela para informar a satisfação.



Nesta tela pode-se informar o nível de satisfação (ótimo, bom, regular ou ruim) que foi fornecido pelo hóspede. O usuário informa o nível e clica em ok, então o sistema grava a alteração, fecha esta tela e atualiza a tela com as avaliações do hóspede.

## Visualizar histórico de consumo de produtos e serviços

Permite ao usuário visualizar todo o consumo de produtos e serviços que o hóspede teve no hotel durante suas hospedagens.

A partir da ficha cadastral do hóspede, o usuário clica no botão CRM e escolhe a opção Consumo, então o sistema exibe uma tela listando todos os produtos e serviços consumidos pelo hóspede, informando a quantidade, o valor médio e o valor total consumido. O usuário também pode utilizar o botão Período, informando data de início e fim para filtrar o consumo entre o período desejado.

Produto/Serviço	P/S	Qtde	Valor Médio	Total
DIARIA	S	3	116,66	350,00
BARRA DE CEREAIS	P	3	1,80	5,40
INTERNET	S	1	5,00	5,00
AMENDOIM JAPONES	P	1	1,80	1,80
AGUA DE COCO	P	1	1,50	1,50
Total				363,70

Período Ok