



Apresentação dos Resultados do Inquérito

**“Sistemas de Medição da Satisfação de
Clientes nos Hotéis”**

Estudo Desenvolvido em Colaboração com

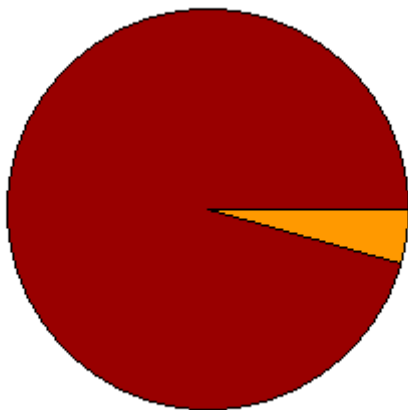


Lisboa, Outubro de 2005

Ficha Técnica


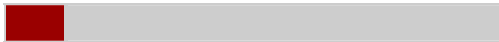


Data de Início da Recolha da Informação	10.10.2005
Data do Fim da Recolha da Informação	25.10.2005
Universo (Associados AHP)	396
Número de Respostas	133
Taxa de Resposta	33,6%

1. O seu hotel dispõe de algum sistema de avaliação regular da satisfação dos seus clientes?







	Casos	Percent.
■ Sim	127	95.5%
■ Não	6	4.5%
Total	133	100%

2. Se respondeu afirmativamente, qual o tipo de sistema(s) que utiliza para medir a satisfação dos clientes do seu hotel?

	Casos	Percent.	
Questionários em papel	122	96.1%	
Questionários administrados por uma empresa de estudos de satisfação de clientes dentro ou à saída do hotel, ou por via telefónica	15	11.8%	
Cliente mistério	41	32.3%	
Outros	10	7.9%	
Total	127	100%	

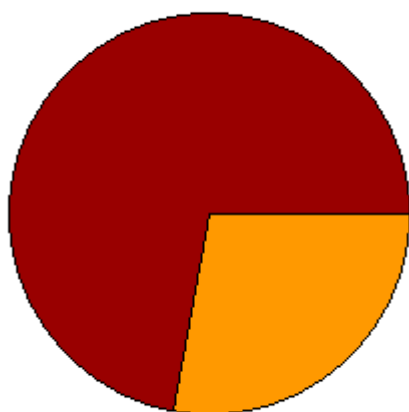
3. Quais as principais limitações existentes nos actuais sistemas de avaliação de satisfação de clientes?

	Casos	Percent.	
Baixa taxa de participação dos clientes do meu hotel	81	60.9%	
Tempo perdido até ter os resultados agregados disponíveis	11	8.3%	
Custos internos (consumíveis, afectação de pessoas e material informático para inserção de dados e tratamento da informação)	15	11.3%	
Nenhumas limitações	39	29.3%	
Total	133	100%	

4. Imagine agora a existência de um sistema de avaliação de satisfação dos clientes do seu hotel com as seguintes características:

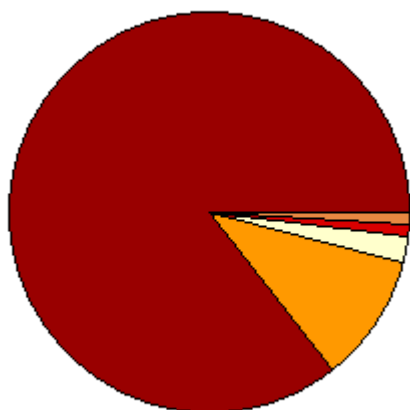
- Fiável
- Com elevada taxa de participação dos clientes (sem os incomodar excessivamente)
- Com a disponibilização dos resultados imediata

Estaria interessado neste serviço?



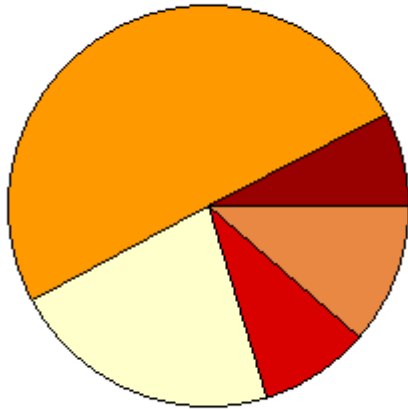
		Casos	Percent.
■	Sim	96	72.2%
■	Não	37	27.8%
	Total	133	100%

5. Se respondeu afirmativamente, quanto estaria disposto a pagar mensalmente por este serviço?



		Casos	Percent.
■	Entre €0 e €150	82	85.4%
■	Entre €150 e €250	10	10.4%
■	Entre €250 e €350	2	2.1%
■	Entre €350 e €450	1	1.0%
■	Entre €450 e €500	1	1.0%
■	Mais de €500	0	0.0%
	Total	96	100%

6. Qual a qual dimensão do seu hotel?



	Casos	Percent.
■ Menos de 25 quartos	10	7.5%
■ Entre os 25 e os 100 quartos	67	50.4%
■ Entre 100 e os 150 quartos	29	21.8%
■ Entre os 150 e os 200 quartos	12	9.0%
■ Mais de 200 quartos	15	11.3%
Total	133	100%

7. Pergunta Cruzada: Dimensão do Hotel X Sistema de Medição da Satisfação de Clientes

		Número de Quartos do Hotel									
		Menos de 25 quartos	%	Entre os 25 e os 100 quartos	%	Entre 100 e os 150 quartos	%	Entre os 150 e os 200 quartos	%	Mais de 200 quartos	%
Tipo de Sistema	Questionários em papel	10	100,00%	60	89,55%	26	89,66%	12	100,00%	14	93,33%
	Empresa Externa	1	10,00%	3	4,48%	6	20,69%	3	25,00%	2	13,33%
	Cliente mistério	0	0,00%	21	31,34%	11	37,93%	5	41,67%	4	26,67%
	Outros	1	10,00%	4	5,97%	4	13,79%	1	8,33%	0	0,00%
	Total de Hotéis	10	100,00%	67	100,00%	29	100,00%	12	100,00%	15	100,00%

8. Pergunta Cruzada: Dimensão do Hotel X Principais Limitações dos Actuais Sistemas de Medição da Satisfação de Clientes

		Número de Quartos do Hotel									
		Menos de 25 quartos	%	Entre os 25 e os 100 quartos	%	Entre 100 e os 150 quartos	%	Entre os 150 e os 200 quartos	%	Mais de 200 quartos	%
Limitações	Baixa Tx. Participação	5	50,0%	43	64,2%	15	51,7%	8	66,7%	10	66,7%
	Tempo perdido	0	0,0%	7	10,4%	2	6,9%	1	8,3%	1	6,7%
	Custos Internos	1	10,0%	9	13,4%	3	10,3%	1	8,3%	1	6,7%
	Nenhumas limitações	5	50,0%	13	19,4%	14	48,3%	3	25,0%	4	26,7%
	Total de Hotéis	10	100,0%	67	100,0%	29	100,0%	12	100,0%	15	100,0%

9. Pergunta Cruzada: Dimensão do Hotel X Interesse em Aderir a um Novo Sistema de Medição da Satisfação

		Número de Quartos do Hotel									
		Menos de 25 quartos	%	Entre os 25 e os 100 quartos	%	Entre 100 e os 150 quartos	%	Entre os 150 e os 200 quartos	%	Mais de 200 quartos	%
Interesse	Sim	8	80,0%	47	70,1%	21	72,4%	7	58,3%	13	86,7%
	Não	2	20,0%	20	29,9%	8	27,6%	5	41,7%	2	13,3%
	Total de Hotéis	10	100,0%	67	100,0%	29	100,0%	12	100,0%	15	100,0%