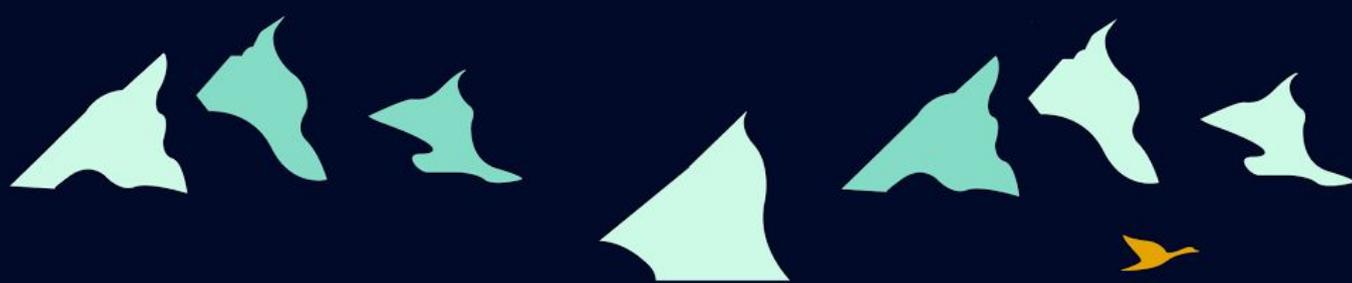




**DESAFIO**  
UNIVERSITÁRIO  
DE **TURISMO**



## **Caso: Como a AccorHotels e todas as suas marcas podem usar influenciadores para se consolidar no mercado e atrair mais clientes?**

### **Sobre a rede AccorHotels**

AccorHotels é um Grupo unido por uma paixão comum pela hospitalidade e impulsionado por uma promessa de fazer todos *Feel Welcome*. Oferece uma gama completa de experiências em hotéis presentes em 95 países ao redor do mundo. Ao todo são 597.132 quartos em 4.200 hotéis com opções que vão do luxo ao super econômico.

Além dos hotéis, a AccorHotels está com novos negócios, como o aluguel privado (OneFineStay, TravelKeys e Squarebreak), serviços de concierge (John Paul), locais para jantares e eventos (Potel & Chabot e Noctis) e soluções digitais (FASTBOOKING, Availpro e VeryChic).

A rede também possui mais de 9.000 bares e restaurantes, que, com 80.000 colaboradores talentosos, oferece 200 milhões de refeições por ano, gerando 5 % bilhões de euros em receita.

Na totalidade são mais de 20 marcas da rede que geraram 22 milhões de euros de receita no primeiro semestre de 2017 e 691 milhões de euros no primeiro semestre de 2016.

### **Hotéis**

Ao investir no estilo de vida, a AccorHotels está se posicionando dentro do segmento líder de hospitalidade, para atender às expectativas dos viajantes atraídos por marcas atípicas com personalidades fortes.

Os 4.200 hotéis estão distribuídos da seguinte maneira:

- ❑ 13% na América do Norte, América do Sul e Caribe (371 hotéis com 72.983 quartos).
- ❑ 25% na França (1.631 hotéis com 147.418 quartos).
- ❑ 28% na Europa (1.221 hotéis com 173.848 quartos).

- ❑ 8% na África e Oriente Médio (195 hotéis com 45.698 quartos).
- ❑ 26% na Ásia-Pacífico (777 hotéis com 157.185 quartos).

As categorias variam entre:

- ❑ LUXE/Upscale

**Raffles:** A marca Raffles é um oásis para os viajantes que buscam elegância. É conhecido por ser charmoso, gracioso e receptivo. É pioneiro mundial em elegância e hospitalidade. Uma marca icônica, onde cada hotel oferece discrição nos serviços, entregando luxo emocional para os bons viajantes. Raffles é uma experiência especial. É um lugar caloroso, de espírito generoso e único. Serviço legendário desde 1887. Possui 11 hotéis, totalizando 1.927 quartos, distribuídos em 10 países.

**Banyan Tree:** considerado um santuário para os sentidos, o Banyan Tree oferece paraísos para rejuvenescer a mente, corpo e alma em locais inspiradores em todo o mundo. Cada hotel permite que os hóspedes redescubram o romance de viajar, enquanto aproveitam experiências autênticas e memoráveis. É romântico, inspirador e sustentável. Possui 25 hotéis, com 2.698 quartos em 6 países.

**Angsana:** oferece locais para sentir o momento. Angsana traz de volta a aventura de viajar independente do motivo ou de idade. Estrelando uma atmosfera vibrante e cheia de diversão em incríveis destinos no mundo. É vibrante, chique e aventureiro. São 14 hotéis, com 1.644 quartos em 9 países.

**Sofitel Legend:** são endereços emblemáticos onde a história e a modernidade se encontram. Sofitel Legend, a marca icônica da AccorHotels, oferece experiências extraordinárias e luxuosas para sua melhor satisfação. Ele é legendário, elegante e eterno. São 5 hotéis em 5 países com 911 quartos.

**Fairmont:** desde 1907, traz experiências inesquecíveis através de seus espaços públicos distintivos com inspiração do design local, culinária clássica e sua história de hospitalidade. São 75 hotéis em 25 países totalizando 29.131 quartos.

**SO Sofitel:** Um coquetel vívido de sofisticação e estilo. Uma explosão audaciosa de energia local com um toque divertido e inconfundível. Uma vantagem que distingue a experiência. Trata-se de ser o lugar para ver e ser visto. Ele é divertido, enérgico e rebelde. Cada um é de um tipo. São 4 hotéis em 3 países com 540 quartos.

**Sofitel Hotels & Resorts:** a vida é *magnifique*. Modernos e luxuosos, onde a essência de cada destino se mistura perfeitamente com a *art-de-vivre* francesa para criar experiências sofisticadas e excepcionais. Os endereços lendários do Sofitel são procurados por viajantes de classe mundial com um senso de estilo inato. Ele é moderno, chique, francês e possui a essência local. São 122 hotéis em 41 países e 30.073 quartos.

**Rixos Hotels:** dedicado a oferecer a hospitalidade turca tradicional e experiências de spa únicas nos melhores ambientes de luxo. Na Rixos, o all-Inclusive é exclusivo. São resorts que oferecem um ambiente familiar e gourmet para aqueles que gostam da natureza e do entretenimento. São 16 hotéis em 5 países com 7.100 quartos.

**MGallery:** é uma coleção de hotéis boutique. Encantadora, singular, inspiradora e enriquecedora. São hotéis boutique clássicos para descobrir o mundo e além, proporcionando uma experiência única inspirada na "essência local do hotel e sua autêntica história". São 8.625 quartos distribuídos em 85 hotéis localizados em 24 países.

**Pullman:** hotéis e resorts em sintonia com o mundo de hoje, combinando desempenho máximo e bem-estar pessoal. Um centro dinâmico onde os nômades modernos podem se sentir realizados e energizados e se sentir em um parque de diversões. Ele é cosmopolita, estiloso, ambicioso e inspirador. Conta com 177 hotéis, com 34.917 quartos em 33 países

**Swissôtel:** contemporâneos e desenhados com a qualidade e o cuidado da hospitalidade suíça. Com eficiência e empatia, esse hotéis dão aos hóspedes a tranquilidade de que precisam para explorar o mundo e descobrir as verdadeiras recompensas da vida. São 30 hotéis com 13.057 quartos em 16 países.

**Grand Mercure:** cada Grand Mercure convida à descoberta de culturas e tradições autênticas no seu destino. As narrativas ricas da equipe acolhedora e envolvente trazem histórias para a vida, ao mesmo tempo em que oferecem o senso universal da hospitalidade elegante. Ele é autêntico, encorajador, caloroso e refinado. São 44 hotéis e 9.970 quartos em 11 países.

**The Sebel:** lindamente concebidos, é um lugar elegante para relaxar e descontraír. Com uma recepção calorosa, a experiência do The Sebel Hotels & Apartments é íntima, com curadoria e atenção atenta. Ele é elegante, estiloso, inteligente e independente. São 28 propriedades em 3 países, totalizando 1.893 quartos.

**25hours:** hotéis individualizados, feitos sob medida, com personalidade em cidades vibrantes. Cada hotel é único e brincalhão, O 25 Hours tem uma alma inspirada na sua localização e moldada pela arte, cultura, gastronomia e histórias de seus arredores. Ele é divertido, memorável, democrático e profissional. São 9 hotéis em 3 países e 1.183 quartos.

#### ❑ Midscale

**Novotel:** com design estético e funcional, moderno e atemporal, cada hotel tem uma atmosfera animada. Tornando cada unidade o local perfeito para tomar uma bebida, trabalhar, brincar ou simplesmente relaxar. No Novotel, os hóspedes podem viver a vida ao máximo. São 94.015 quartos de 485 hotéis em 58 países.

**Mercure:** todo Mercure é um portal para um destino. Sua equipe é genuinamente conhecedora sobre a cidade, e cada detalhe da decoração conta uma história sobre a localização e seu patrimônio cultural. Ao mesmo tempo que os hotéis Mercure são únicos, todos compartilham a mesma paixão por serviços de alta qualidade. Oferecendo uma experiência original e decoração inspiradora para pessoas entusiasmadas e carismáticas. São 754 hotéis em 58 países com 96.645 quartos.

**Adagio Aparthotel:** oferece apartamentos funcionais com a vantagem de serviços de hotel dedicados e hospitalidade natural. Os convidados podem ficar longe de casa e mesmo assim

desfrutar do conforto de casa em um novo destino. Ele é conforto, urbano e flexível. São 100 apart-hotéis com 11.488 quartos em 11 países.

**Mama Shelter:** é muito mais do que um lugar para comer e dormir. É um kibutz urbano acolhedor e confortável, um lugar animado para se encontrar e compartilhar experiências. Mama também oferece pratos generosos e exclusivos inventados por grandes chefs. São 6 hotéis vibrantes em 3 países totalizando 677 quartos.

#### ❑ Econômicos

**ibis:** os hóspedes podem desfrutar de colaboradores atenciosos disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, das melhores roupas de cama, quartos contemporâneos, confortáveis e com espaços sociais para sentir-se em casa - sempre com o melhor preço. Essa é a marca líder de hotel econômico na Europa. Para aqueles que amam um toque extra, ele é alegre, despojado e contemporâneo. São 140.783 quartos de 1.099 hotéis em 65 países.

**ibis Styles:** cada hotel ibis Styles é um centro de criatividade, bom humor e diversão. Cada hotel é decorado em torno de um tema, por isso, essa é a marca hoteleira mais elegante e econômica, ideal para aqueles que amam design. Ele é criativo, original, estiloso e bem humorado. São 389 hotéis com um total de 38.311 quartos espalhados em 37 países.

**ibis budget:** casual e a um preço de sonho, este é o *ibis budget*. Quartos contemporâneos, chuveiros XL, roupa de cama confortável, buffet de café da manhã com tudo que você pode comer. Essa é a melhor marca econômica para aqueles que amam os melhores ritmos. Ele é contemporâneo, amigável, inteligente e casual. São 572 hotéis com 56.091 quartos em 17 países.

**hotelF1:** Por mais de 30 anos, esses hotéis têm oferecido quartos de qualidade a preços econômicos, para que os hóspedes possam continuar desfrutando a liberdade na estrada. O Hotel F1 comporta simplicidade e liberdade na estrada. Ele é inteligente, surpreendente e fácil. São 16.534 quartos em 219 hotéis apenas na França.

**JO&JOE:** é um lugar que é projetado exclusivamente para millenials, tripsters e townsters. É uma Open House animada, acessível e atenciosa. Uma casa onde os hóspedes podem fazer o que quiserem. Ele é aberto, despojado e cuidadoso. São 50 open houses em 10 países com um total de 15.000 camas.

### **Colaboradores**

- ❑ Ao todo, são 250.000 colaboradores que trabalham em todas as marcas AccorHotels;
- ❑ 100 áreas de atuação diferentes que recebem 500.000 hóspedes todos os dias;
- ❑ 56% têm menos de 35 anos;
- ❑ 72% de taxa de engajamento;
- ❑ 25.000 ofertas de trabalho no site global de recrutamento da AccorHotels;
- ❑ 18 Académies AccorHotels, universidade interna do Grupo, em todo o mundo;
- ❑ 700 gerentes-treinadores certificados pela AccorHotels Académie;
- ❑ 50 Escolas e universidades ao redor do mundo são parceiras AccorHotels;
- ❑ 5.300 membros são mulheres formando uma rede de diversidade;
- ❑ 140 milhões de toalhas lavadas e 200 milhões de refeições servidas, por ano.

### **Planos para o futuro**

- Até 2020, 35% dos gerentes de hotel serão mulheres;
- Até 2020, -30% de alimentos nos restaurantes dos hotéis serão desperdiçados;
- Até 2020, 1.000 hortas urbanas serão criadas;
- Até 2020, 100% dos hotéis renovados ou novos serão edifícios de baixo carbono.

### **Sustentabilidade**

- 1 árvore é plantada a cada minuto com o programa de reflorestamento: Plant for the Planet;
- 90% dos hotéis implementaram o programa contra a exploração sexual de crianças: WATCH - *We Act Together for Children*;
- O programa Solidarity AccorHotels apoiou mais de 280 projetos em 41 países.

### **Distribuição Digital & Fidelidade**

A rede também está presente no âmbito digital, oferecendo serviços para uma experiência única. No site da AccorHotels.com, são mais de 21.000 membros todos os dias, na plataforma os hóspedes podem explorar as marcas AccorHotels ou os parceiros dos hotéis, encontrar o hotel perfeito, reservar uma estadia, preparar a viagem com um dos 80 guias da cidade ou compartilhar uma experiência. Oferecendo aos hóspedes - passado, presente e futuro - uma introdução digital ao universo AccorHotels e tudo o que tem para oferecer. São mais de 2.200 destinos no site principal, além dos 13 websites das marcas, nos quais é possível encontrar diversas informações sobre cada uma delas.

Alguns outros dados:

- ❑ O app accorhotels é baixado 5x a cada minuto, totalizando até o momento 4.1 milhões de downloads;
- ❑ Nas redes sociais, a AccorHotels já soma 25 milhões de fãs;
- ❑ Mais de 30% dos *check-in* são feitos online;
- ❑ E os *check-out* ficaram mais de 288% mais rápidos;
- ❑ Quase 50% dos hotéis usam serviços de marketing digital;
- ❑ São 1.600 sites de hotéis ao vivo;
- ❑ 250 websites de hotéis da AccorHotels.

O programa de fidelidade, denominado **Le Club AccorHotels**, é um clube no qual os clientes conseguem ganhar pontos facilmente e ser recompensados, tornando-os mais fiéis à marca. Desta forma, o programa ajuda a construir relacionamentos mais fortes, mais leais e mais lucrativos entre os hotéis e os convidados. Além de internacional, generoso e simples, o programa conta com mais de 100 milhões de associados, sendo 21.000 novos associados todos os dias.

## **Casas Privadas**

**Onefinestay** é uma marca de casas privadas da rede, ela é a pioneira da hospitalidade para estadias nas melhores casas. Para os proprietários é uma maneira de ganhar renda adicional enquanto estão ausentes, disponibilizando suas casas para convidados. E assim, os clientes

experimentam o destino de maneira diferente. São 2.500 propriedades, em 7 cidades de 4 países.

Outra marca de casas privadas é a **Travel Keys**, um corretor de viagens de elite, que há 25 anos de experiência, representa uma atraente coleção de mais de 7.000 moradias de luxo pessoalmente inspecionadas em mais de 90 destinos. Oferece também um serviço de concierge dedicado a tornar as permanências de seus clientes cada vez mais personalizadas.

**Squarebreak** também faz parte do conceito de casas privadas da AccorHotels, uma marca com 700 propriedade, que reúne a intimidade e o conforto dos aluguéis privados com o valor agregado do serviço de hotel. São propriedades excepcionais, cuidadosamente selecionadas e serviços à la carte perfeitamente julgados fornecem as chaves para uma estadia inesquecível em 50 destinos de 7 países.

### **Serviços Concierge**

**John Paul**: Concierges para a era digital. Fundada em 2008, John Paul inicialmente oferecia serviços personalizados para membros privados, antes de trabalhar com clientes corporativos. Hoje, John Paul é um especialista em conduzir o envolvimento do cliente a longo prazo e é considerado o líder mundial em serviços de concierge. O serviço conta com 1.00 colaboradores, em todos os 5 continentes.

### **Jantares e eventos**

A **Potel & Chabot** é uma cozinha francesa legendaria para eventos contemporâneos. Gastronômico, prestigiado e padrão de excelência, a marca vem reinventando a arte do catering gastronômico desde 1820. Portadora do padrão da tradição culinária francesa com seis lugares espetaculares em Paris e um catálogo de 600 locais na França e internacionalmente, pode hospedar e atender eventos de todos os tamanhos. Possui marcas como Pavillon Gabriel, Pavillon Klébert, Pavillon Dauphine, Pavillon Vendôme.

Já a **Noctis**, conta com lugares únicos e icônicos para celebrar, com comida fina e entretenimento. Em pouco menos de 10 anos, a Noctis tornou-se líder em eventos,

hospitalidade e entretenimento na França. Possui marcas como Monsieur Bleu, Le Rooftop R2, Marseille, Les Pavillons des Etangs, Raspoutine e Loulou, que organizam 3.000 eventos por ano.

### **Soluções digitais**

Uma das soluções digitais é a **VeryChic**, uma plataforma que oferece aos seus membros ofertas exclusivas em hotéis extraordinários, com até 70% de desconto. Mais de 4.000 hotéis parceiros em 50 países otimizam sua distribuição com a VeryChic e 6 milhões de membros se juntaram desde a sua criação.

Outra marca é a **FASTBOOKING**, uma forma de ajudar hotéis independentes a fim de maximizar suas reservas diretas. Oferece hotéis independentes com uma variedade de soluções de software e distribuição digital com foco específico em suas reservas diretas. Sendo assim, um motor de reservas atraente, com pesquisa, exibição e marketing de metasearch, além de e-commerce web studio.

A **Availpro** é uma forma de ajudar hotéis em sua transformação digital, acelerando sua transformação online. Sendo assim, é eficiente para aumentar as vendas diretas e em melhorar a distribuição online e a análise de tomada de decisão. Em 2016, a Availpro contribuiu para o crescimento global das viagens gerando mais de 3,5 bilhões de euros em receitas de reserva de quartos de hotel. São mais de 6.500 hotéis e 450 parceiros no site. Em um minutos 6.000 preços são analisados pelos algoritmos, 80 novos visitantes acessam as plataformas, 150.000 novos pedidos em canais de distribuição, 50 procuras por hotéis, 6.000 noites vendidas, 20.000 euros em volume de procuras de clientes.

### **Bem estar e Spas**

O setor de bem estar, possui times de especialistas em talassoterapia e spas, que recebem os convidados em ambientes relaxantes. Os clientes recebem os tratamentos naturalmente revitalizantes da água do mar e uma ampla gama de tratamentos holísticos e atividades

inspiradas em tradições de todo o mundo. São 19 Thalassa Sea & Spa institutos, mais de 400 Spas e mais de 500 fitness centers.

## **Encontros & eventos**

Com equipamentos de última geração, catering inovador e atividades à medida, os hotéis, do luxo ao super econômico, garantem que todos os eventos empresariais sejam um sucesso para os clientes. São mais de 500 eventos por dia no mundo em todos os 2.400 hotéis, que possuem 13.800 salas de reunião e geram 800 milhões de euros em receitas com o setor.

\*Os dados contidos neste documento são referentes à setembro de 2017.

---

## **Proposta e orientação**

A partir das informações acima cedidas e dos conhecimentos da equipe sobre a área de turismo, lazer e hotelaria, uma solução deve ser proposta ao seguinte caso: **como a AccorHotels e todas as suas marcas podem usar influenciadores para se consolidar no mercado e atrair mais clientes?**

É importante levar em consideração todos os públicos que se relacionam com a AccorHotels no âmbito de vendas, operações, distribuição, marketing, relações públicas entre outros, para propor ações, de forma a atrair mais clientes e consolidar a marca no mercado. Tendo em vista, principalmente, a questão institucional da empresa.

A proposta de solução deve contemplar os itens abaixo:

- Objetivo
- Estratégia
- Ações
- Orçamento

- Cronograma de ações

Orientações gerais:

- Utilizar fonte Times New Roman, tamanho 12, espaçamento 1,5 entrelinhas;
- O tamanho final do documento deve conter no mínimo 10 páginas e no máximo 15 páginas;
- O documento deverá ser entregue em formato PDF;
- A resolução do caso não deve conter os nomes dos participantes nem o nome da faculdade;
- Os grupos podem acessar o site [www.accorhotels.com](http://www.accorhotels.com) para consulta;
- A consulta a outros materiais é permitida, mas não obrigatória;
- É proibido contatar diretamente a AccorHotels, assim como qualquer uma de todas as suas marcas.

LEGENDA:

- Colaboradores: funcionários;
- Hóspedes: clientes;
- Influenciadores: pessoas que possuem uma posição de privilégio na rede, na qual elas são importantes para um grupo.