

Os Espaços de Mudanças no Hotel de Hoje

4 tendências e considerações essenciais para a gestão das instalações e o serviço de limpeza

LEITURA DE 5 MINUTOS

ECOLAB[®]

Conteúdo

Introdução: As experiências dos hotéis vão além do quarto dos hóspedes	3
Evolução das expectativas dos viajantes de hoje	4
Gestão de espaços de mudança: 4 tendências e considerações essenciais	5
Adição e expansão de alimentos e bebidas: novas preocupações sobre a segurança alimentar	6
Elevar os lobbies e espaços públicos: maior risco de atividade de pragas	8
Melhoria dos serviços compartilhados: aumento dos riscos para a saúde pública	10
Incorporação do desenho biofílico: maior risco de atividade de pragas	12
Conclusão: os espaços de mudança têm grandes oportunidades de receitas	14
Sobre a Ecolab	15



As experiências dos hotéis vão além do quarto dos hóspedes

Durante décadas, a indústria de hospedagem enfocou em sua oferta principal: o quarto dos hóspedes.

É isso que os hóspedes pagam, de forma que é aqui que pensamos que os investimentos frutificam. Mas os clientes atuais têm expectativas totalmente diferenciadas, que mudam o enfoque para além do quarto. Os hóspedes buscam experiências mais complexas, desde oportunidades de socialização e experimentar a cultura local, até melhores opções gastronômicas, experiências de saúde e bem estar para que se sintam bem. As marcas hoteleiras de maior sucesso e de mais rápido crescimento da atualidade se destacam não por seus serviços de quarto de primeira, mas por seus espaços públicos atrativos, bem como serviços compartilhados. Os lobbies estão se tornando espaços acolhedores que são vistos como luxuosas salas de estar e clubes elegantes. Estão utilizando alimentação e bebida na linha de frente. Estão agregando serviços públicos como ginásios, spas e salões. E estão incorporando elementos naturais ou “biofílicos” no projeto destes espaços para oferecer novos benefícios de bem estar.

Os espaços de mudança criam novos desafios de gestão de instalações

Estes espaços públicos de próxima geração estão encantando aos hóspedes, e novos desafios são propostos para a administração das instalações. Este livro eletrônico disponibiliza considerações essenciais sobre a administração das instalações em torno das quatro tendências mais importantes que estão remodelando os espaços dos hotéis da atualidade. Desde como gerenciar as demandas de limpeza e desinfecção, novas ou em ascensão, até como atenuar os riscos para a saúde pública, as pragas e a segurança dos alimentos, este livro eletrônico te ajudará a garantir que seus espaços públicos melhorados oferecem constantemente as experiências extras que seus hóspedes esperam.





Evolução das expectativas dos viajantes de hoje

Nosso mundo segue mudando a um ritmo incrível, de forma que não é de estranhar que a forma como viajamos também mude. Entre estas mudanças, três fatores se destacam nos hotéis que mudam o seu enfoque além do quarto:

A tecnologia da conexão nos permite trabalhar (e jogar) onde quisermos.

Os smartphones e outras tecnologias nos permitem uma conexão a qualquer momento, em qualquer lugar, para fazer quase qualquer coisa: compras ou entretenimento digital. Isso oferece aos hóspedes do hotel uma grande liberdade sem restrições no lugar onde estas coisas podem ser realizadas, e sem a necessidade de estar confinado no quarto. As pessoas querem espaços abertos e aconchegantes, onde possam trabalhar em seus computadores portáteis, socializar com amigos e familiares ou simplesmente relaxar com o seu leitor eletrônico.

O auge das viagens “Bleisure”.

O nome pode soar divertido, mas “bleisure” é um assunto sério. Cada vez mais viajantes estão combinando as viagens de negócios e de lazer, estendendo as viagens de trabalho para que possam experimentar um destino, ou planejando férias que incorporem reuniões de negócios. Os viajantes de negócios costumavam considerar o quarto do hotel como uma necessidade básica, apenas um lugar para dormir depois de um longo dia nas salas de conferências. Agora eles querem muito mais: passam horas trabalhando de forma remota desde os cafés e bares dos hotéis. Estão realizando reuniões nos lobbies dos hotéis em lugar de salas de conferências mal ventiladas. E querem mais serviços sociais para desfrutar durante as horas de trabalho e finais de semana estendidos.

Profissionais de Millennials com idades entre

18 e 30

anos têm uma média de **cinco viagens de negócios** por ano, em comparação com os de 35 anos ou mais.

Também são 62% mais propensos a estender uma viagem de negócios para visitas turísticas pessoais.

viewfinder.expedia.com/features/future-of-travel-report]



Os millennials buscam experiências compartilhadas.

À medida que os millennials assumem a maioria da força trabalhista e a base de consumidores, a mudança demográfica está transformando muitas coisas. Os Millennials e suas contrapartes mais jovens da Geração Z tendem a avaliar as experiências sobre coisas materiais. E querem compartilhar estas experiências autênticas com outros enquanto experimentam coisas.



Gestão de mudanças em espaços hoteleiros: 4 tendências essenciais e considerações

Para os gerentes de instalações e governantas executivas, os novos espaços e os novos padrões de uso dos hóspedes podem apresentar desafios significativos e, muitas vezes inesperados, desde como manter os espaços novos limpos e bem arrumados até como administrar os novos riscos colocados devido ao maior uso dos espaços públicos. Nos concentramos nas quatro tendências mais importantes que estão remodelando os espaços dos hotéis, e destacamos quatro considerações essenciais para a administração das instalações e o pessoal de limpeza.

1

INCLUIR E AMPLIAR PROGRAMAS DE ALIMENTOS E BEBIDAS

Consideração chave: Reconhecer os novos problemas de segurança alimentar

2

ELEVANDO LOBBIES E ESPAÇOS PÚBLICOS

Consideração chave: atenuar o aumento do risco de atividade de pragas

3

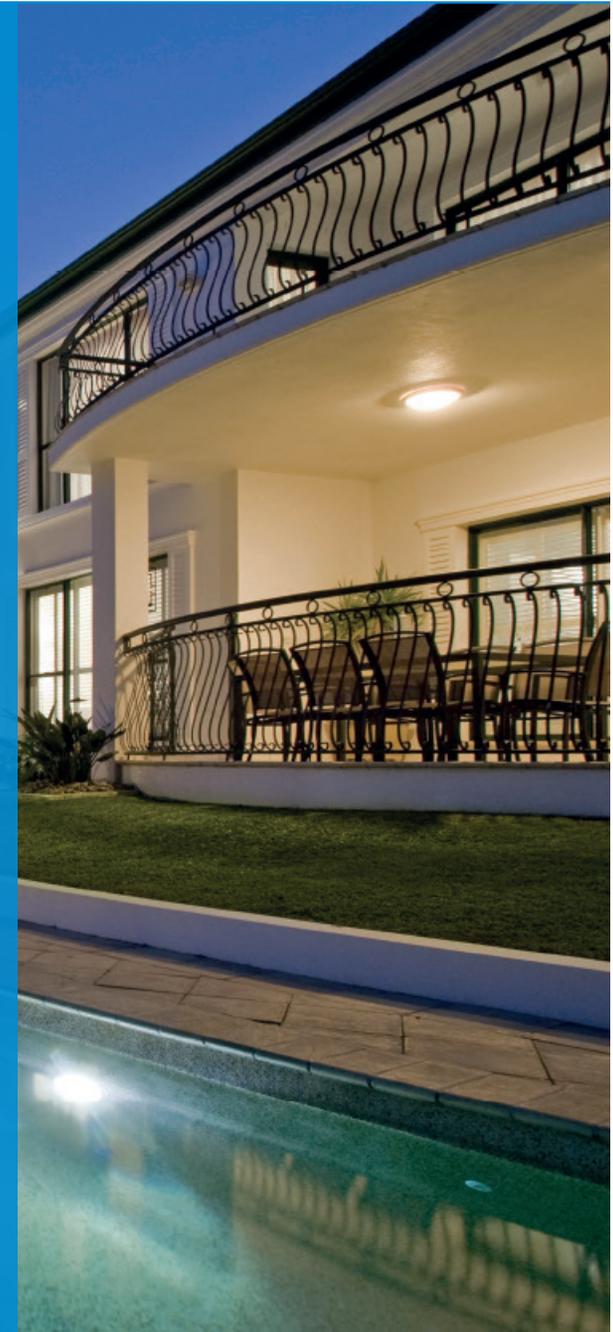
MELHORAR AS OFERTAS E SERVIÇOS COMPARTILHADOS DO HOTEL

Consideração chave: Gestão de maiores riscos para a saúde pública

4

INCORPORANDO PROJETO BIOFÍLICO

Consideração chave: atenuar o aumento do risco de atividade de pragas





TENDÊNCIA ①

Adição e expansão de programas de alimentos e bebidas

As pessoas estão gastando mais do que nunca com alimentação, e as despesas em restaurantes per capita aumentou 25% desde 2000. Os hotéis também estão vendo um aumento significativo na entrada de alimentos e bebidas: os prognósticos sugerem que as despesas dos hóspedes do hotel aumentaram 5% em 2018¹. O hotel Savvy está aproveitando esta oportunidade de entrada, especialmente porque as receitas por serviços no quarto diminuíram ano a ano desde 2008². Estão renovando seus programas existentes de alimentos e bebidas, ou criando programas e destacando restaurantes, cafés e bares como comodidades. Um relatório recente da indústria mostra que, em todos os segmentos de hospedagem, 40% dos operadores de hotéis planejam aumentar o seu espaço para alimentos e bebidas nos próximos anos. Muitos hotéis estão acabando com as linhas entre os lobbies e os espaços de alimentação e bebida, criando projetos de “lobby aberto” que incentiva os hóspedes a desfrutar de aperitivos e bebidas enquanto trabalham, relaxam ou socializam durante todo o dia.

CONSIDERAÇÃO CHAVE

Reconhecendo novas preocupações de segurança alimentar

Adicionar ou expandir seu programa de alimentos e bebidas pode trazer vários novos níveis de risco para a segurança dos alimentos, especialmente uma vez que esses espaços de alimentos e bebidas sejam difundidos em áreas do lobby de alta circulação e com uso 24/7, deixando pouco ou nenhum tempo de inatividade para uma limpeza profunda. Estes riscos são totalmente diferentes daqueles geralmente considerados pelo pessoal de limpeza do hotel e a administração das instalações, e regulam um enfoque dedicado.



Os projetos de “lobby aberto” aumentaram as receitas de alimentos e bebidas em

20%, de acordo com um hotel com serviço limitado.

Fonte: InterContinental Hotels Group



1 <https://www.technomic.com/available-studies/multi-client-studies/lodging>

2 CBRE data

3 <http://www.avendra.com/>: “Lodging Food & Beverage Outlook” 2018



DICAS

DICAS PARA COMEÇAR

Criar Programas dedicados para Alimentos e Bebidas.

A limpeza e saneamento de alimentos e bebidas não podem simplesmente ser uma extensão do programa de limpeza. Manter espaços de alimentos e bebidas e gerenciar alimentos. Os riscos de segurança exigem um programa dedicado com produtos únicos, procedimentos e programas de treinamento de equipe.

Considerar auditorias independentes de segurança alimentar.

As violações da segurança dos alimentos podem acabar imediatamente com o seu programa de alimentos e bebidas, o que leva a grandes perdas de receitas e danos devastadores para a reputação. Os hotéis com visão de futuro superam este risco ao contratar parceiros fornecedores que realizam auditorias independentes de inocuidade dos alimentos de forma continuada. Isto ajuda a reduzir o risco de problemas antes que resultem em violações ou em um incidente de enfermidade transmitida pelos alimentos.

Busque um parceiro de limpeza integral.

Limpar o banheiro de um hotel é muito diferente de limpar a área do bar. É possível que alguns fornecedores de limpeza não tenham a experiência para atender tanto à indústria de hospedagem como seu programa de A&B. Busque fornecedores de limpeza que possam oferecer experiência em toda a sua instalação.





TENDÊNCIA ②

Elevar os lobbies e os espaços públicos

Os lobbies genéricos, estéreis e apenas funcionais de ontem estão se transformando em grandes centros sociais. Mais que um lugar para esperar, os lobbies de hoje são lugares para se reunir, lugares para conhecer a outros hóspedes, lugares para trabalhar e lugares para desfrutar de entretenimento. Algumas das renovações de maior êxito do lobby incluem diversas áreas distintas de espaços e subespaços projetadas para viajantes de negócios que buscam trabalhar fora de seus quartos; cantos cálidos e cômodos para relaxar e socializar com amigos e familiares; e bares e cafés animados no saguão com televisores e outros entretenimentos.

CONSIDERAÇÃO CHAVE

Atenuar o maior risco de atividades de pragas

A atividade de percevejos de cama acontece na maior parte das vezes por intermédio dos hóspedes e seus pertences pessoais. A medida que os hóspedes passam cada vez mais tempo fora de seu quarto, existe um maior risco de encontrar percevejos de cama em outras áreas do hotel. Os percevejos preferem superfícies ásperas e texturizadas com frestas, como móveis estofados e áreas com carpetes, geralmente encontradas em lobbies e outros espaços públicos. Uma vez que os percevejos estabelecem novas áreas de refúgio, existe um maior risco de propagar a infestação em todo o hotel. A gestão deste risco ampliado requer pensar de forma estratégica sobre como limitar a propagação de percevejos em espaços compartilhados.





DICAS

DICAS PARA COMEÇAR

Considere a escolha de móveis / materiais.

Evite os móveis de madeira e carpetes. Selecione ou escolha móveis e decoração que minimizem as gretas e frestas onde os percevejos podem se esconder. Certifique-se de que estes materiais possam ser inspecionados e limpos com facilidade.

Treine **TODO** o pessoal para reconhecer percevejos.

Com os percevejos que se movem fora das habitações, o conhecimento dos percevejos deve se estender além do pessoal de limpeza. Os empregados da recepção, o pessoal de serviço e outro pessoal da “comissão de frente” devem estar treinados para examinar regularmente os móveis, reconhecer e informar qualquer sinal de atividade de pragas.

Consulte seu fornecedor de controle de pragas.

Considere consultar seu fornecedor de controle de pragas antes de realizar mudanças em seus móveis, tapetes ou outras superfícies dentro de suas instalações. Os fornecedores líderes na gestão de pragas podem proporcionar avaliações consultivas de todos os espaços de seu hotel, oferecendo recomendações para atenuar o risco de pragas e disponibilizando tratamentos preventivos.





TENDÊNCIA 3

Melhora dos serviços compartilhados

A medida que os hóspedes buscam experiências de viagem mais envolventes, os hotéis os atraem com serviços compartilhados ampliados: academias e estudos de exercícios, spas e salões, salas de yoga e meditação, ofertas de entretenimento como teatros nas instalações e mais. Estes serviços adicionais permitem aos hóspedes criar sua própria estadia personalizada, satisfazendo todas as suas necessidades únicas sem ter que abandonar a propriedade. Certamente, isto não apenas auxilia os hotéis em seu destaque, mas lhes permitem capturar mais duas despesas de viagem dos hóspedes. Estas comodidades atrativas também fazem dos hotéis em pontos de interesse cultural, que atraem tanto aos locais como aos viajantes. Isto ajuda a criar o sentido de autenticidade que os hóspedes anseiam: as experiências que são sustentadas por si só ou são simplesmente opções "suficientemente boas" que dependem de sua comodidade interna.

CONSIDERAÇÃO CHAVE

Gestão de maiores riscos de saúde pública

Assim como os hóspedes que passam mais tempo interagindo fora de seus quartos, aumentam os riscos de pragas, também aumentam os problemas de saúde pública. Os serviços compartilhados de grande circulação criam novos desafios de limpeza e manutenção das instalações, visto que o pessoal trabalha não apenas para mantê-los em bom estado, mas que também evita que se tornem um terreno fértil para resfriado, gripe e outros problemas de saúde pública. A construção bem sucedida de um atrativo geral amplifica estas preocupações de saúde pública, aumentando a quantidade e a diversidade da circulação que adentra os espaços hoteleiros.

DICAS

DICAS PARA COMEÇAR

Criar protocolos de limpeza dedicados.

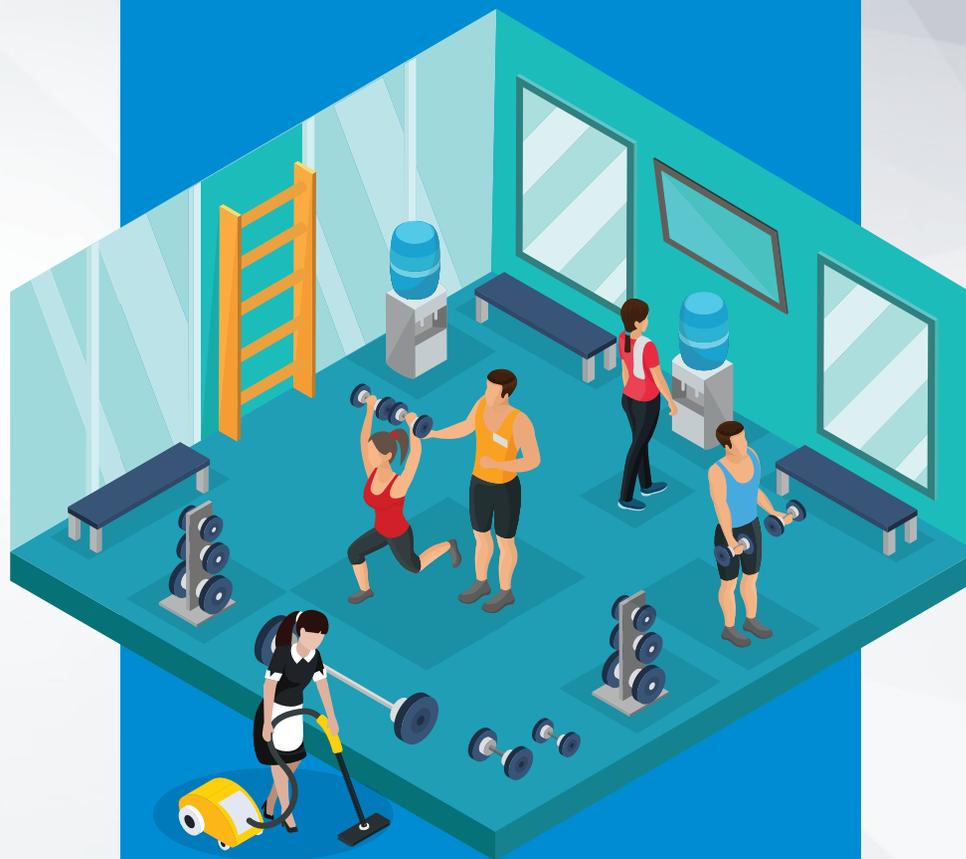
Uma academia e um salão de beleza tem exigências de limpeza muito diferentes. A medida que novas comodidades compartilhadas são agregadas ao seu hotel, cada uma deve ter o seu próprio protocolo específico de limpeza e desinfecção, com base nas necessidades e riscos que o espaço apresenta.

Foco na higiene das mãos.

Lavar as mãos segue sendo a forma mais simples e eficaz de atenuar a propagação de doenças infecciosas. Um passo essencial para a proteção contra os riscos para a saúde pública é colocar dispensadores de desinfetantes para mãos em espaços de grande circulação, bem como placas para recordar o pessoal e aos hóspedes para que lavem as mãos com regularidade e que utilizem o desinfetante.

Contratar fornecedores experimentados.

À medida que os riscos para a saúde pública e as melhores práticas para atenuá-los evoluem constantemente, é difícil manter-se atualizado. Os fornecedores líderes de limpeza de instalações podem proporcionar uma valiosa experiência para se antecipar aos riscos e se manter em dia com as melhores práticas para todos os seus espaços compartilhados.





TENDÊNCIA ④

Incorporando projeto biofílico

Falamos sobre novos tipos de espaços de hotéis, mas esta tendência final adota um novo enfoque para seu projeto. O projeto “biofílico” enfoca na integração da natureza e os elementos naturais no projeto de espaços interiores: vegetação ao vivo, luz natural, materiais naturais (por exemplo, elementos aquáticos), etc. Os benefícios de bem estar estão bem documentados, desde reduzir o estresse até melhorar o estado de ânimo dos hóspedes e pessoal. Mas também existem benefícios mensuráveis: um estudo recente descobriu que os hóspedes passaram 36% mais tempo em um lobby com elementos biofílicos.⁴ E os hotéis monetizarão estes espaços com ofertas integradas de alimentos e bebidas, garantindo que os hóspedes passem mais tempo no lobby, o que se traduz diretamente em maiores receitas.

CONSIDERAÇÃO CHAVE

Atenuando o maior risco de atividades de pragas

O projeto biofílico deixa os gerentes de instalação lidando com o desafio de “trazer ao ar livre” sem atrair hospedes indesejados. A vegetação viva e os materiais naturais como madeira podem atrair e acomodar pragas. Inclusive adicionar janelas e trazer mais luz natural pode atrair moscas e outras pragas de forma inesperada.

OS CONVIDADOS
PASSARÃO 36%
EM UM LOBBY
COM ELEMENTOS
BIOFÍLICOS.



DICAS

DICAS PARA COMEÇAR

Adote um enfoque proativo para o controle de pragas.

Muitos hotéis somente contratam um fornecedor para o controle de pragas quando existe um problema, por exemplo, quando veem um roedor ou uma barata.

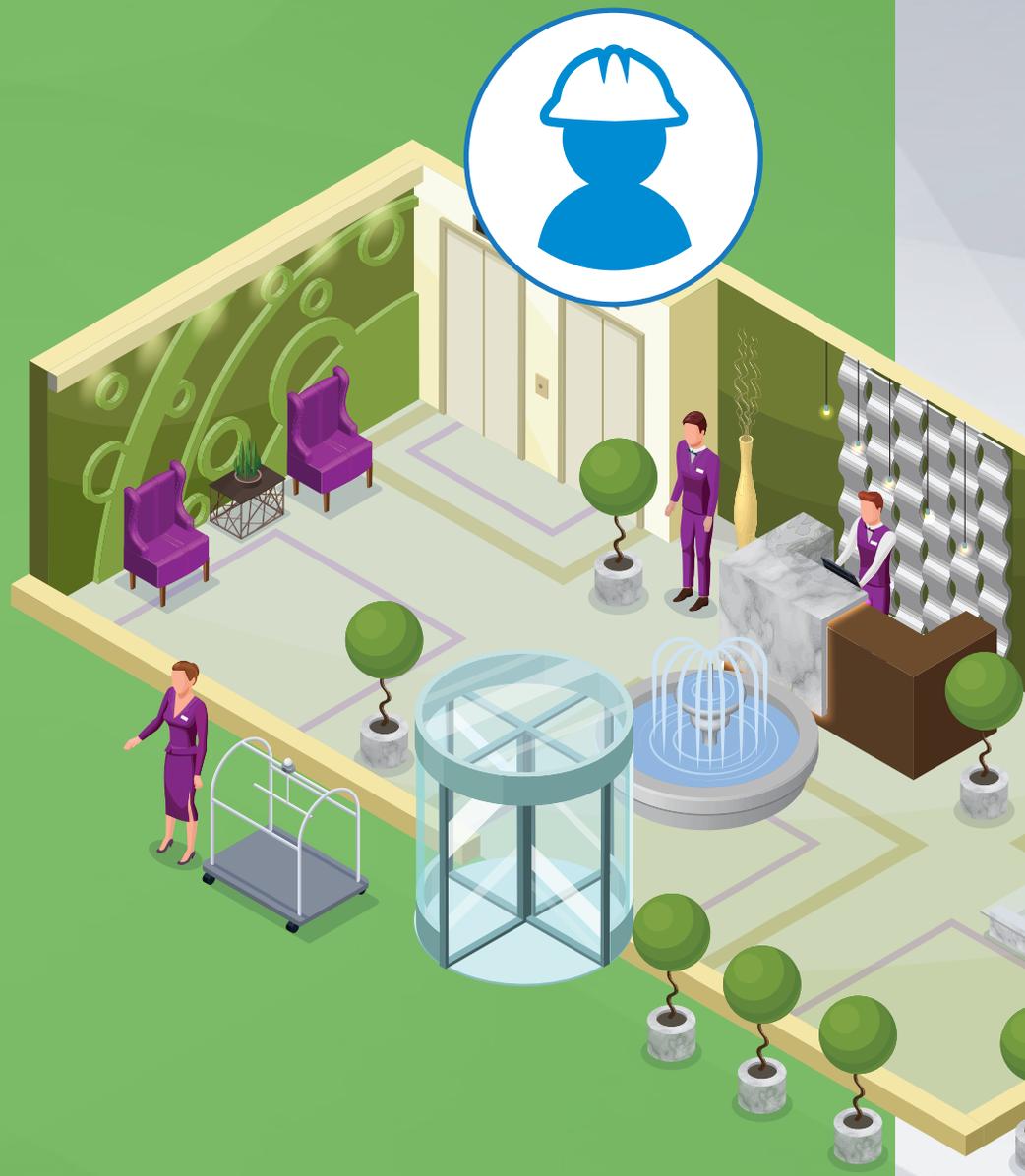
Mas a incorporação bem sucedida de elementos biofílicos requer a adoção de um enfoque mais proativo para o controle de pragas. Os melhores fornecedores de controle de pragas em sua classe podem proporcionar consultas e serviços contínuos para eliminar os pontos de entrada de pragas e os agentes atrativos, entre outros procedimentos preventivos.

Redobre a “limpeza”.

A melhor maneira de prevenir problemas de pragas é simplesmente manter espaços limpos. A medida que renova espaços para incorporar elementos biofílicos, é um bom momento para reavaliar por completo seus protocolos de limpeza de cima a baixo: se está utilizando os produtos corretos, a limpeza está sendo realizada com a frequência suficiente e o pessoal está realizando a limpeza da forma correta? Isto não só atenua os problemas de pragas, mas também garante que toda a luz natural brilhe em espaços constantemente limpos.

Consulte o seu fornecedor de controle de pragas.

Antes de agregar elementos biofílicos em seu hotel, consulte o seu fornecedor de controle de pragas. Os fornecedores experientes de controle de pragas conhecem os riscos associados com plantas específicas, materiais naturais ou opções de projeto, e podem auxiliar os hotéis a criar um espaço charmoso e natural que minimize os problemas de pragas.





UM HOTEL DE SERVIÇO
LIMITADO REPORTA UM
AUMENTO DE
13%
NOS HOTÉIS
COM ESPAÇOS
PÚBLICOS RENOVADOS.

Espaços modificados têm grandes oportunidades de receita

Adaptar-se para satisfazer as expectativas de mudanças dos hóspedes é sempre fundamental, mas o enfoque renovado nos espaços públicos é algo além de manter os hóspedes contentes: ganhar dinheiro. Os operadores dos hotéis estão transformando os lobbies subutilizados e os espaços de bebidas e alimentos líderes em perdas em grandes geradores de receitas, agregando bares e restaurantes no lobby, tornando-se salas de conferências não utilizadas em spas ou salões, etc. Também estão elevando estes serviços compartilhados como destacados diferenciadores em mercados cada vez mais competitivos: atraem a atenção dos viajantes e ganham lealdade ao oferecer uma experiência de imersão onde os hóspedes podem ficar, trabalhar e jogar nos mesmos espaços. Os resultados são difíceis de discutir: um hotel de serviço limitado reporta um aumento de 13% nas receitas em hotéis com espaços públicos renovados.⁵

Para a manutenção das instalações e as governantas, todos estes benefícios acarretam novos desafios e maiores cargas: novas demandas de limpeza e novos riscos para administrar. Mas seguindo as dicas deste livro eletrônico, é possível minimizar estes desafios e auxiliar o seu hotel em aproveitar ao máximo seus novos e brilhantes espaços compartilhados.



Sobre a Ecolab

Como parceiro de confiança em quase 3 milhões de plantas de clientes, a Ecolab é líder mundial em tecnologias e serviços de água, higiene e energia que protegem as pessoas e os recursos vitais. Ao se associar com a Ecolab, pode estar certo de que está obtendo soluções integrais, perspectivas em informações e serviço in loco para promover alimentos seguros, manter ambientes limpos, melhorar o uso de água e energia e melhorar as eficiências operacionais para os mercados e clientes em alimentos e hospedagem em mais de 170 países ao redor do mundo.

Ajudando a te proteger de cima a baixo

Desde o chão até o teto e em todas as partes, nos associamos com vocês para oferecer serviços e soluções projetadas para auxiliar sua propriedade a melhorar a satisfação dos hóspedes e a eficiência operacional.

Entendemos a importância de manter as pragas fora do seu hotel. Nosso programa HotelProtectSM oferece proteção integral contra as pragas mais comuns e oferece opções proativas para os percevejos. Além disso, temos produtos que satisfazem suas necessidades: disponibilizamos uma limpeza superior para seus hóspedes, que garante uma melhor reputação para o seu negócio. Nossos produtos auxiliam na melhoria das práticas de higiene dos empregados / hóspedes, desinfetam os equipamentos utilizados para preparar e servir alimentos e limpam uma variedade de superfícies com um brilho sem manchas.

Se trata de fazer um impacto em todas as partes relacionadas. Impulsione a satisfação dos hóspedes, proteja sua marca e obtenha seus objetivos de sustentabilidade com nossos programas que mantêm sua propriedade limpa, desinfetada e livre de pragas. Juntos, protegemos o êxito.

Para obter maiores informações sobre como a Ecolab pode ajudar a sua propriedade, consulte seu representante Ecolab.

Para mais informações sobre como a Ecolab pode ajudar sua propriedade, visite: pt-br.ecolab.com

