

Soares, M. H. F. B.; Silva, M. V. B.; Cavaleiro, E. T. G. *Eclet. Quim.*, 2001, 26, 225.

ANÁLISE DA OFERTA DE SERVIÇOS DE LUA DE MEL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DA PRAIA DO ROSA – IMBITUBA - SC

Glauce Oliveira¹, Elizabeth Peirão², Telma Amorim³, Tiago Savi Mondo⁴

¹IFSC/ Técnica em Hospedagem/ Câmpus Garopaba / galau_85@hotmail.com

²IFSC/ Técnica em Hospedagem/ Câmpus Garopaba / Beth_vp@hotmail.com

³IFSC / Mestre em Linguística / Professora Câmpus Garopaba / tamorim@ifsc.edu.br

⁴IFSC/ Mestre em Administração / Professor Câmpus Garopaba / tiago.mondo@ifsc.edu.br

Palavras-Chave: *Turismo; Hotelaria; Oferta de Serviços; Lua de mel; Praia do Rosa.*

INTRODUÇÃO

Diante de um mercado com tantos produtos semelhantes, a busca por aquele que mais aproxima da real necessidade do cliente deixou de ser uma opção para ser tratada como uma verdadeira obsessão empresarial. O que parecia uma alternativa a expansão dos mercados passou a ser considerada a grande alternativa para o sucesso organizacional. Clientes cada vez mais exigentes começaram a oferecer a sua fidelidade àqueles que sabem compreender seus desejos e necessidades com habilidade e presteza e que demonstram capacidade de materializar tais anseios com produtos e serviços (KOTLER, 2002).

A oferta de serviços diferenciais surge então como uma possibilidade de melhor atender necessidades e desejos dos clientes. A praia do Rosa, bairro do município de Imbituba – SC, é conhecida mundialmente por ser uma das mais belas baías no mundo e pelo seu ambiente charmoso e romântico.

A partir disso, o objetivo da presente pesquisa é analisar a oferta de serviço de lua de mel em meios de hospedagem na Praia do Rosa, procurando identificar de que maneira é realizada a comunicação da oferta para o público-alvo.

METODOLOGIA

A pesquisa é caracterizada como aplicada, quantitativa, descritiva e de campo, com amostra não-probabilística (MALHOTRA, 2002). A coleta de dados foi realizada no mês de Maio de 2013 através da internet.

O primeiro passo da pesquisa foi pesquisar os sites das pousadas da Praia do Rosa para verificar quais comunicavam a oferta de serviços de Lua-de Mel. A amostra foi composta por 3 pousadas.

Após a identificação dos serviços de lua de mel comunicados no site, foi enviado um email fictício, solicitando informações sobre os serviços de lua de mel, no que concerne a preços, serviços oferecidos e produtos disponibilizados.

Após o recebimento do email os dados dos sites e dos emails foram cruzados e a análise da oferta de serviços foi realizada.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os meios de hospedagem pesquisados são identificados a partir de números para manter o anonimato.

Com relação a pesquisa em sites, verificou-se que a única pousada que deixa claro em seu site a existência de um serviço exclusivo de Lua de Mel é a A, que também apresenta maior coerência ao responder o e-mail. A

resposta não deixa qualquer tipo de dúvida do tipo de serviço e de Unidade Habitacional que está sendo contratada. Todas as variáveis comerciais são indicadas.

A pousada B, por outro lado, não é clara com as informações no site e na resposta de email. Verificou-se que possibilita ao cliente customização dos serviços/decoração do quarto, o que pode ser considerado arriscado, pois o cliente normalmente não tem parâmetros de quantidade de flores, velas e outros serviços. Acredita-se não ser funcional, pois o cliente não tem a real dimensão do espaço para que assim escolha a decoração.

Isso é algo que já deve estar elaborado, além do que gera mais uma preocupação para o cliente que deve estar bem atarefado com os preparativos da cerimônia e os detalhes da festa de casamento.

A partir da análise do site e resposta de email da pousada C, infere-se que poderia aproveitar melhor o site, pois o link não informa nada sobre o serviço de Lua de Mel. É preciso entrar em contato para saber a respeito. No email, as informações vieram detalhadas, entretanto, foi respondido duas vezes, por dois funcionários diferentes e com dois valores diferentes, o que demonstrou falta de organização no meio de hospedagem.

Verificou-se que a oferta de serviço de lua de mel pode ser melhor explorada/trabalhada pelos meios de hospedagem da Praia do Rosa.

CONCLUSÃO

Constata-se, assim que a oferta de serviço de lua de mel na Praia do Rosa é deficiente. As pousadas não informam com detalhes seus pacotes de lua de mel. Acredita-se que os mais funcionais são os que disponibilizam a Lua de Mel como um serviço a parte e pode ser incluso em qualquer uma das UHs, pois esses deixam mais especificados quais são os serviços que são ofertados.

Esse tipo de serviço é muito lucrativo, deve ser explorado de uma forma mais abrangente e mais especificado, deve ser sinalizado nos sites e descrito em detalhes.

No turismo e na hotelaria os objetivos de oferta são as realizações de sonhos das pessoas. O serviço de Lua de Mel, mais ainda, por se tratar de um momento emocionante.

É importante ter um serviço de qualidade, com mimos extras. Mas nada disso adianta se o cliente não se sentir seguro ao entrar em contato e solicitar as reservas, por isso os emails devem ser respondidos de forma coesa e sem distorções, para que não haja frustrações. Caso seja especificado a marca de algo que é oferecido, é necessário certificar-se de que aquele produto seja oferecido no dia do check in.

REFERÊNCIAS

Kotler, Philip. **Administração de marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall: 2002.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing**. Porto Alegre: Bookman, 2002.