



Glossário da

Distribuição Hoteleira



OMNIBEES™
INTELLIGENT HOTEL DISTRIBUTION

A

ADR
Airbnb para hotéis
Allotment
ALOS

B

BAR
Benchmarking
Big Data
Bleisure
Booking Engine
Business Intelligence (BI)

C

Canal de Distribuição
Channel Manager
Chatbot
CMS
Conversion Rate
CRM
CRS

D

Data Driven
Day use

E

Early Check in
Early Check out
E-commerce

F

FAP
FIT
Flash Sales
FOC
Forecast

G

GDS
Gestor de Canais
GOPPAR

H

Half Board
Hidden Revenue
House List

I

IDS
In-House Reservation
Intelligent Hotels

J

Joiner
Joint Venture

K

KPI

L

Late Check in
Late Check out
L2B

M

MAP
Metabuscador
MICE
Motor de reservas
MSG

N

Net RevPAR
No show

O

Operadora Turística
OTAs
Overbooking

P

Paridade de Tarifas
PMS
POS

R

Release
Reserva direta
Revenue Management
RevPAR
RMS

S

Soft Launch/Opening

T

Taxa de ocupação
TMC
TrevPAR

U

UH
Upgrade
Upselling

V

V.I.P
Voucher

W

Walk in
Walk out
Website

Y

Yield Management

A

ADR

Average Daily Rate, também chamado de Tarifa Diária Média, é o valor referente a média paga por quarto ocupado durante um período específico. Essa métrica é importante para acompanhar o desempenho do hotel. O seu cálculo considera o valor da receita total dividido pelo número de quartos disponíveis em um período.

Airbnb para hotéis

Versão para distribuição hoteleira da plataforma de aluguel de alojamentos. Inicialmente disponível apenas para hotéis boutique e pousadas, a plataforma requer que os estabelecimentos hoteleiros ofereçam serviços especiais e espaços diferenciados com design único, influência da cultura local e área para eventos.

Allotment

No sentido literal, alocação. Em hotelaria, refere-se ao contrato celebrado entre estabelecimentos e agências de viagens e OTAS, no qual uma quantidade determinada de quartos é posta em revenda por meio desses canais durante um período específico. As agências e operadores atuam sob condições e tarifas especiais e nos contratos são definidas várias políticas que vão desde o retorno de quartos não vendidos até períodos de validade do contrato.

ALOS

Average Length of stay. Duração média de estadia. Cálculo voltado para avaliar o desempenho do estabelecimento hoteleiro em atrair e manter hóspedes. A fórmula consiste em dividir o total de quartos ocupados pelo total de reservas efetuadas.

B

BAR

Best Available Rate ou Melhor Tarifa disponível é o valor de base para a definição das tarifas. É sempre a tarifa mais baixa do mercado e considera a estrutura de gastos do hotel, os preços da concorrência e a demanda. Frequentemente, é utilizada para atrair hóspedes para a reserva direta.

Benchmarking

Trata-se do processo de acompanhamento da concorrência a partir de indicadores e processos com o objetivo de melhorar a sua estratégia de negócios. Os resultados dessa análise são comparados aos da empresa a ser otimizada e servem de base para a implantação de planos de ação e boas práticas inspiradas pelos acertos das empresas concorrentes.

Big Data

Grandes dados, em tradução literal para o português. Refere-se a grande quantidade de dados gerados a partir de todas as principais operações de um negócio. O processamento e análise automática desses dados permite enxergar padrões, tendências e fatores decisivos de sucesso para sua empresa hoteleira.

Bleisure

Tendência ou tipo de viagem corporativa. O termo foi cunhado a partir da união de business (negócios) e leisure (lazer). Nesse tipo de viagem, além da agenda de negócios, os viajantes também dispõem de um tempo destinado ao lazer, ao turismo e ao contato com outras culturas.

Booking Engine

É o aparato que possibilita a reserva de alojamentos online. Ver Motor de Reservas.

Business Intelligence (BI)

Inteligência de negócios, em português. É o processo de coleta, organização, monitoramento e interpretação de dados visando avaliar pontos frágeis e pontos a serem melhorados em um negócio. Na era digital, há ferramentas e plataformas que realizam esse processo de geração de dados de acordo com os interesses e indicadores relevantes para um determinado setor de negócios.



Canal de Distribuição

Em hotelaria, um canal de distribuição é um parceiro do seu negócio ou plataforma que possibilita a revenda dos seus alojamentos e serviços. São frequentemente as OTAs e sites como o TripAdvisor, que funcionam como vitrines para seu hotel, realizando o primeiro contato com os hóspedes. Esse tipo de parceria é regido por um contrato e a gestão de múltiplos canais de venda pode ser feita com um Channel Manager.

Channel Manager

É um gerenciador de canais. Essa ferramenta tecnológica permite a administração automática de todos os dados nos diferentes canais de vendas em que seu estabelecimento hoteleiro está distribuído. O channel manager possibilita estabelecer tarifas e disponibilidade para todos os seus canais de uma única vez e em tempo real.

Chatbot

Bot ou robô destinado à interação com clientes. Aparece, normalmente, integrado ao CRM, a fim de automatizar e avançar processos e operações diversas sem a necessidade de uma equipe física para isso. As melhores versões de chatbot possuem inteligência artificial e são capazes de aprender com cada nova interação, otimizando não apenas os processos, porém simulando de forma cada vez mais fluida a interação humana.

CMS

Content Management System ou Sistema de Gerenciamento de Conteúdo é uma ferramenta que possibilita a edição de páginas online sem a necessidade de conhecimento avançado em programação. Através dessa solução tecnológica, o usuário pode concentrar-se na produção de conteúdo como artigos para blog, por exemplo.

Conversion Rate

A taxa de conversão é dada através do valor obtido de vendas dividido pelo número de visitantes que um website recebe na área destinada às reservas.

CRM

Customer Relation Management ou Gestão de Relacionamento com o Cliente é um conjunto de ações para verticalizar a relação com seus clientes e mantê-los engajados com o seu negócio. Refere-se também a ferramenta ou plataforma responsável por reter dados de clientes e automatizar as ações de relacionamento ou parte delas.

CRS

Central Reservation System. Em português, Sistema Central de Reservas. É um software utilizado para centralizar diferentes ações referentes às reservas oriundas de diferentes canais de vendas. O CRS funciona em integração com o PMS, oferecendo informações atualizadas em tempo real sobre todas as suas reservas e inventários. Esses sistemas geralmente oferecem uma gama de funcionalidades e integrações que permitem trazer automação e rapidez para a sua gestão hoteleira.

D

Data Driven

É o termo para uma estratégia orientada para os dados obtidos a partir de análises estatísticas. Esses dados tornam-se a base para a tomada de decisões sobre marketing, vendas e gestão como um todo.

Day use

Significa “uso por um dia”. É uma modalidade de hospedagem na qual os clientes pagam abaixo do valor da diária e tem direito de usufruir da estrutura e dos serviços do estabelecimento hoteleiro. Surgiu como tendência em hotéis próximos a aeroportos visando alcançar uma demanda de mercado por parte de viajantes que desejavam o conforto dos hotéis sem a necessidade de passar a noite.

E

Early Check in

Chegada do hóspede antes do horário estabelecido na reserva.

Early Check out

Saída antecipada de um hóspede.

E-commerce

Comércio eletrônico em que venda e compra de produtos e serviços ocorrem por meio da internet, em websites, através de aparatos como computador, smartphones e tablets.

F

FAP

Full American Plan. Pensão completa que inclui as três principais refeições diárias, sobremesas e bebidas não alcoólicas.

FIT

For Individual Travel. Taxa para viajante individual.

Flash Sales

Estratégia de venda que consiste em realizar promoções com prazo específico e altos descontos para alavancar a rentabilidade em baixas temporadas.

FOC

Free of Charge/Cost. Refere-se a serviços adicionais pelos quais o hóspede não precisa pagar.

Forecast

Antecipação. Procedimento de antecipar reservas, demandas e fazer análises preditivas a partir de dados coletados no Revenue Management para o mesmo período no ano anterior. É possível aplicar o forecast de mês a mês também. Mantém-se o mesmo princípio de usar os dados e informações de um período anterior para tentar estabelecer uma estimativa.



G

GDS

Global Distribution System. Os softwares ou plataformas de distribuição global são capazes gerir reservas para além do segmento hoteleiro. Alguns GDS permitem a reservas de tickets de avião, de trem e aluguéis de carros. Eles também estão em contato com inúmeras agências e demais serviços do setor turístico.

Gestor de Canais

É uma plataforma responsável por administrar diversos canais de vendas de um hotel. Ver Channel Manager.

GOPPAR

Gross Operating Profit Per Available Room ou lucro bruto total da operação por quarto disponível é um indicador de rendimento na gestão hoteleira. Esse medidor permite efetuar um cálculo que considere os gastos e investimentos necessários para que um quarto de hotel esteja em funcionamento. O cálculo inclui o valor total da receita menos os custos de operação, dividido pela quantidade de alojamentos disponíveis. Essa métrica permite elucidar os resultados sobre a gestão global do hotel.

H

Half Board

Reserva de alojamento que inclui o café da manhã e mais uma refeição que pode ser o almoço ou o jantar. Ver MAP.

Hidden Revenue

São as receitas “escondidas”, oriundas do consumo de serviços adicionais por hóspedes durante sua estadia. São exemplos: SPAs, Bares etc.

House List

Lista contendo todos os números de quartos de clientes hospedados.



IDS

Internet Distribution System. São sistemas de distribuição hoteleira baseados na internet para transmitir informações.

In-House Reservation

Termo em inglês para designar a reserva feita no interior do hotel.

Intelligent Hotels

São estabelecimentos hoteleiros caracterizados por inteligência e eficiência operacional, excelente serviço e conforto para os clientes, além de tomadas de decisões assertivas e eficazes para o aumento da receita.

J

Joiner

Hóspede que se junta a outro em data posterior ao ingresso do primeiro.

Joint Venture

Acordo entre duas empresas ou a união de um grupo de empresas com um objetivo comercial comum por um tempo específico. Os resultados desse acordo, sejam lucros ou prejuízos, são compartilhados igualmente entre as partes.



KPI

Key Performance Indicator. São métricas ou indicadores diversos que permitem a avaliação do desempenho e do rendimento de algum componente do negócio. São exemplos de KPIs em hotelaria o RevPAR, o GOPPAR e o TrevPAR.



Late Check in

Chegada de hóspede após o horário da reserva.

Late Check out

Saída de hóspede após o horário previsto. Normalmente, tolera-se a prática em até 2 horas.

L2B

Lookers to Bookers. Refere-se ao processo de conversão de visitas para reservas reais.

M

MAP

Modified American Plan. Meia Pensão que inclui café da manhã e jantar.

Metabusador

É uma plataforma online que fornece ao cliente a possibilidade de consultar e comparar valores sobre alojamentos em diferentes agências, sites para reservas e até cadeias hoteleiras. Nos metabuscadores múltiplas fontes são consultadas e exibidas para que o usuário possa pesquisar e decidir sobre reservas. A Trivago é um exemplo de metabuscador.

MICE

Sigla para Meetings, Incentives, Conference & Exhibitions. Trata-se do segmento que no Brasil é conhecido como Turismo de Negócios e de Eventos.

Motor de Reservas

Booking engine em inglês. Software que opera integrado a um website, permitindo que o usuário efetue todo o procedimento de reservas, incluindo as escolhas dos quartos e pagamentos, por meio dessa ferramenta.

MSG

Market Segment Group. Agrupamentos segmentados do mercado de acordo com um padrão.

N

Net RevPAR

Métrica voltada para analisar o valor líquido das tarifas. No seu cálculo, deduz-se da receita de hospedagem os custos variáveis como impostos, custos com a distribuição por canais de vendas, além de gastos que se tem durante a hospedagem.

No show

Hóspede que não se apresenta apesar de ter realizado a reserva.



Operador Turístico

Empresa responsável por organizar pacotes turísticos.

OTAs

Online Travel Agencies. Grandes agências de viagens online que funcionam como canais de vendas. Elas atuam como vitrines ou intermediários entre os clientes e os estabelecimentos hoteleiros. A cada busca realizada nessas plataformas, o usuário tem a possibilidade de comparar preços de quartos em hotéis. Algumas OTAs conhecidas são: Expedia, Decolar e Booking.

Overbooking

Prática de confirmação de reservas acima da disponibilidade ou capacidade de ocupação do estabelecimento.

P

Paridade de Tarifas

No acordo celebrado entre estabelecimentos hoteleiros e canais de venda, a paridade de tarifas é o que garante que os hotéis ofertem os preços dos quartos de forma não tão díspare em relação aos oferecidos em outros canais de vendas.

PMS

Property Management System. Sistema de gestão hoteleira que opera integrado a outros softwares voltados para as múltiplas funções operativas de um hotel, a exemplo da gestão de reservas, da gestão financeira, do inventário e outros departamentos. O PMS opera como um ponto de conexão de informações e permite o acompanhamento de tudo o que está sendo conduzido por meios das integrações.

POS

Abreviatura de Point of Sale. Ponto de venda.

R

Release

Período acordado entre estabelecimento hoteleiro e canais de venda para liberar o Allotment.

Reserva direta

Também referida como venda direta é o procedimento de reservas feito diretamente com o hotel, normalmente pelo website oficial do estabelecimento hoteleiro que, através do motor de reservas, possibilita que o cliente efetue todo o procedimento em um único lugar.

Revenue Management

Gerenciamento de Receita. Diz-se do conjunto de práticas utilizadas pelo mercado hoteleiro para controlar e estabelecer a precificação, considerando indicadores diversos, a exemplo da Taxa de Ocupação, com o objetivo de conseguir lucratividade e equilíbrio entre oferta e demanda.

RevPAR

É uma KPI ou métrica que se volta para avaliar a receita gerada a partir dos quartos disponíveis. A fórmula para obter esse valor é obtida através da receita diária de alojamento dividida pela quantidade total de quartos disponíveis.

RMS

É o software desenvolvido para auxiliar e automatizar os processos do Revenue Management.



Soft Launch/Opening

É uma estratégia de negócios na qual ocorre o lançamento de um hotel de forma limitada, com a finalidade de coletar dados e avaliar a recepção do hotel antes do grande lançamento.



Taxa de ocupação

É também uma métrica de desempenho. Seu valor refere-se ao percentual de quartos preenchidos em um dado momento. Sua fórmula considera o número de quartos vendidos dividido pelo número de quartos disponíveis.

TMC

Travel Management Company ou companhia de administração de viagens são empresas mais especializadas do que as agências de viagens corporativas com o objetivo de otimizar os processos de viagens nesse segmento.

TrevPAR

Total Revenue Per Available room. O total de receita por quarto disponível é um indicador abrangente que computa todas as receitas possíveis geradas por hóspedes. Todos os serviços ofertados por um estabelecimento, que gerem lucro, e que são utilizados pelos clientes, contribuem para o aumento dessa métrica.

U

UH

Unidade Hoteleira ou unidade habitacional. Cada um dos quartos ou alojamentos de um estabelecimento hoteleiro.

Upgrade

Oferta para o hóspede de um alojamento superior ao adquirido por ele com o mesmo preço.

Upselling

Oferta para o hóspede de um alojamento superior ao adquirido por ele com um acréscimo atrativo para que ele considere pagar mais. A finalidade é vender mais.



V.I.P

Very Important Person. Cliente com atendimento diferenciado.

Voucher

Cupom ou ordem de serviço, frequentemente ofertado por empresas terceiras, que garante ao cliente a possibilidade de usufruir dos serviços ou produtos dispostos na ordem.

W

Walk in

Hóspede passante. Cliente que chega ao hotel sem qualquer tipo de reserva.

Walk out

Cliente que deixa o hotel sem pagar as dívidas contraídas durante sua estadia.

Website

Página online do negócio ou estabelecimento hoteleiro que atua no ambiente virtual como a interface entre seu serviço e o hóspede, exibindo fotos, informações detalhadas e até mesmo um motor de reservas integrado. Atualmente, recomenda-se que o design do website seja responsivo para garantir a boa usabilidade em diversos formatos como no smartphone e nos tablets.

Y

Yield Management

Na forma literal significa Administração de Rendimento. Refere-se à gestão de preços, tarifas, incluindo as flutuações das mesmas, e a disponibilidade de quartos em função da ocupação do seu estabelecimento hoteleiro. Alguns softwares de administração hoteleira permitem a automação e consequente otimização desses processos, facilitando a vida de gestores e analistas.



**Conheça a
Omnibees**

A Omnibees é uma empresa global que oferece a mais completa solução de distribuição & inteligência para indústria de turismo. Com mais de 5.000 Hotéis e 750 parceiros de distribuição é líder absoluta do mercado nacional.

Com soluções para Hotéis Independentes, Pousadas, Cadeia Hoteleira, Hotéis Boutique, Operadores Turísticos, Agências de Viagens e Empresas, permite maximizar a receita dos seus clientes através da otimização do preço ou redução dos custos operacionais.

Nossas Soluções

O Bee2Bee, é o Marketplace que conecta o seu Hotel ao sistema de venda de Operadoras, TMC's e Empresas. Já com o gestor de canais BeeChannel você poderá centralizar a gestão de tarifários, além de ter disponível mais de 600 canais em uma única ferramenta.

O BeeDirect, é a solução para venda direta ao hóspede, um website feito por especialistas da hotelaria com motor de reservas incluso; tudo que o seu

hotel precisa para atrair, vender e fidelizar seus clientes.

Por falar em incrementar a fidelidade do seu hóspede, o Bee CRM contribui para aumentar a experiência dos hóspedes e conseqüentemente o aumento de sua receita.

Além disso, com o BeeLoyalty você pode criar benefícios e distribuir de forma estratégica pelos hóspedes que pretende fidelizar.

O BeePrice oferece vantagem competitiva para maximizar suas receitas, flexibilizando suas estratégias de forma automática.

Se o seu negócio precisa de inteligência, conte com a HiQ e converta informação em estratégia. Organize e interprete dados para o guiar na tomada de decisões!

Conexão que centraliza sua gestão de reservas. Este é o BeeConnect. Garanta que as reservas cheguem corretamente ao sistema de gestão

do hotel e que a disponibilidade real seja atualizada nos canais de vendas. Quer ter todas essas soluções? Então o BeeHive é para você. Revolucione as vendas do seu hotel com uma solução completa que irá garantir uma abrangência no mercado internacional, nacional e o máximo de alcance para os seus clientes intermediários e finais.

Para mais informações entre em [contato conosco](#).



OMNIBEES™
INTELLIGENT HOTEL DISTRIBUTION