

# hotelnews

HOTELARIA GASTRONOMIA TENDÊNCIAS

Nº 355 | Março/Abril 2010

**50**  
anos

## VICEROY

uma referência  
em Miami

**entrevista**

**RUBENS RÉGIS**  
Resorts Brasil

**ESTILO**

CAMPOS DE GOLFE

**TECNOLOGIA**

COMANDA ELETRÔNICA

**ECONOMIA E NEGÓCIOS**

O BRASIL RUMO À COPA DE 2014





Pousada Casa Turquesa, Paraty (RJ)

# COLEÇÃO DE SELOS

## ASSOCIAÇÕES DE HOTÉIS SELECIONADOS DISTINGUEM LUXO, DESIGN E CHARME

Em tempos de globalização, em que a padronização virou quase um sinônimo de adequação de serviços, quem tem um diferencial está um passo a frente da concorrência. Identificar e lapidar um conjunto de diferenciais e transformá-lo em um selo de qualidade é o trabalho das associações de hotéis selecionados, que fazem de suas marcas uma distinção de luxo, design e charme.

Com essa vocação surgiu em 1928 a The Leading Hotels of The World, da iniciativa de um grupo de hoteleiros europeus que já àquela época identificaram no público uma tendência pela busca de mais qualidade e excelência em serviços durante suas viagens. Passados 82 anos, a associação que hoje reúne 450 seletos hotéis ao redor do mundo, e criou selos também para distinguir spas e empreendimentos sustentáveis, seria um motivo de orgulho para os 38 visionários fundadores. Divididos entre as categorias Leading Hotels e Leading Small Hotels, para propriedades com até cem apartamentos, a coleção tem sete membros no Brasil.

O escritório regional, localizado em São Paulo e dirigido por João Annibale, registrou no último exercício (maio a agosto de 2009) 13,5% de crescimento na receita de seus membros, na comparação com o mesmo período do ano anterior. Isso porque sua atuação não se restringe à avaliação e concessão dos selos, mas também à comercializa-





Casa Grande Resort & Spa, Guarujá (SP)

ção dos hotéis que passam a figurar em seu diretório, especialmente fora do Brasil.

Esse trabalho de apoio e divulgação junto ao mercado externo é, na opinião de Sérgio Souza, diretor comercial do Casa Grande Resort & Spa, no Guarujá (SP), uma das principais vantagens do selo, especialmente pela visibilidade que ele confere ao empreendimento. “Essa exposição junto ao mercado e a mídia internacional é de grande valia, especialmente para um hotel independente, como é o nosso caso. E nos obriga a um exercício cotidiano de busca de qualidade”, pondera o diretor.

## Estar em um hotel associado significa não ter surpresas em quesitos importantes

A organização, segundo Annibale, não convida novos membros. Os hotéis interessados devem solicitar a admissão e submeter-se a um rigoroso processo de inspeção onde são avaliados cerca de 1,5 mil itens. E mesmo após a admissão, as inspeções são renovadas a cada 18 meses. De acordo com o diretor, em todo o mundo mais de mil hotéis solicitaram adesão no ano passado, 90 foram examinados e apenas 45 obtiveram o selo desejado.

Com o mesmo rigor na escolha de seus membros, outra associação que começa a deixar marcas na hotelaria brasileira é a Preferred Hotels Group, dirigida na América do Sul por Simone Mariote. O selo, designado a hotéis de alto luxo, é ostentado por apenas três hotéis no Brasil. “Eles têm de ser a melhor referência em qualidade e luxo na região em que se localizam”, explica Simone. No Brasil, o grupo também está representado pelas marcas Summit, Sterling e Sterling De-

sign, este último recentemente inaugurado com a admissão do Royal Palm Tower, a unidade voltada ao segmento corporativo da Royal Palm Hotels & Resorts. No ano passado, a rede também foi pioneira ao elevar a categoria do complexo Royal Palm Plaza de Summit para Preferred, tornando-se, na ocasião, o primeiro do Brasil a ostentar o selo. “O upgrade veio em um momento bastante oportuno, que marcou a ampliação do complexo, com a inauguração do The Palms, e a renovação da nossa imagem corporativa”, destaca o diretor comercial da rede, Ricardo Aly.

Um ponto em comum entre os dois selos é a rede portuguesa Tivoli Hotels & Resorts, que atualmente opera duas unidades no Brasil, o Tivoli São Paulo Mofarrej (Leading) e o Tivoli Ecoresort Praia do Forte, na Bahia (Preferred). A opção, segundo o marketing da rede, se deve ao fato de as unidades apresentarem características e propostas muito distintas. Enquanto o Tivoli São Paulo Mofarrej é um hotel urbano com foco no turismo de negócios mas posicionado no alto luxo, mais alinhado com a Leading, a unidade baiana é um resort de praia, com 25 anos de história, características que acreditam combinar mais com o perfil dos hotéis da Preferred, que tem grande força no segmento de lazer.

## Chiques e charmosos

Com uma proposta mais diferenciada, algumas coleções, como a Chic Retreats, não elegem suas propriedades pela classificação de estrelas ou padrão de luxo, mas pelo calor do atendimento e nível de personalização de serviço, como explica a diretora Lulu Townsend, que inspeciona pessoalmente cada pousada agregada à sua lista. “O contato com os proprietários é de suma importância, porque ele refletirá o serviço que os nossos clientes vão receber”, explica.

“Estamos muito felizes por integrar a Chic Retreats. Todos os hotéis selecionados por eles são claramente diferenciados



e apresentam características únicas, o que torna o seu guia uma referência exclusiva para hóspedes que desejam conhecer novos lugares e hotéis com muita personalidade. Os hóspedes que vêm pela Chic Retreats compreendem bem nosso conceito e se identificam com a nossa proposta de um luxo simples, com a possibilidade de usufruir verdadeiramente de um local de natureza exuberante, com atendimento autenticamente brasileiro”, afirma Carina Martins Nakamá, gerente executiva da Pousada Pinguaba/Fazenda Santa Helena, localizada em Ubatuba, no litoral paulista. “Não existe receita para a obtenção deste tipo de selo. A Chic Retreats é uma associação com um número fechado de membros. Isso com certeza reforça a credibilidade do hotel e sua imagem”, completa o proprietário da pousada, Emmanuel Rengade.

“Hoje quando o hóspede escolhe um meio de hospedagem, mesmo no segmento de luxo, ele navega antes pela web e procura saber se este ou aquele hotel é citado em algumas dessas “certificadoras”, para assegurar-se de sua escolha. O bacana que me parece no Chic Retreats é que ela representa exatamente o tipo de hospedagem que oferecemos: elegante, exclusiva e minimalista. O mercado de luxo está em grande crescimento no Brasil e posso me gabar de ter sido a primeira a abrir essa porta em Paraty, cidade que

merece isso”, afirma Tetê Etrusco, proprietária da Pousada Casa Turquesa, que acaba de integrar a coleção.

Entre os selos autenticamente brasileiros, um dos trabalhos que vem sendo reconhecido é o da Associação Roteiros de Charme, que nasceu da proposta de “criar e divulgar uma marca, ou grife de qualidade, que juntasse hotéis selecionados segundo seus variados perfis, mantendo a sua independência e personalidade, mas tendo em comum o compromisso de aliar conforto e serviços com o respeito a natureza e responsabilidade social, segundo a diretora, Mônica Borobia. A associação foi fundada em 1992 e atualmente congrega 51 hotéis, entre pousadas e refúgios ecológicos independentes, em 42 diferentes localidades do Brasil, “que buscam praticar a arte da hotelaria, reconhecendo a importância de uma responsabilidade social e ambiental para a sustentabilidade de suas operações e para a sobrevivência de gerações futuras”, como destaca a diretora.

Para o empresário José Luiz Majolo, sócio da Pousada Ronco do Bugio, situada em Piedade, no interior paulista, e membro da Roteiros de Charme desde 2006, o hóspede que vem estimulado pelo selo normalmente é fiel à associação. “Estar em um hotel associado significa não ter surpresas em quesitos importantes”, resume. ■

Royal Palm Tower, Campinas (SP)



Pousada Ronco do Bugio, Piedade (SP)



Tivoli Ecoresort, Praia do Forte (BA)

