

# A HOSPITALIDADE E O BEM ESTAR DO PETEM HOTÉIS FRIENDLY COMO VANTAGEM COMPETITIVA.

Área de conhecimento: Hospitalidade na competitividade em serviços

Rosalia Delorence – rosaliadelorence@gmail.com; Marcos Fabrizio lamamoto – marcosfabriziovet@gmail.com ; Dr<sup>a</sup> Elizabeth Kyoko Wada - (orientadora)

**Universidade Anhembi Morumbi**  
Mestrado em hospitalidade, campus Mooca,  
<https://portal.anhembi.br/>

## Introdução

É notável que, após o advento do Covid 19 o mundo e suas relações mudaram, principalmente as relações humanas com seus pets. Muitas pessoas, isoladas em suas casas por meses, tiveram como única alternativa de companhia, e de manter a própria sanidade mental, a companhia de um pet e com isso, as adoções de pet subiram significativamente nos últimos anos e principalmente durante os meses de pandemia.

Entretanto, após as condições sanitárias mundiais se regularem, essas pessoas retomaram suas vidas e planos de viagens mundo a fora só que agora com seus companheiros de isolamento e isso fez com que diversas redes hoteleiras tivessem que adaptar seus negócios, operações e serviços prestados não somente ao cliente humano, mas ao pet de tal forma que se tornassem competitivos no mercado

hoteleiro mundial e assim fidelizassem um grupo de clientes exigente, sem limites para gastos e que fazem de tudo para deixarem seus pets felizes, bem alimentados, mimados e confortáveis.



## Objetivos

O objetivo desse trabalho é explorar a gama de serviços customizados que determinadas redes hoteleiras oferecem para seus clientes pets e em como isso os colocam em um patamar diferenciado em termos de competitividade com outras redes que não oferecem ou não permitem esse tipo de hospedagem, de forma gratuita ou tarifada. Outro ponto importante a ser analisado é em como a hospitalidade nesse tipo de serviço customizado influencia na decisão do seu cliente em se manter fiel a marca ou a rede.

## Metodologia

O objeto de pesquisa foi iniciado com base em artigos científicos e publicações em periódicos acerca de hotéis pet friendly e acerca de animais de estimação e em como esses influenciam no bem-estar de seus tutores e em como essa relação se estabelece.



## Resultados

O início desse trabalho já nos permite concluir a demanda por hotéis pet friendly vem crescendo rapidamente ao redor do mundo e que muitos hotéis que não eram adeptos tiveram que se adaptar para que não perdessem um nicho significativo de clientes.

Muitos desses hotéis ainda só permitem cachorros e gatos de pequeno porte mas ainda assim, tentam ao máximo personalizar esse serviço de tal forma que agrade o tutor e o pet

## Conclusões

É possível concluir, ainda nesta fase inicial da pesquisa que se trata de um mercado em constante expansão, com uma demanda significativa e com clientes cada vez mais exigentes em busca de conforto, bem-estar e serviços personalizados. Andar com um pet no colo em locais pré-determinados pelo hotel ou limitá-lo somente a circular pelo quarto já não é mais eficiente uma vez que esse pet não é visto mais somente como um simples pet, mas sim como um membro da família e que merece o melhor tratamento possível nessa prestação de serviço.

A personalização desses serviços, com menu exclusivo, serviços de banho e tosa, espaço para brincadeiras, kit Amenities de boas-vindas dentre outros já estão longe de um pacote básico e sempre se pode, se espera e se paga por mais. Entender essas necessidades, adaptar-se e se estruturar para receber de maneira diferenciada fidelizam o cliente e tornam a experiência em uma memória emocional significativa que contribuem para o bem-estar do pet, do tutor e estabelecem os parâmetros de competitividade na prestação do serviço.



## Bibliografia

BUHALIS, DIMITRIOS; CHAN, JANELLE. Traveling with pets: designing hospitality services for pet owners/parents and hotel guests - [Revista Internacional de Gestão Hoteleira Contemporânea](#) Data de publicação do artigo: 17 de março de 2023

FERREIRA JUNIOR, LUIS SANDRO LIMA; BRAMBILLA, ADRIANA; VANZELLA, ELÍDIO. PETFRIENDLY: um estudo aplicado à hotelaria - <https://www.ufpb.br/gcet/contents/documentos/repositorio-gcet/artigos/pet-friendly-um-estudo-aplicado-a-hotelaria.pdf>

RIBEIRO PENTEADO, AMANDA - Serviço pet friendly na hotelaria: vantagem competitiva no Distrito Federal - <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/11381/1/21300091.pdf>

MACHADO, BRUNO; TOLENTINO DE MORAES, DANIELA; OLIVEIRA, STEPHANIE. Turismo e o Segmento Pet Friendly: Um Estudo sobre o Setor Hoteleiro de Belo Horizonte/MG - [https://www.researchgate.net/publication/327131710\\_Turismo\\_e\\_o\\_Segmento\\_Pet\\_Friendly\\_Um\\_Estudo\\_sobre\\_o\\_Setor\\_Hoteleiro\\_de\\_Belo\\_HorizonteMG](https://www.researchgate.net/publication/327131710_Turismo_e_o_Segmento_Pet_Friendly_Um_Estudo_sobre_o_Setor_Hoteleiro_de_Belo_HorizonteMG)