

Jornada do Hóspede 360° com IA

Uma Análise Estratégica para Revolucionar a Experiência Hoteleira

Apresentado por: **Hugo Leonardo Melo**

O Quê? (What?)

Um assistente de IA proativo que personaliza toda a jornada do hóspede, dividido em três fases evolutivas.



Fase 1 (MVP): O Planejador Antecipado

Contato proativo via WhatsApp pós-reserva com mensagens personalizadas pela IA, incluindo dicas, programação e logística de chegada.



Fase 2: O Concierge Pessoal

Durante a estadia, o bot evolui para um concierge 24/7, agendando serviços (spa, eventos) e respondendo a dúvidas instantaneamente.



Fase 3: O Elo de Fidelidade

Após o check-out, a IA analisa o comportamento do hóspede para enviar ofertas de retorno hiper-personalizadas, incentivando a reserva direta.

Por Quê? (Why?)

Para transformar o modelo de negócio, atacando diretamente os KPIs mais críticos da hotelaria.

Aumentar o NPS

Ao mitigar a ansiedade pré-viagem e oferecer conveniência máxima, elevamos a satisfação e criamos uma experiência memorável que gera promotores da marca.

Aumentar o RevPAR

As sugestões proativas e o agendamento fácil de serviços na Fase 2 transformam o assistente num motor de vendas, aumentando a receita de serviços extras.

Aumentar a Fidelização

A personalização na Fase 3 aumenta o Customer Lifetime Value (CLV) e a taxa de reserva direta, reduzindo o Custo de Aquisição de Clientes (CAC).

Quem e Onde? (Who? & Where?)

Envolvendo equipas ágeis e integrando-se ao ecossistema digital e físico do hotel.

Quem? (Stakeholders)

- **Fase 1 (MVP):** Equipa de Inovação e Marketing.
- **Fase 2:** Equipa de Operações e TI para integrações.
- **Fase 3:** Direção de Marketing e Análise de Dados.

Onde? (Ecossistema)

- **Canais:** A interação acontece no ****WhatsApp****, um canal que o hóspede já usa e confia.
- **Integrações:** O sistema se conecta com o PMS, POS e sistemas de agendamento do hotel.
- **Tecnologia:** Orquestrado na nuvem com plataformas low-code (Make/Zapier) e APIs.

Quando? (When?)

Um cronograma ágil para a Fase 1, entregando valor em apenas 8 semanas.

Cronograma do MVP (Fase 1)

Sprint (2 Semanas)	Foco Principal	Entregável Chave
Semanas 1-2	Planeamento e Setup	Escopo e orçamento aprovados.
Semanas 3-4	Desenvolvimento e Integração	Fluxo de automação funcional.
Semanas 5-6	Teste e Refinamento	Piloto "beta fechado" concluído.
Semanas 7-8	Lançamento e Monitorização	Lançamento gradual para 20% das reservas.

Quanto Custa? (How Much?)

Uma abordagem de investimento faseada e baseada em custo operacional (OPEX), com ROI claro em cada etapa.

Análise de Custo x Benefício (Estimativas Mensais)

Fase	Custo Mensal (OPEX)	Retorno Sobre o Investimento (ROI)
Fase 1 (MVP)	~ R\$ 215	Operacional: Redução de custos e aumento de NPS. O sistema se paga com 2 horas de trabalho da recepção economizadas.
Fase 2 (Concierge)	~ R\$ 2.000	Receita Direta: A venda de 1 serviço extra para 5% dos hóspedes pode gerar +R\$ 4.500/mês, financiando o desenvolvimento.
Fase 3 (Fidelidade)	Variável	Estratégico: Aumento do CLV e redução de comissões de OTAs, com potencial de dezenas de milhares de reais em economia anual.

Como? (How?)

Através de uma arquitetura técnica ágil para o MVP e um plano de execução claro.

Arquitetura do MVP

- **Orquestrador:** Make.com / Zapier.
- **Gatilho:** Nova linha no Google Sheets.
- **Inteligência:** API de IA Generativa (ex: Google Gemini).
- **Comunicação:** API do WhatsApp Business.

Plano de Execução

O projeto começa com o protótipo funcional que já foi desenvolvido, servindo como prova de conceito para validar a Fase 1. A demonstração ao vivo validará a tangibilidade e a viabilidade técnica, abrindo caminho para o cronograma de 8 semanas proposto.

Uma Proposta de Valor Clara

Este projeto atende com excelência aos critérios de criatividade, evolução e tangibilidade.

Tangibilidade

Comprovada por um protótipo funcional e um plano de implementação detalhado e de baixo risco para a Fase 1.

Criatividade

Aplicada no uso da IA para gerar empatia e personalização, transformando a comunicação com o hóspede.

Evolução

Demonstrada pelo roteiro de 3 fases, que transforma um MVP num ativo estratégico para o negócio.

Obrigado.

Perguntas?

Hugo Leonardo Melo

<https://www.linkedin.com/in/hugolmelo/>

