

# Sentiment Analysis - Turismo e Hotelaria



**TripSense**  
Software Development





## Introdução ao Projeto

- Plataforma Online de **Listening/ Sentiment Analysis** dos consumidores enquadrado ao setor do turismo e hotelaria.
- Análise baseada nas *Reviews* dos clientes em websites de reservas hoteleiras.
- Recurso a **Python (Análise)** e **PowerBI (Visualização)**.
- Dashboards/Insights de apoio à Gestão

# Qual é o Grupo Alvo?

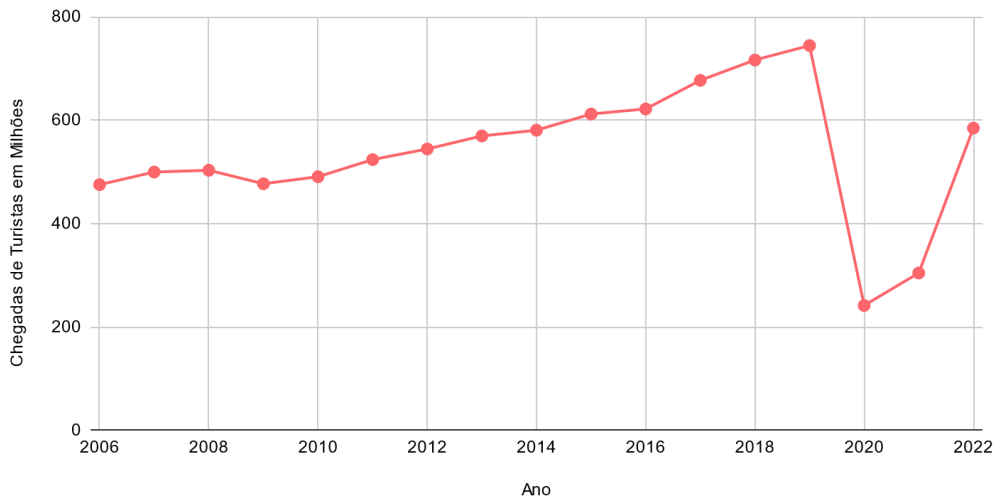
- **Proprietários e Gerentes de Empreendimentos Turísticos – Grupo Alvo a atingir numa fase inicial**

**Grupos-Alvo a atingir no futuro:**

- Investidores e analistas de mercado
- Profissionais de marketing digital



**Número de Chegadas de Turistas Internacionais à Europa**



- Em 2019, segundo dados do Statista, **cerca de 744.5 milhões de turistas internacionais viajaram para a Europa**. Desta maneira, numa fase mais avançada, pretendemos implementar o projeto ao nível europeu.

# Qual é o Grupo Alvo?

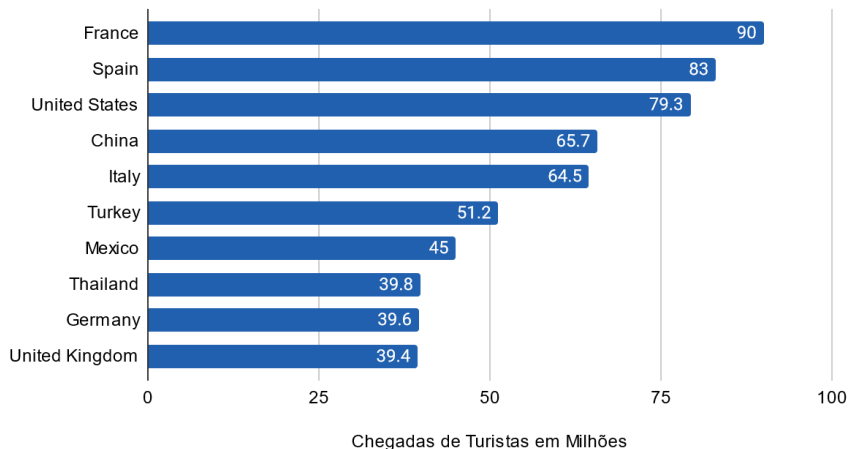
- **Proprietários e Gerentes de Empreendimentos Turísticos – Grupo Alvo a atingir numa fase inicial**

**Grupos-Alvo a atingir no futuro:**

- Investidores e analistas de mercado
- Profissionais de marketing digital



## Países Mais Visitados em 2019



- **6 dos 10 países mais visitados são europeus** - sustentando o objetivo de implementar o projeto a nível europeu. Contudo, antes de lançar oficialmente o projeto, seria ideal realizar um projeto piloto a nível nacional.

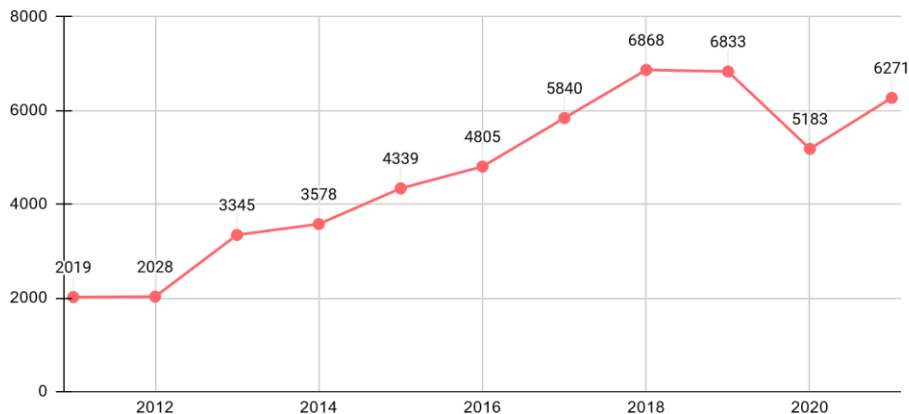
# Qual é o Grupo Alvo?

- **Proprietários e Gerentes de Empreendimentos Turísticos – Grupo Alvo a atingir numa fase inicial**

**Grupos-Alvo a atingir no futuro:**

- Investidores e analistas de mercado
- Profissionais de marketing digital

**Número de Alojamentos Turísticos por Ano em Portugal**



Dados: [Pordata](#)



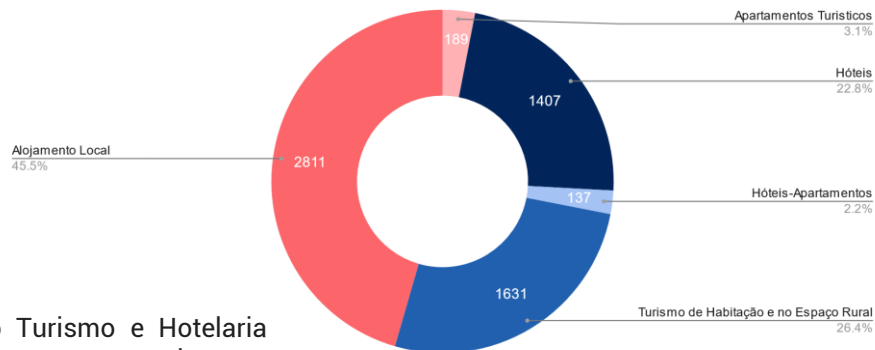
# Qual é o Grupo Alvo?

- **Proprietários e Gerentes de Empreendimentos Turísticos – Grupo Alvo a atingir numa fase inicial**

## Grupos-Alvo a atingir no futuro:

- Investidores e analistas de mercado
- Profissionais de marketing digital

Número de Alojamentos Turísticos por Categoria



- O setor do Turismo e Hotelaria está em constante crescimento. Houve apenas uma quebra na altura do Covid-19, devido às regras que foram impostas.



# Conhecer melhor o Grupo-Alvo

**Faixa etária dos empregados em hotéis, restaurantes e similares em Portugal 2021 (INE):**

- 15 a 24 anos: 10,7%
- **25 a 34 anos: 29,1%**
- **35 a 44 anos: 25,8%**
- **45 a 54 anos: 20,4%**
- 55+ anos : 14%

**Distribuição Geográfica – Top 3 (Delloite):**

- Algarve
- Lisboa
- Norte

**Interesses:** Gestão, Viajar, Turismo, Recursos Humanos, Empreendedorismo, Análise de Dados

## Eu sinto **necessidade** de...

- Saber quais as **percepções dos clientes** durante a sua estadia no estabelecimento
- Identificar os seus **pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças (SWOT)** de uma maneira rápida e eficaz
- Saber quais são as **tendências gerais no setor** hoteleiro, para se manter atual e competitivo
- **Avaliar se as campanhas de marketing estão a ser bem sucedidas**, avaliando o seu impacto nas percepções e opiniões dos clientes







# Qual é o nosso Modelo de Negócio?

- **Software as a Service (SaaS):** utilizadores acedem a apps pela Internet e pagam uma taxa de subscrição, em vez de comprar uma licença vitalícia.
- **Vendas de acesso à plataforma:** Cobrar uma taxa mensal de acesso à plataforma (vários planos de subscrição).
- **Relatórios/insights personalizados:** Ajustado às necessidades de cada cliente. Podem ser vendidos separadamente ou como complemento.

# Planos de **Subscrição**

| Plano        | Recursos do Plano  | Target   | Preço |
|--------------|--|--|-------|
| Individual   | Dashboard para único estabelecimento   | Hotéis que possuam um único estabelecimento          | 950€  |
| Individual + | Dashboard para único estabelecimento + Dashboard global zona (cidade)            |  | 1100€ |
| Multiple     | Dashboard para mais do que um estabelecimento                                    | Pequenas cadeias hoteleiras nacionais                | 1800€ |
| Multiple +   | Dashboard para mais do que um estabelecimento + Dashboard global zonas (cidades) |  | 1950€ |
| Big Chains   | Dashboard para cadeias de hotéis   | Grandes cadeias hoteleiras sediadas em vários países | 3600€ |
| Big Chains + | Dashboard para cadeias de hotéis + Dashboard Global (países)                     |  | 3750€ |

# Serviços Adicionais

| Serviço           | Recursos do Plano                                       | Target   | Preço   |
|-------------------|---|--|---------|
| Análise de cidade | Relatório de uma cidade específica                      | Hotel que queira expandir para outra cidade          | 1200€   |
| Análise de país   | Relatório de uma país específico                        | Cadeia que queira entrar noutro mercado              | 2400€   |
| Personalizado     | Relatório personalizado com base nos pedidos do cliente | Hotéis que queiram analisar pontos muito específicos | 10-20k€ |

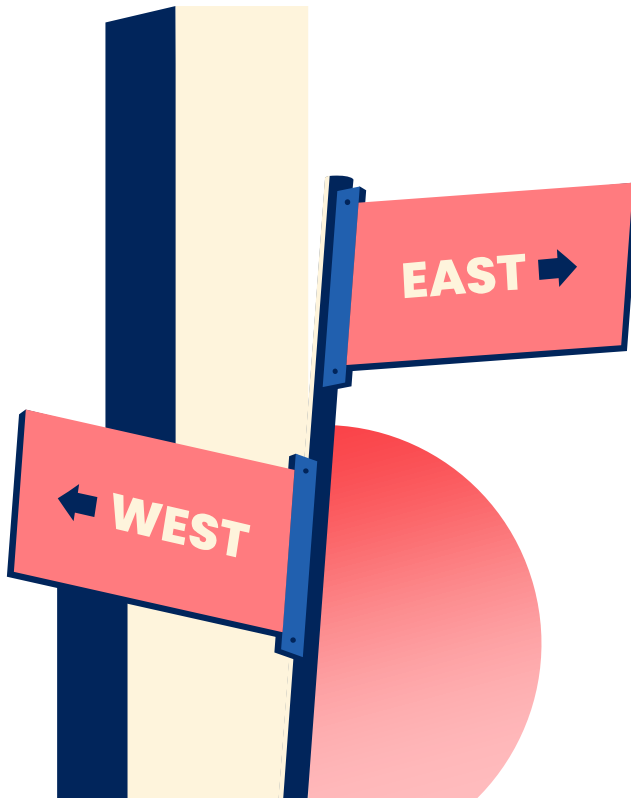
# Benefícios para os Stakeholders

## Sociedade

- Criação de novos postos de trabalho
- Contribuição do turismo para o aumento do PIB
- Melhoria na reputação da região
- Contribuição para o desenvolvimento sustentável

## Acionistas

- Lucratividade e Retorno sobre o Investimento
- Participação em dois setores com potencial de crescimento (Hotelaria e Turismo)
- Reconhecimento e prestígio



# Formas do publico alvo satisfazer as necessidades

## Contratar Pessoas

Os hotéis podem contratar pessoas especializadas

## Serviços Semelhantes

Existem outras soluções de listening no mercado

## Aprender Sozinho

O gerente pode decidir aprender esta skill sozinho

## Inqueritos

Podem ser feitos inqueritos aos clientes

## Empresas Consultoria

Os hotéis podem recorrer a empresas de renome

## Sites de Reviews

Podem criar um serviço semelhante

# Concorrentes Diretos



- Fundada em 1998
- Sede em Nova Iorque
- Soluções de Market Intelligence e gestão de social media para empresas
- Ajuda empresas a monitorizar presença na web
- Acompanhar a atividade dos concorrentes
- Entender tendências de mercado e identificar oportunidades de negócio
- Entender sentimento do consumidor e tomar medidas para melhorar o engagement



- Fundada em 2004
- Sede na Califórnia
- Soluções de Market Intelligence e análise de dados
- Coletar e analisar grandes volumes de dados para ajudar empresas a entender melhor clientes, concorrentes e mercados
- Compreender melhor a opinião sobre marca, produtos ou serviços
- Identificar oportunidades de mercado e melhorar eficácia de campanhas de marketing e comunicação



Brandwatch

- Fundada em 2005
- Sede no Reino Unido
- Plataforma de Market Intelligence e gestão de social media
- Ajuda as empresas a monitorizar e analisar a presença da marca nas redes sociais
- Fornecer informações úteis sobre a opinião do consumidor, concorrentes e tendências de mercado
- Grandes volumes de dados
- Fornecer insights valiosos para a tomada de decisões estratégicas de negócios

# Modelo Negócio – Concorrência



Brandwatch

- Software as a Service (SaaS)
- Venda de subscrições da sua plataforma
- Vários planos de subscrição consoante as necessidades dos clientes
- Serviços de consultoria para ajudar os clientes a aproveitar a plataforma ao máximo (integração, treino e suporte técnico)
- Personalização da plataforma para atender às necessidades específicas dos clientes
- Ampla gama de setores (tecnologia, finanças, bens de consumo, saúde, etc)
- Modelo de negócio escalável

# Propósito – Concorrência



## Our mission

In 1998, the web was just starting and there was very little information available. It was the moment when the idea for Digimind emerged, and our mission was clear: to build innovative technologies helping our clients turn those scattered pieces of data into insights. Two decades later, we live in information overload but our mission remained the same: helping our clients to understand the world as it is.

Em 1998, a web estava apenas a começar e havia muito pouca informação disponível. Foi nesse momento que surgiu a ideia da Digimind e a nossa missão era clara: **construir tecnologias inovadoras que ajudassem os nossos clientes a transformar esses pedaços dispersos de dados em insights**. Duas décadas depois, vivemos numa sobrecarga de informação, mas a nossa missão permanece a mesma: **ajudar os nossos clientes a compreender o mundo tal como ele é**.



# Propósito – Concorrência



## We Are NetBase Quid®

And we are on a mission to deliver AI-powered consumer and market intelligence to enable business reinvention in a noisy and unpredictable world.

## We Make the World Make Sense™

Our platform uses advanced artificial intelligence to process billions of indexed resources across all forms of structured and unstructured data, empowering brand, agency, and consulting services customers to make smart, data-driven decisions accurately, quickly, and efficiently.

We are the trusted partner of Ogilvy, T-Mobile, Lufthansa, Yum! Brands, Walmart, Hyundai, Wunderman Thompson, BCG, Gopuff, and Dotdash Meredith.

Somos a NetBase Quid e a nossa missão é **fornecer consumer e market intelligence de mercado, alimentada por Inteligência Artificial, para permitir a reinvenção dos negócios num mundo turbulento e imprevisível.**

A nossa plataforma utiliza inteligência artificial avançada para processar bilhões de recursos indexados em todas as formas de dados estruturados e não estruturados, **capacitando os clientes de marcas, agências e serviços de consultoria a tomarem decisões inteligentes, baseadas em dados, com precisão, rapidez e eficiência.**

# Propósito – Concorrência



Brandwatch

## About us

With Brandwatch, brands and agencies can adapt and thrive in today's fast moving digital world by making smarter decisions and executing data-driven social strategies at every customer touchpoint.

Com a Brandwatch, as marcas e as agências podem adaptar-se e **prosperar no mundo digital em rápida evolução de hoje, tomando decisões mais inteligentes e executando estratégias sociais orientadas por dados** em todos os pontos de contacto com o cliente.



# Preços – Concorrência



- Varia dependendo do plano e dos recursos específicos
- **Starter** começa em torno de \$1.000/mês
- **Pro** começa em torno de \$2.000/mês
- **Ultimate** preços **sob orçamento** conforme as necessidades específicas do cliente



- Varia dependendo do plano e dos recursos específicos
- **Basic** cerca de \$1.000/mês
- **Standart** cerca de \$2.000/mês
- **Pro** cerca de \$4.000/mês
- **Enterprise** preço **sob orçamento** e varia de acordo com as necessidades do cliente



Brandwatch

- Varia dependendo do plano e dos recursos específicos
- **Essentials** começa em torno de \$800/mês
- **Pro** começa em torno de \$1.200/mês
- **Enterprise** tem **preços sob orçamento** dependendo das necessidades específicas do cliente

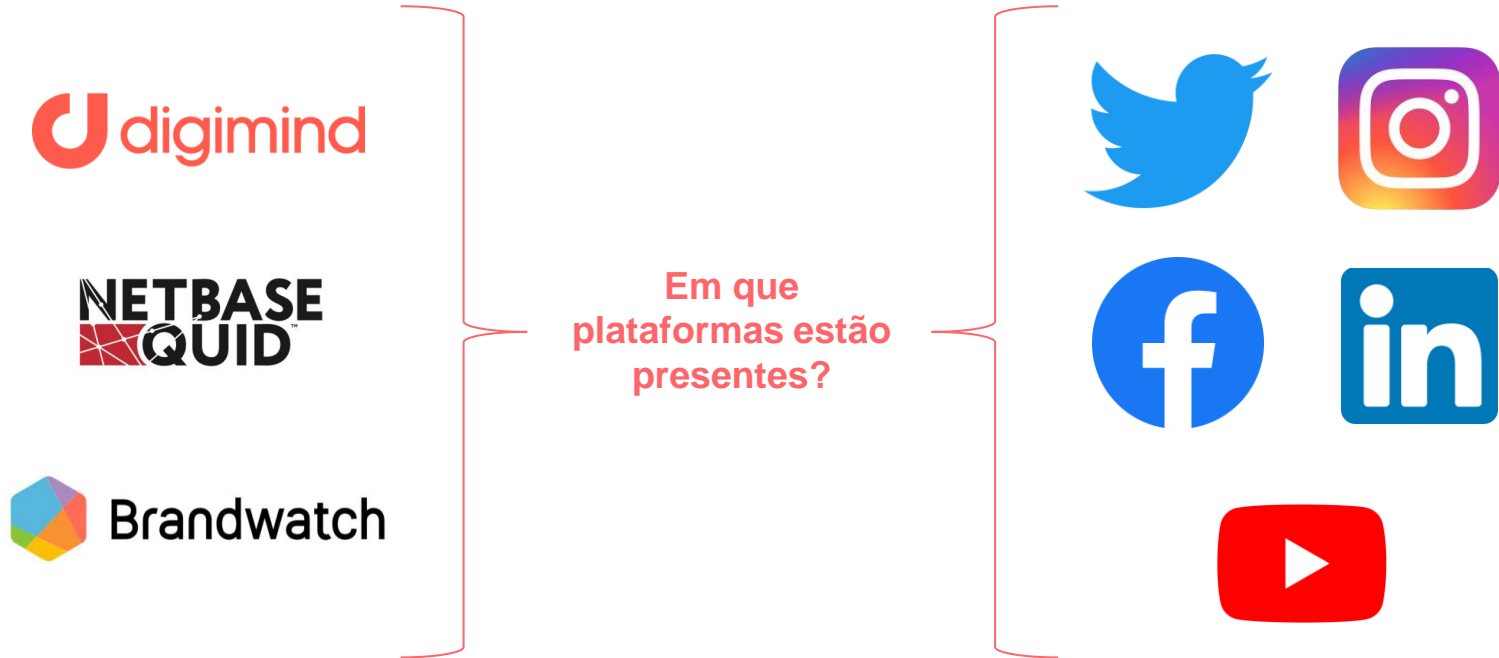
# Canais Distribuição - Concorrência



Brandwatch

- **Site da Plataforma:** Principal fonte de informação e aquisição de novos clientes
- **Redes Sociais:** Para partilhar conteúdo relacionado e para promover a empresa e seus produtos
- **Parcerias:** Agências de marketing digital e de gestão de social media. Permitem alcançar público mais amplo e oferecer soluções integradas aos clientes
- **Eventos e Conferências:** Promover a empresa e seus produtos

# Social Media - Concorrência



- Presentes nas principais plataformas, **usando cada uma delas de maneira estratégica e adaptada ao público-alvo específico** de cada rede social para se comunicarem com os seguidores/clientes.

# Benchmark - Concorrência

Ao efetuar o Benchmark, foi possível verificar que os nossos pontos de diferenciação relativamente à concorrência são:

- **Monitorização de Sites de Reviews**
- **Foco num Único Setor**
- **Otimização de Algoritmos para o setor**
- **Oferta de serviços adicionais sem subscrição**
- **Controlo Humano sobre a Tecnologia**

Que podemos observar na tabela de Benchmark abaixo:

| #  | Funcionalidade  | Digimind | NetBased Quid | BrandWatch | TripSense | Total |
|----|---|----------|---------------|------------|-----------|-------|
|    | Empresa   |          |               |            |           |       |
| 8  | Monitorização de Sites de Reviews                           | 0        | 1             | 0          | 1         | 2     |
| 24 | Foco num único setor  | 0        | 0             | 0          | 1         | 1     |
| 36 | Algoritmos otimizados para cada setor                       | 0        | 0             | 0          | 1         | 1     |
| 41 | Oferta de serviços adicionais sem necessidade de subscrição | 0        | 0             | 0          | 1         | 1     |
| 43 | Controlo Humano sobre a Tecnologia                          | 0        | 0             | 0          | 1         | 1     |



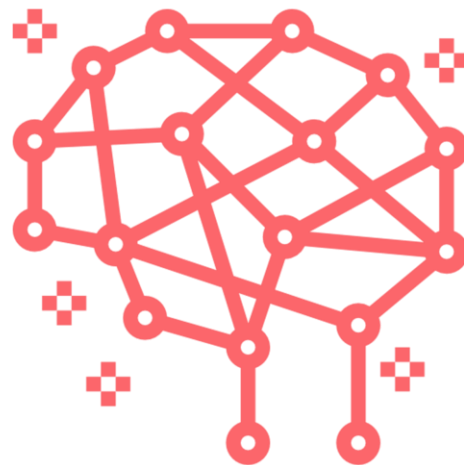
# Obrigado pela Atenção!

Empreendedorismo – Base Tecnológica

João Ramos (20200255)

Pedro Cunha (20200908)

2022/2023



**TripSense**  
Software Development