

O maior desafio

O maior desafio foi encontrar soluções de digitalização para que os clientes do ramo hoteleiro consigam evitar aglomerados nas receções dos seus hotéis.

Elementos chave da empresa

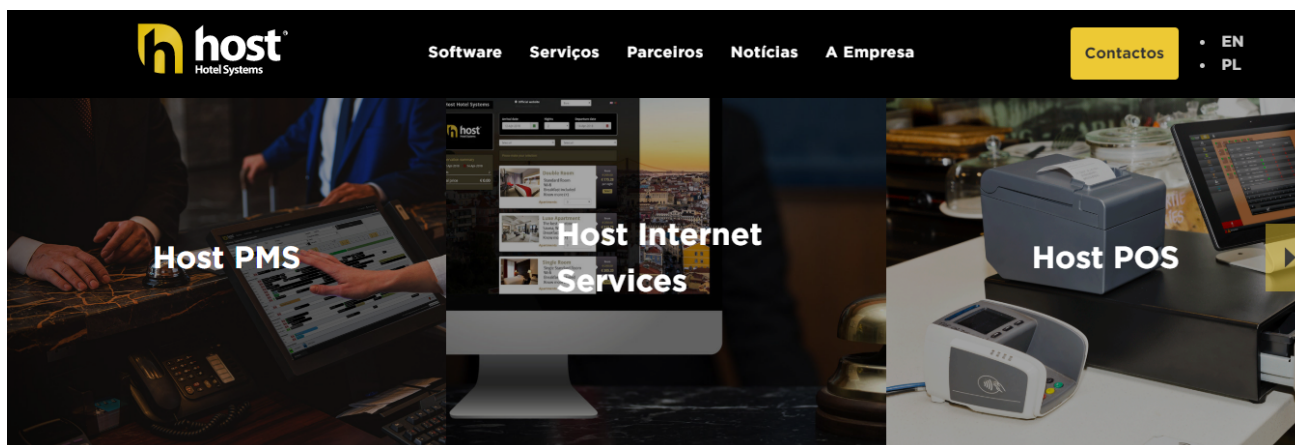
A Host, fundada em 1994, dedica-se ao desenvolvimento de software para as unidades do ramo hoteleiro. Considerada uma PME de excelência, conta com 51 colaboradores e exporta os seus serviços para os PALOP, Brasil, Espanha e Alemanha, sendo que a sua maior aposta é no mercado português, onde é líder no setor de atividade onde trabalha com 40% de quota de mercado.

Problema

Devido à progressão da pandemia de COVID-19, o turismo parou e, conseqüentemente, os hotéis e restaurantes viram-se obrigados a parar a sua atividade, o que levou a que os clientes da Host tentassem cessar os contratos com a empresa.

Solução

A solução encontrada pela Host passou pela redução dos custos fixos e realinhamento da estratégia de desenvolvimento que seguiam até ao período anterior ao da pandemia. Rapidamente perceberam que, quando os hotéis reabrissem, a necessidade seria a de respeitar o distanciamento social, pelo que desenvolveram alguns aplicativos que promovem a ausência de aglomerados de pessoas nas receções dos hotéis. Assim, criaram mecanismos de *self check-in* e *check-out online*, um quiosque de informação para que houvesse menor contacto com a receção e, ainda, no ramo da restauração, possibilidade de *digital order* e reserva de mesas e de lugares através de dispositivos móveis.



Resultados

Na sequência do ajuste da sua atividade, os colaboradores da Host já não estão em lay-off e encontram-se a implementar as suas soluções digitais em 1000 clientes. Em 2 meses conseguiram recuperar 30% da faturação que iriam perder e contrataram 2 novos colaboradores.

Ilação

Em apenas 2 meses, a Host alterou a sua estratégia com o objetivo de acelerar a digitalização dos seus clientes e assegurar a segurança na reabertura dos hotéis. A Host é um exemplo da tendência **After the Cocooned Life** – uma adaptação a novas formas de compra e consumo após o período de confinamento.