

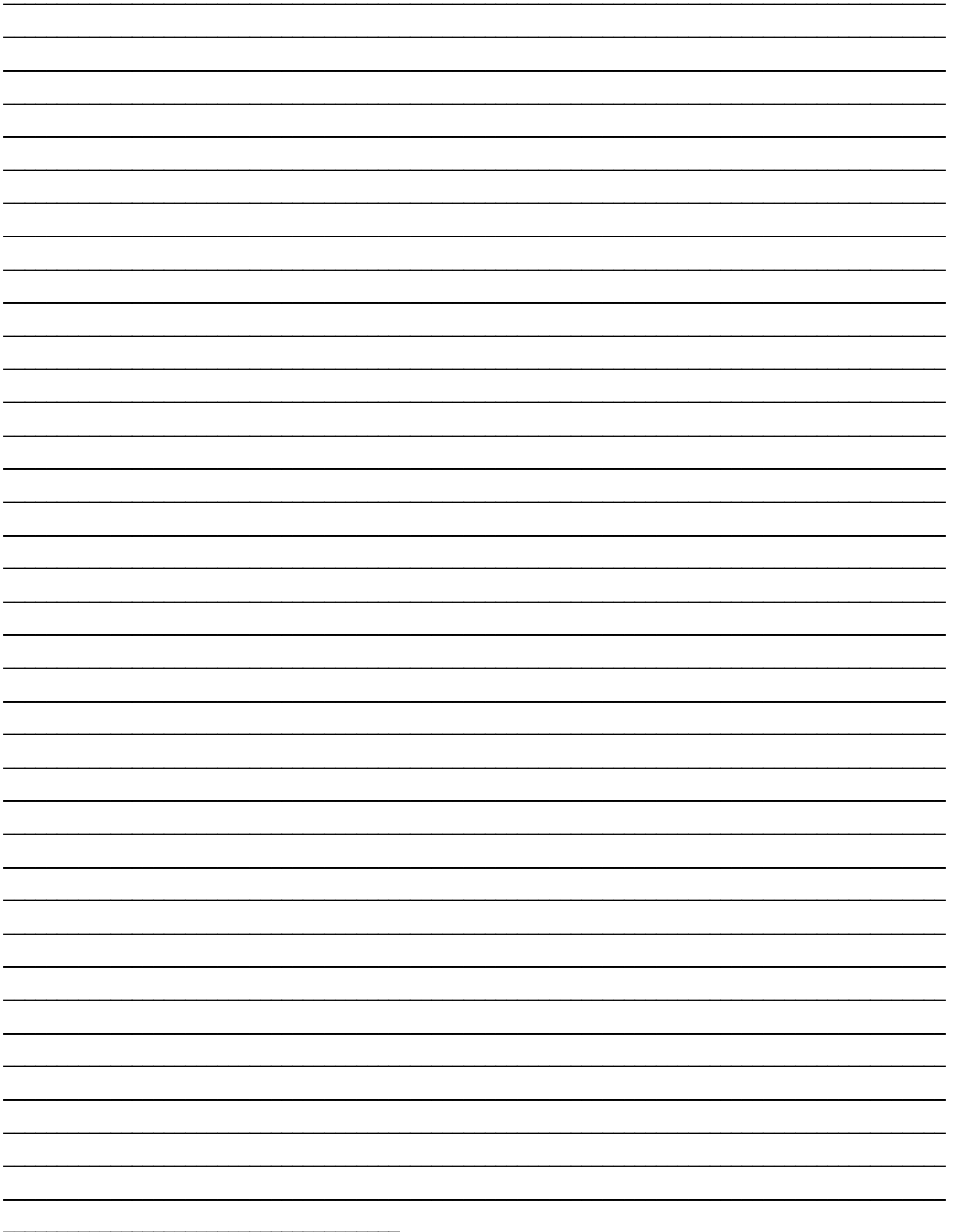
LOCAL: IBIS HOTEL DE COLATINA

DATA: ____ / ____ / ____

ESTUDANTE: _____ CURSO: _____

- Nome e descrição resumida da empresa visitada, conforme informações do anfitrião;
- Serviço(s) central(is), complementar(es) e suplementar(es) da empresa;
- O que levou o Ibis Hotel a implantar uma filial em Colatina?
- Foi feita (ou é feita) alguma pesquisa sobre a concorrência?
- Qual é o perfil do cliente/público-alvo?
- Percebeu-se algum cuidado com os momentos da verdade?
- A rede do Ibis Hotel caracteriza-se pelo atendimento padronizado. Como eles alcançam esta padronização?
- Foi necessária alguma adaptação dos serviços oferecidos pelo Ibis à realidade colatinense?
- É feita alguma ação para fidelização da clientela? Quais?
- A empresa possui algum tipo de sistema informatizado para gestão do relacionamento com o cliente (CRM)?
- Outras percepções e aprendizados que você julgue importantes.

[illegible]



[illegible]
