

Priscila Lopes Moreira

prisciladtna@hotmail.com

RESUMO

O Turismo é uma atividade que, cada vez mais, alcança destaque no mercado. Com a grande oferta de oportunidades de consumo e a expansão dos canais de informações, as pessoas estão mais sujeitas a conhecer lugares e usufruir de serviços com maior facilidade, um levado grau de exigência. Neste contexto, o cliente está mais consciente quanto aos equipamentos e serviços oferecidos a ele, fato que leva o empreendedor a investir em qualidade, a fim de fidelizar seus clientes. Em face disso, o estudo de caso Pousada do Garimpo, foi realizado com o objetivo geral de analisar os diferentes aspectos de sua gestão, o que a tornou uma referência entre os meios de hospedagem na cidade de Diamantina. Foi realizado o levantamento bibliográfico sobre a qualidade em serviços, hotelaria, marketing e hospitalidade, com intuito de comprovar na prática, o que a teoria aponta. Além disso, foram realizadas entrevistas com os proprietários da empresa, tratando-se do contexto de criação, bem como o atual perfil do empreendimento. Em seguida, procedeu-se com a aplicação de questionários aos clientes, a fim de definir seu perfil, suas demandas e satisfações em relação à Pousada e também com os funcionários sobre o que os mesmos pensam acerca de seu local de trabalho. A partir dos estudos teóricos e com as informações obtidas por meio das entrevistas, foi possível perceber que, a Pousada do Garimpo, se destaca no cenário turístico municipal, por se preocupar, principalmente, com a qualidade dos serviços prestados.

Palavras-Chave: Qualidade, Hospitalidade, Marketing, Serviços Diamantina, Pousada do Garimpo.