

Raiume Santos Belém

raiumebelem@hotmail.com

Thamiris De Oliveira Freitas

missmiris14@hotmail.com

Fabiane Da Silva Lopes

fafbinha@hotmail.com

RESUMO

Este trabalho foi relevante para área de comunicação do turismo entre o cliente e os meios de hospedagem, destacando a ferramenta utilizada para melhor desenvolvimento do setor. A pesquisa objetivou em analisar como os meios de hospedagem de Diamantina Minas Gerais trabalham a ferramenta e-mail, observando se alguns aspectos como: respostas das mensagens, tempo das respostas e se respondem de forma completa e personalizada. Avaliaram trinta e seis meios de hospedagem através dos perfis ocultos em dois períodos: baixa e alta temporada. A pesquisa se baseou em sete meios de hospedagem que responderam as solicitações nos dois períodos. Os métodos de estudo utilizados foram revisão bibliográfica, pesquisa qualitativa e exploratória, descritivo e de corte transversal. O resultado da pesquisa mostra que os meios de hospedagem de Diamantina Minas Gerais não estão devidamente preparados para o uso da ferramenta e-mail.

Palavras chaves: E-mail; Correio eletrônico; Meios de hospedagem; Comunicação.