

FATORES INDUTORES DA FIDELIDADE DO TURISTA DOS HOTÉIS NA CIDADE DE GRAMADO, RIO GRANDE DO SUL

FACTORS THAT CAUSE TOURIST LOYALTY TO HOTELS IN GRAMADO, RIO GRANDE DO SUL, BRAZIL

Mestranda/Masters Degree Student: Sandra Ferrapontoff LEMOS

Orientador/Supervisor: Mário Carlos BENI

RESUMO

Em meio à mobilidade humana provocada pelo recente fenômeno turístico, há um segmento de turistas que se mantém fiel a certas destinações e hotéis, retornando a eles com assiduidade. O objetivo desta pesquisa exploratória foi identificar e caracterizar o segmento de turistas fiéis, bem como conhecer os fatores tangíveis e intangíveis que os induzem à relação de fidelização ao destino turístico e aos hotéis, fazendo uso de instrumentos quali-quantitativos, tabulação, análise casual e análise do conteúdo do discurso. Para *corpus* desta pesquisa adotou-se a cidade turística de Gramado, no Rio Grande do Sul. Como resultado foi traçado o perfil do turista fiel, comparado com o turista ocasional, e identificados os fatores tangíveis e intangíveis da destinação e dos hotéis que induzem os turistas fiéis aos retornos frequentes.

ABSTRACT

In the midst of the human mobility provoked by the recent tourist phenomena, there is a sector of tourists that remains loyal to certain destinations and hotels, returning to them assiduously. The objective of this exploratory study was to identify and characterise this sector of loyal tourists, and to discover the tangible and intangible factors that cause them to remain loyal to the tourist destination and hotels. It makes use of qualitative and quantitative tools, tabulation, casual analysis and analysis of the content of discourse. The tourist town of Gramado, in the State of Rio Grande do Sul, was adopted as the corpus for this research. By way of a result, the profile of the loyal tourist was outlined and compared to that of the occasional tourist, identifying the tangible and intangible factors of the destination and hotels that induce loyal tourists to return frequently.