

## **Perfil e satisfação dos consumidores dos meios de hospedagem de Dourados-MS**

**Ana Julia Veiga Olympio<sup>1</sup>; Dores Cristina Grechi<sup>2</sup>;**

<sup>1</sup>Aluna do curso de Turismo – Ênfase em Ambientes Naturais da UEMS, Unidade Universitária de Dourados; E-mail: ana\_veiga\_@hotmail.com **Bolsista do FUNDECT/PIBIC UEMS;** <sup>2</sup>Professora Doutora do curso de Turismo – Ênfase em Ambientes Naturais da UEMS, Unidade Universitária de Dourados; E-mail: cgrechi@uol.com.br **Orientadora.**

### **RESUMO**

A pesquisa de perfil e satisfação dos consumidores dos meios de hospedagem de Dourados é um projeto de pesquisa que busca traçar o perfil dos clientes que usufruem dos serviços de hospedagem da cidade, e também qual seu grau de satisfação diante os serviços apresentados a eles. Para tal caracterização e avaliação da satisfação dos consumidores foi construído um questionário que contém 22 questões, sendo que a ultima constitui de um questionamento aberto, onde o entrevistado pode deixar uma sugestão do que gostaria de encontrar na cadeia hoteleira da cidade e que melhoraria ainda mais sua estada na cidade. A pesquisa foi aplicada de forma aleatória em 3 (três) hotéis localizados em diferentes pontos da cidade, na qual os entrevistados foram escolhidos de forma aleatória em diferentes dias da semana. Diante os dados obtidos, foi possível observar que o público é composto me sua maioria por homens, que vistam a cidade com o intuito de realizar atividades de trabalho.

Palavras-chave: Hotelaria, Dourados, Perfil do consumidor.

**Área Temática de Pesquisa:** 6.13.00.00-4 - Turismo, hotelaria.