Universidade de São Paulo – Escola de Comunicações e Artes

AMANDA KITAGAWA MARTINS

**Influências do Airbnb na experiência do cliente em São Paulo por meio do turismo de experiência – O uso da plataforma Experiências**

São Paulo

2020

AMANDA KITAGAWA MARTINS

**Influências do Turismo de Experiência no Airbnb e seu atendimento ao cliente: Caso São Paulo**

Trabalho de conclusão de curso de graduação em Turismo, apresentado na Universidade de São Paulo;

Orientação: Debs ou Karina (pensando ainda)

São Paulo

2020

Nome: Amanda Kitagawa Martins,

Título:

~~natureza: Trabalho de conclusão de curso; Objetivo: Aprovação em disciplina; Universidade de São Paulo; Escola de Comunicações e Artes; Turismo.~~

Aprovado em: \_\_\_ /\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_

Banca:

Nome: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Instituição: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Instituição: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Instituição: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Instituição: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

AgradecimentosRESUMO

Aisjfosajfsjdfapsjfas texto texto etaj;fskd

Palavras-chave:

ABSTRACT

Aisjfosajfsjdfapsjfas texto texto etaj;fskd

Keywords:

Elaborado conforme a ABNT NBR 6028.

LISTA DE SIGLAS

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas

ANCINE Agência Nacional do Cinema

CNPq Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

ECA Escola de Comunicações e Artes

SIBiUSP Sistema Integrado de Bibliotecas da USP

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

[Quadro 1 - kajfdhksdLista de tabelas 6](#_Toc35007927)

[Tabela 1 - 7 7](#_Toc35007928)

Quadro 1 - kajfdhksdLista de tabelas

[Tabela 1 - 7](#_Toc34657537)

Tabela 1 -

SUMÁRIO

[1 Tema e problema de pesquisa 1](#_Toc36454002)

[2 Objetivo 2](#_Toc36454003)

[3 Justificativa 3](#_Toc36454004)

[4 Revisão de literatura 4](#_Toc36454005)

[5 Materiais e métodos (Metodologia - como) 5](#_Toc36454006)

[6 Referências 6](#_Toc36454007)

Elaborado conforme a ABNT

# Tema e problema de pesquisa

**Influências do Airbnb na experiência do cliente em São Paulo por meio do turismo de experiência – O uso da plataforma Experiências**

Após o auge de tendências como turismo medicinal, turismo de massa e turismo sustentável, vemos como tendência atual o turismo de experiência, em que os turistas visam não só contemplar os atrativos e atividades visitadas, como também vivê-las integralmente transformando-se, de acordo com PEZZI, 2012, em protagonistas de sua própria viagem.

Com isso em mente o turista dessa tendência busca principalmente meios de hospedagem de economia colaborativa, como a líder do segmento Airbnb, que tem foco na personalização e experiência do cliente em trocas culturais com o local de visita.

Assim, esse trabalho tende a explorar se sua categoria “Experiências”, prestadas pela plataforma impactam os usuários em São Paulo no que tange ao turismo de experiência. Os turistas sabem da existência dessa plataforma e isso influencia na experiência de sua viagem? São impactados por ela?

# Objetivo

O estudo busca analisar como o Airbnb influencia o turismo de experiência do turista que utiliza o serviço Experiência, da plataforma.

Para que haja sucesso no objetivo, há a necessidade primeiramente de entender como funciona o turismo de experiência com suas diretrizes, particularidades e o perfil do turista que se conecta com tal tendência. Após contextualizar a empresa Airbnb a fim de relacionar sua missão aos valores do turismo de experiência para então apresentar sua plataforma Experiência e compreender a percepção dos turistas que a utilizam.

**Parecer Gabi Cruz**

Foi apresentado o objetivo geral com a finalidade e a delimitação da pesquisa.

“Analisar como o Airbnb influencia o turismo de experiência do turista que utiliza o serviço Experiência, da plataforma”

Os objetivos específicos que mostram os resultados que se pretende alcançar com a pesquisa de forma mais detalhada também foram apresentados.

“Entender como funciona o turismo de experiência com suas diretrizes, particularidades e o perfil do turista que se conecta com tal tendência. Após contextualizar a empresa Airbnb a fim de relacionar sua missão aos valores do turismo de experiência para então apresentar sua plataforma Experiência e compreender a percepção dos turistas que a utilizam.”

Seria interessante colocar outras plataformas, caso tenha, que também utilizam o turismo de experiência e comparar com a do Airbnb. No geral os objetivos estão colocados de forma clara mas para facilitar a compreensão colocaria em tópicos (2.1 Objetivo Geral e 2.2 Objetivos Específicos) e marcadores (os símbolos na frente de cada objetivo específico)

Parabéns pelo trabalho Kita, bem legal e interessante o tema proposto visto que procuramos cada vez mais priorizar as experiências ao viajar, vivenciar o lugar que estamos visitando.

# Justificativa

Criado em 2008 no Estados Unidos, o Airbnb atualmente representa no Brasil 2,1% do número total de hóspedes e gerou em 2019 R$ 2,5 bilhões para a economia brasileira[[1]](#footnote-1), incentivando consequentemente o consumo da oferta local assim como estimulando a troca cultural entre os turistas e os moradores por meio de uma nova dinâmica.

Apesar de não apresentar um número expressivo se comparado aos outros meios de hospedagem, a plataforma está em ascensão constante e proporcional ao maior reconhecimento da tendência do turismo de experiência, enriquecendo o conteúdo do trabalho com uma temática atual, plausível e relevante combinada com um estudo de caso aplicável.

Fatores como a não inclusão do segmento de acomodações de aluguel por temporada no Sistema brasileiro de classificação de meios de hospedagem[[2]](#footnote-2) e a falta quantitativa de estudos acadêmicos a respeito de novas tendências e seus impactos motivou o trabalho a realizar um estudo mais aprofundado sobre o turismo de experiência e sobre o Airbnb no que tange às suas experiências oferecidas para os hóspedes, com o objetivo de assimilar os impactos da plataforma e qual sua relevância para a satisfação do turista que busca esse perfil de turismo.

Levando isso em consideração, esse trabalho visa ser um meio de auxílio principalmente aos profissionais da área que buscam maiores percepções sobre experiência do cliente na hotelaria em meio a tendência do turismo de experiência e/ou tem maior interesse em saber sobre o Airbnb, voltando-se especialmente ao seu produto “Experiências”.

# Revisão de literatura

# Materiais e métodos (Metodologia - como)

# Referências

obrigatório. Elaboradas conforme a ABNT NBR 6023.

Airbnb se posiciona contra o Turismo de massa; veja pesquisa

<https://www.panrotas.com.br/mercado/pesquisas-e-estatisticas/2018/06/airbnb-se-posiciona-contra-o-turismo-de-massa-veja-pesquisa_156100.html>

Airbnb movimenta 3 vezes mais a economia no Brasil que hotéis

<https://exame.abril.com.br/negocios/airbnb-movimenta-3-vezes-mais-a-economia-no-brasil-que-hoteis/>

A experiência turística e o turismo de experiência: aproximações entre a antropologia e o marketing

<https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_7/arquivos/02/09_Pezzi_Santos.pdf>

EXPERIÊNCIA = RITO DE PASSAGEM

MARTINS, J. Consumo colaborativo e serviços de hospedagem em turismo: uma interpretação do Airbnb na oferta destes serviços. Brasília: 2017, p 43.

<https://drive.google.com/file/d/1MK6g1us8APN4d5sC-8XTH_PnywiyVHyB/view>

Glossário

Deslocamento: Peso da água deslocada por um navio fl utuando em águas tranquilas.

Duplo Fundo: Robusto fundo interior no fundo da carena.

Apêndice

APÊNDICE A – Avaliação numérica de células infl amatórias

Anexo

ANEXO A – Representação gráfica de contagem de células infl

amatórias presentes nas caudas em regeneração - Grupo de controle I (Temperatura...)

1. Revista Exame 2017 [↑](#footnote-ref-1)
2. MARTINS, J. Consumo colaborativo e serviços de hospedagem em turismo: uma interpretação do Airbnb na oferta destes serviços. Brasília: 2017, p 43. [↑](#footnote-ref-2)