

## ESTUDO DE CASO – INTERCONTINENTAL HOTELS & RESORTS



A rede de hotéis INTERCONTINENTAL oferece conforto, praticidade e serviços excepcionais em dezenas de metrópoles do mundo, sendo um dos destinos preferidos de turistas e viajantes a negócios. Cada propriedade oferece estilo próprio, da elegância clássica ao urban chic, e resorts em paradisíacas praias tropicais, tornando-a a rede ideal para viajantes exigentes e que sabem o que desejam.

### **A história**

Tudo começou logo após o fim da Segunda Guerra Mundial, período em que aconteceu um boom de turistas e viajantes de avião pelo mundo. Juan Trippe, que estava no comando da tradicional Pan American World Airways (mais conhecida como PanAm), empresa aérea fundada em 1927, percebeu uma grande oportunidade: construir hotéis nas rotas servidas pela companhia aérea que pudessem ser uma opção de hospedagem aos viajantes da PanAm. Foi então que, como parte do plano de expansão da companhia na América Latina e posteriormente no resto do mundo, no dia 4 de abril de 1946, a empresa foi fundada, adotando o nome de InterContinental Hotels Corporation. O primeiro hotel da rede foi inaugurado em 1947 com o nome de Hotel Grande, localizado na cidade de Belém, no Brasil, quando poucos conheciam o conceito de hotel cinco estrelas. Rapidamente outros hotéis foram sendo construídos ao longo de suas rotas, principalmente na América Latina, como por exemplo, o Tamanaco InterContinental, em Caracas na Venezuela, e o Hotel Tequendama InterContinental Bogotá na Colômbia.

Os hotéis serviam não somente milhares de turistas, mas também como base de hospedagem de seus 40 mil funcionários, incluindo comissários de bordo e pilotos. Como uma das primeiras redes internacional de hotéis, cada unidade eram planejada para oferecer uma experiência agradável e única, principalmente aos viajantes à negócios. Ainda na década de 1950 a rede inaugurou sua primeira unidade hoteleira na região do Caribe. A década seguinte foi marcada por uma grande expansão internacional, com a rede inaugurando suas primeiras unidades fora da América Latina, sendo uma das primeiras a estabelecer hotéis na região do Oriente Médio, Ásia e África. Em 1963, num período de duas semanas, a rede inaugurou quatro unidades na Europa. Os anos 60 também ficaram marcados pelo lançamento do Six Continents Club, primeiro programa de fidelidade de hóspedes da indústria hoteleira.

Na década de 1970, várias outras unidades foram inauguradas em cidades importantes dos Estados Unidos como San Francisco e Nova York, e o INTERCONTINENTAL se tornou uma rede de hotéis sofisticada hospedando nomes famosos que incluíram George V e a Rainha Mary, o príncipe Rainier e a princesa Grace, Ava Gardner, Josephine Baker, Martin Luther King Jr. (que escreveu seu mais inspiracional discurso no ano de 1963 em um quarto do hotel de Washington), Nat King Cole, Imelda Marcos, Margaret Thatcher, Louis Armstrong, e os presidentes Ronald Reagan e Jacques Chirac. No início da década de 1980, com a crise financeira vivida pela companhia aérea, a rede INTERCONTINENTAL, então com 83 hotéis localizados em 47 países, foi vendida no dia 10 de setembro de 1981. Os novos proprietários deram prosseguimento ao plano de expansão da rede com a inauguração de unidade em cidades como Nova Orleans, Miami e Washington, além de uma suntuosa unidade na cidade do Cairo, nas margens do Rio Nilo. Na década de 1990, a rede reingressou no mercado mexicano com a inauguração de hotéis em importantes cidades turísticas como Cancun, Cozumel, Cidade do México, Los Cabos, Puerto Vallarta e Ixtapa.

Em 1998 a rede foi adquirida pelo Grupo Bass plc (uma tradicional cervejaria britânica que estava investindo no segmento de hotelaria) por aproximadamente US\$ 500 milhões. Nos anos seguintes a rede continuou seu desenvolvimento com inauguração de hotéis e resorts, especialmente nos Estados Unidos. Até 2003, a marca pertencia a Six Continents, uma subsidiária da tradicional cervejaria Bass. Com a separação das unidades de negócios, foi criada a InterContinental Hotels Group, que hoje administra 11 marcas internacionais de hotéis em mais de 100 países, incluindo a INTERCONTINENTAL.

Em 2006, a rede inaugurou dois importantes hotéis: em Londres e na cidade de Boston. No ano seguinte o INTERCONTINENTAL inaugurou seu hotel de número 150 em Dubai; e, em 2008, mais dois novos hotéis foram inaugurados na China, que se tornou um mercado extremamente importante para a empresa. Mais recentemente, em 2010, os icônicos hotéis The Venetian e The Palazzo em Las Vegas, foram integrados a rede INTERCONTINENTAL. Além disso, em 2012, a rede inaugurou um luxuoso e sofisticado hotel na cidade de Doha no Catar. Em 2013, a rede INTERCONTINENTAL HOTELS & RESORTS foi considerada a marca líder de hotel do mundo, pelo quarto ano consecutivo, assim como também melhor hotel para negócios do mundo pelo segundo ano consecutivo, pela World Travel Awards. A INTERCONTINENTAL foi a primeira marca de hotel a oferecer informação de concierge específica para os destinos globais através de sites e vídeos, de forma que os hóspedes possam desfrutar de experiências de viagem mais enriquecedoras aproveitando os profundos conhecimentos das equipes de concierges. Atualmente mais de 50 hotéis da rede INTERCONTINENTAL estão em fase de desenvolvimento e construção ao redor do mundo, com inauguração prevista para os próximos três anos.



BE 'IN THE KNOW' ON THE GO.

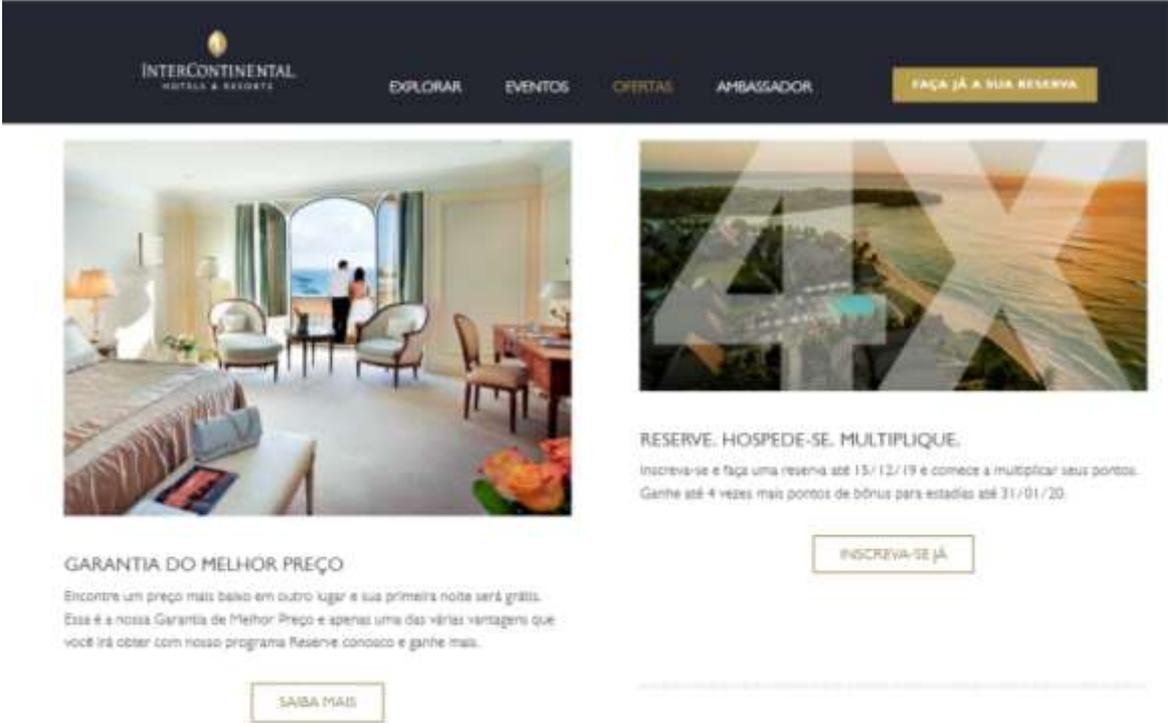
To download our free concierge app visit [intercontinental.com/insiderguides](http://intercontinental.com/insiderguides)

INTERCONTINENTAL  
HOTELS & RESORTS

O Brasil não está necessariamente entre os maiores mercados para a rede globalmente, mas a meta do IHG em 2019 é dobrar de tamanho, e uma pequena carona nessa ambição já faria a diferença no País, que conta com 14 hotéis IHG, sob as marcas InterContinental, Holiday Inn, Holiday Inn Express e Staybridge Suites. Essas unidades se somam aos mais de 5,7 mil hotéis em mais de 100 países, divididos nos modelos franquia e administração. O faturamento global do grupo Intercontinental em 2018 foi de US\$ 1,93 trilhão, alta de 12% ano após ano. O Brasil ganha novas possibilidades a partir de agora visto que nosso portfólio se diversificou muito nos últimos meses, principalmente com a aquisição de bandeiras de luxo como Kimpton, Regent e Six Senses. E nossas marcas líderes continuam crescendo”, completa, em referência a família Holiday Inn, de 65 anos, bandeiras essas que têm no brasileiro um de seus principais clientes em cenário internacional. Com tal diversificação no portfólio (agora são 14 marcas no total), o grupo ganha mais espaço no lazer, mas no Brasil seus hotéis são estrategicamente propensos ao corporativo. Um dos maiores desafios das grandes cadeias hoteleiras que atuam em vários países é conhecer o perfil do seu hóspede. O IHG está focado nisso. Temos desenvolvidos muitas

plataformas que hoje nos permitem conhecer melhor o perfil de clientes, seus gostos e preferências e, assim entregarmos experiências completamente personalizada.

**Fontes:** <http://mundodasmarcas.blogspot.com/2006/10/intercontinental-hotels-do-you-live.html> e [https://www.panrotas.com.br/hotelaria/mercado/2019/08/ihg-vive-um-de-seus-melhores-momentos-no-brasil-diz-vp\\_167140.html](https://www.panrotas.com.br/hotelaria/mercado/2019/08/ihg-vive-um-de-seus-melhores-momentos-no-brasil-diz-vp_167140.html). Google Imagens.



The image shows a screenshot of the Intercontinental Hotels & Resorts website. At the top, there is a dark navigation bar with the Intercontinental logo on the left and menu items: EXPLORAR, EVENTOS, OFERTAS, and AMBASSADOR. A yellow button labeled 'FAÇA JÁ A SUA RESERVA' is on the right. Below the navigation bar, there are two main promotional banners. The left banner features a photograph of a hotel room with a large bed, a desk, and a view through a large arched window. Below the photo is the heading 'GARANTIA DO MELHOR PREÇO' and a short paragraph of text. A yellow button labeled 'SAIBA MAIS' is positioned at the bottom of this section. The right banner features a photograph of a resort with a swimming pool and a large, stylized 'X' graphic overlaid. Below the photo is the heading 'RESERVE. HOSPEDE-SE. MULTIPLIQUE.' and a short paragraph of text. A yellow button labeled 'INSCREVA-SE JÁ' is positioned at the bottom of this section.

**INTERCONTINENTAL**  
HOTELS & RESORTS

EXPLORAR EVENTOS OFERTAS AMBASSADOR

FAÇA JÁ A SUA RESERVA

**GARANTIA DO MELHOR PREÇO**  
Encontre um preço mais baixo em outro lugar e sua primeira noite será grátis. Essa é a nossa Garantia de Melhor Preço e apenas uma das várias vantagens que você irá obter com nosso programa Reserve conosco e ganhe mais.

SAIBA MAIS

**RESERVE. HOSPEDE-SE. MULTIPLIQUE.**  
Inscreva-se e faça uma reserva até 15/12/19 e comece a multiplicar seus pontos. Ganhe até 4 vezes mais pontos de bônus para estadias até 31/01/20.

INSCREVA-SE JÁ

