Resumo

O *wellness* tornou-se um valor global dominante para o consumidor. Esta indústria que, em termos mundiais, representou em 2017, 4,2 mil milhões de euros em termos de mercado, tem crescido a um nível bastante superior ao da economia mundial. Face a este bom crescimento, a indústria hoteleira vê nela uma oportunidade imperdível para tocar verdadeiramente os corações e os espíritos dos seus hóspedes de uma maneira personalizada e única.

Face a esta relevância, este trabalho de projeto propõe um plano de marketing para o departamento *well-being* (bem-estar) do grupo *Accor*, com o propósito de tornar este grupo, que é líder mundial na indústria hoteleira, também líder do *well-being* no seu negócio, aumentando assim a notoriedade da marca *Accor* e das suas marcas nos segmentos de luxo e *premium*. Portanto, o grupo *Accor* propõe-se implementar um plano de desenvolvimento do *wellness*, apoiando-se em 5 pilares - Nutrição Saudável; Design Holístico; Corpos em Movimento; Viver o SPA e Momentos de Paz, com estes pilares formarão a base a partir da qual ajudamos a desenvolver protocolos de produtos e serviços, por marca, para garantir que as ofertas do *wellness* e através do investimento essencialmente em novos produtos e comunicação, que nas mais de duas dezenas de marcas de hotéis destes segmentos, irão fazer chegar, numa forma personalizada e única, aos seus hóspedes.

Abstract

Wellness industry has become a dominant global value for the consumer.

Global Hospitality industry in 2017 represented 4.2 billion euros and has been growing at a much higher level than the world economy, of this good growth, the hotel industry sees it as an unmissable opportunity to truly touch the hearts and spirits of its guests in a personalized and unique way.

This paper proposes a marketing plan for the well-being department of the Accor Group. Accor Group is a world leader in the hotel industry, also a leader of Wellness. Increase the awareness of the Accor brand and its brands in the luxury and premium segments.

Therefore, the Accor group proposes to implement a wellness development plan, based on 5 pillars - Healthy Nutrition; Holistic design; Moving bodies; Living the SPA and Moments of Peace, by investing essentially in new products and

communication, which in more than a twenty hotel brands in these segments, will reach their guests in a personalized and unique way.