

**Aumente suas vendas  
e fidelize seus clientes  
com roteiros de viagens  
personalizados**



## Sumário

Expertise .....	05
Mantenha-se informado e atualizado .....	06
Estude profundamente o perfil do cliente .....	07
Estude o destino .....	08
· Vamos imaginar algumas situações .....	09
Saia na frente e antecipe suas vendas .....	13
Otimizando seu trabalho .....	14
O relacionamento como diferencial para sua agência .	15
Referências .....	17



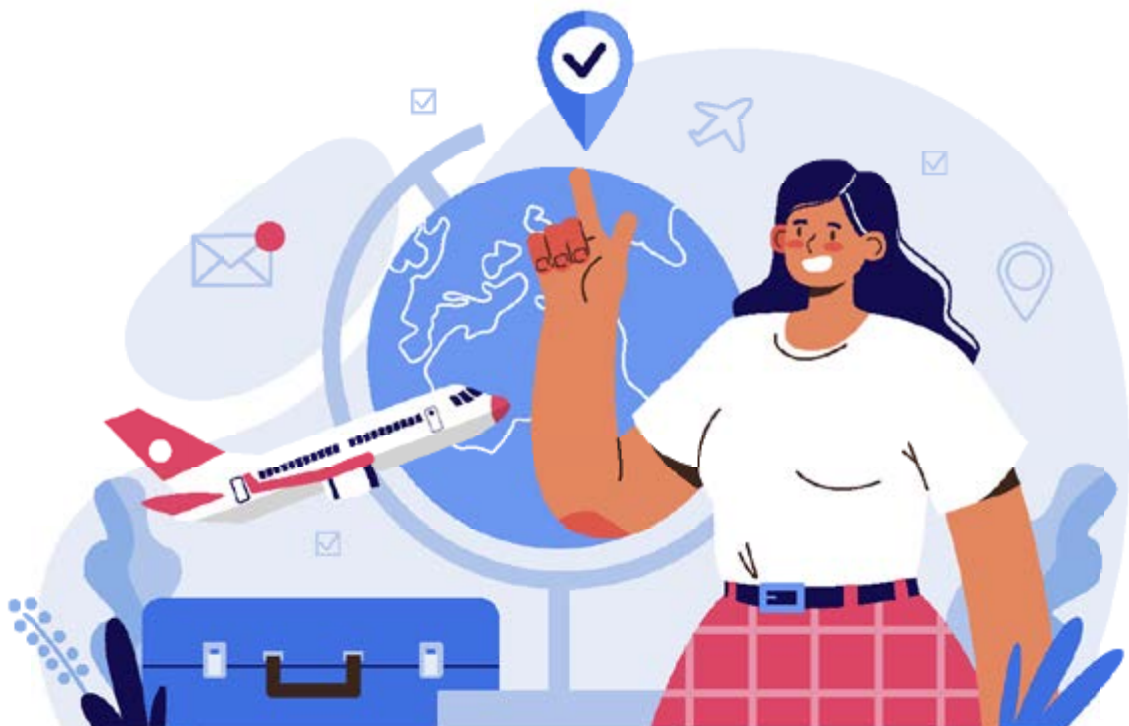
Hoje em dia, as pequenas agências têm ganhado destaque e um dos fatores desse sucesso é o fato de que passaram a se dedicar na criação de roteiros de viagens personalizados, atendendo as demandas de um público que sonha em viajar e que vem demonstrando interesse por experiências diferenciadas e únicas.

Muito além de ajudar na escolha do destino, na compra de passagens e na reserva de hospedagem, as agências devem apostar em oferecer roteiros completos de viagens totalmente personalizados e exclusivos, nos quais o cliente possa viver momentos inesquecíveis e autênticos.

O grande trunfo que as agências de viagens têm para vencer a concorrência é estar por dentro dos hábitos de consumo de seus clientes e, assim, aproveitarem os seus hábitos de compra para faturar.

Portanto, é vital um bom planejamento, levando em conta o perfil do público que se quer atingir e obtendo informações prévias, como: os interesses, preferências e características dos viajantes; experiências anteriores de viagem; bem como o tempo disponível para viajar e o orçamento estimado.

A proposta deste e-book é abordar alguns pontos fundamentais para que as agências de viagens possam criar bons roteiros, contribuindo deste modo, também, para que consigam aumentar suas vendas e fidelizar seus clientes.



**Um roteiro bem-feito promete mais organização, segurança, menos contratempo e oferece mais chances de que a viagem saia como o planejado.**



## Expertise

Sabemos que os turistas estão cada vez mais exigentes e informados e, muitas vezes, sabem até mais do que você, tendo em vista que ao solicitarem um orçamento, já fizeram, previamente, várias buscas pela internet. Isso é normal, já que estão focados, por exemplo, nas suas próximas férias.

É claro que o agente de viagens não precisa e nem tem como saber tudo sobre o mundo todo. Contudo, existem meios para você surpreender seu cliente, oferecendo um atendimento de excelência do início ao fim.

O cliente quer, principalmente, se sentir seguro e ter a certeza de que tudo correrá bem na sua viagem. Para que você passe essa sensação de segurança e conquiste mais clientes, é necessário ser um agente de viagens com conhecimento!



## **Mantenha-se informado e atualizado**

Conhecimento é a chave do sucesso. Portanto, para escolher e montar um bom roteiro, dedique tempo ao aprendizado sobre destinos, tendências e novidades do mercado. O conhecimento detalhado de países, cidades, atrações e processos é fundamental para que o cliente opte pela contratação do seu serviço. Acompanhar sites, blogs e revistas de viagens é uma ótima forma de manter-se atualizado e bem informado no mercado do turismo. É preciso conhecer detalhes sobre os destinos, como circular nesses locais, quais os melhores lugares para se hospedar, onde comer, quais passeios disponíveis etc.

Outra maneira de obter mais informações sobre os destinos é pesquisar materiais de órgãos de promoção turística. Há muitas empresas e órgãos públicos que promovem os destinos turísticos e disponibilizam materiais específicos para os agentes de viagens, com dicas exclusivas e cursos on-line. Participar de feiras e eventos do setor também é uma ótima opção para conseguir bons materiais e fazer contatos.

## **Estude profundamente o perfil do cliente**

O cliente é influenciado por várias pessoas no momento de decidir sua próxima viagem, sejam filhos, pais ou amigos. Então, é importante conhecer o perfil do cliente e o modo de vida dele e de sua turma, obtendo todas as informações importantes que puder apurar, como épocas do ano que mais gosta de viajar, orçamento disponível, qual o motivo da viagem, com qual frequência viaja, enfim, tudo que puder coletar sobre ele.

Procure saber profundamente o tipo e o motivo da viagem que o seu cliente está buscando. Alguns preferem conforto, outros querem luxo, tem aqueles que procuram paz, há os que preferem praia ou aventura, enfim, são muitas as possibilidades. Identificar esse ponto é fundamental para definir o que você deve oferecer para ele.

Coloque todas essas informações no histórico ou cadastro do cliente, assim você terá maior chance de fechar o negócio quando apresentar as opções de roteiros.

**Ouvir e atender o desejo do cliente é a melhor forma de acertar e proporcionar a ele expertise do início ao fim.**



## Estude o destino

Com base na coleta de dados que você fez previamente para entender o perfil do cliente e que resultou na identificação dos seus anseios, ficará muito mais fácil elaborar um roteiro. Porém, caso o cliente esteja procurando uma viagem que você não tem muita informação, é claro que é preciso pesquisar o destino antes de elaborar o roteiro e passar o orçamento, certo? Procure informações nos principais sites de viagens, os que você sabe que são sérios e profissionais. Busque indicações e leia depoimentos de turistas em sites, como TripAdvisor e Booking, pois ajuda na hora de recomendar uma hospedagem. Isso também vale para indicar ao cliente atrações imperdíveis e restaurantes.



Caso a demanda seja por viagens de luxo ou mesmo se você está querendo entrar neste nicho do setor de turismo, a Primetour, que trabalha com destinos exclusivos há mais de três décadas, oferece o “Programa de ICs by Primetour” para agências de viagens e consultores independentes. De acordo com o site da Primetour, estão à disposição ferramentas de marketing, programas de treinamento, tecnologia avançada e suporte de equipe especializada em turismo de luxo.

### Vamos imaginar algumas situações:

**Desejo do cliente:** Uma lua de mel mais intimista, com total privacidade, para um casal que gosta de aventuras ao ar livre, esportes e gastronomia.

**Opção de roteiro:** Fernando de Noronha. A ilha é uma referência mundial entre aqueles que buscam aventurar-se por trilhas, paisagens marinhas fantásticas e praias exclusivas. Como hospedagem, a Pousada do Zé Maria destaca-se por estar a meio caminho entre a Vila dos Remédios e o aeroporto, porém longe o suficiente para garantir a privacidade desejada dos noivos.



**Desejo do cliente:** Gosta de novidades, mas nada óbvio. Está buscando adrenalina, mas também gosta de contemplar a paisagem. Estará com os filhos adolescentes e comentou que gosta de uma atmosfera mais urbana.

**Qual roteiro oferecer?** Você pode, por exemplo, propor Nova York (EUA). Lá, ele poderá praticar o City Climb, a mais alta escalada de edifício ao ar livre do mundo, com mais de 360 metros de altura, preso por cabos de aço, inclinando-se sobre a cidade e contemplando-a de um ângulo totalmente inusitado (CONTELLI, 2022). Realmente, é uma experiência diferente e com muita adrenalina. Como outra opção, pode sugerir a prática de paraquedismo em Boituva (SP-Brasil), já que poucas sensações se igualam à queda livre de um avião antes da abertura do paraquedas. A cidade também conta com gastronomia de primeira, além de oferecer várias opções de lazer em família.

**Desejo do cliente:** Ama a natureza, quer viajar para o exterior, não abre mão de conforto e prefere hotéis com serviços de primeira classe. Neste caso, é necessário entender que tipo de experiência ele busca na natureza. Por exemplo, se quer uma experiência ativa e vai viajar com a família; ou se prefere uma experiência que proporciona uma interação mais silenciosa e de conexão com o lugar.

**Qual roteiro oferecer?** No primeiro caso, talvez o satisfaça uma viagem à Tailândia, no resort de luxo Belmond Napasai, em Koh Samui, um verdadeiro refúgio em uma ilha isolada. Lá poderá fazer uma caminhada guiada pelos segredos da floresta, entre imensas flores-de-lótus e voos de libélulas, além de praticar atividades como caiaque, stand up paddle, vela, tênis e muay thai. Já no segundo caso, pense em oferecer o Bisate Lodge, no Parque Nacional dos Vulcões, em Ruanda, pois lhe daria a oportunidade de se ver rodeado de gorilas e descobrir o fascinante estilo de vida desses primatas. A localização, exclusiva, desta hospedagem, é em um anfiteatro natural com vistas dramáticas sobre os picos vulcânicos de Bisoke e Kasimibi (CONTELLI, 2022). Realmente, são roteiros que garantem uma experiência marcante e única.



O ideal é apresentar duas ou três sugestões para que o cliente possa escolher. Inserir no roteiro dicas de itinerários diários, atrações, opções de restaurantes, sugestões de guias locais, espetáculos, atrações culturais, documentação de viagem necessária, seguro viagem, cuidados com saúde, informações relevantes sobre a moeda e os costumes do país também demonstram o seu profissionalismo. Elaborar um roteiro de viagem perfeito demanda muito tempo e dedicação. Ele deve agregar valor e ficar marcado na memória do cliente como uma experiência única e frutífera.

## Saia na frente e antecipe suas vendas

Muitas pessoas mantêm uma rotina de viagens, principalmente quando viajam em família. Por exemplo, pais que viajam com os filhos nas férias escolares normalmente repetem o destino ao longo do ano.

Portanto, vá abastecendo o seu portfólio para usá-lo na próxima venda. Além disso, utilizar o CRM (Customer Relationship Management ou Gestão de Relacionamento com o Cliente, em português) melhora muito sua produtividade e organização. Faça uma análise dos lugares que os clientes mais vão e busque lugares similares onde outras pessoas já foram e gostaram de visitar. Pesquisar lugares diferentes e exclusivos, além de satisfazê-los, servirá também para aumentar a confiança deles em sua agência de viagens.

Mesmo que o cliente viaje por sua agência somente uma vez ao ano, enviar um lembrete três ou quatro vezes durante o ano demonstra que você lembrou dele e está preparando roteiros especiais para agradá-lo na próxima viagem.

Quando você se torna expert no comportamento do cliente, consegue prever os seus próximos passos e se antecipar.



## Otimizando seu trabalho

Quanto mais pesquisar e explorar destinos mundo afora, mais você irá ganhando repertório e confiança no que vende. Lembre-se de anotar os seus estudos, procure sempre atualizá-los e mantenha-os de forma organizada e em local de fácil acesso. Com toda essa bagagem, poderá atender os clientes de forma mais dinâmica e ágil, otimizando seu tempo e trabalho.

## O relacionamento como diferencial para sua agência

O relacionamento é o maior diferencial que uma empresa pode ter. Quando você e sua equipe de vendas conseguem criar uma conexão forte entre a marca e o cliente, o resultado é a satisfação do cliente, sua fidelidade e o aumento das vendas.

E a melhor maneira de conseguir isso é armazenando o máximo de informações possível sobre o cliente para poder usá-las na hora de oferecer o roteiro e conseguir, deste modo, entregar um serviço ou produto final que supere as expectativas.

O pós-venda e o feedback do cliente após cada viagem realizada são fundamentais para manter o cadastro atualizado, entendendo as suas preferências. As respostas obtidas fornecem um material importantíssimo de cada viajante: ele amou determinado hotel; teve dificuldade de encontrar um restaurante com cardápio vegetariano; o receptivo foi bem atencioso e demonstrou conhecimento sobre o lugar; ou não conseguiu visitar determinada atração porque não funcionava naquele dia da semana. Todas essas informações são valiosas no momento de planejar uma próxima viagem.

Para se destacar em um mercado cada vez mais competitivo, como o de turismo, é essencial estar preparado. Investir em capacitação e estar sempre bem informado e atualizado é fundamental para o agente de viagens poder atender seus clientes com excelência, oferecendo sempre os melhores roteiros e serviços.

Não basta indicar o melhor hotel, os melhores passeios e atrações, o cliente precisa se identificar com a vivência que você desenhou e está propondo para ele. A sua proposta tem que refletir o desejo do viajante, mas sem entender o perfil do cliente não é possível atingir o verdadeiro objetivo, que é a sua total satisfação.

Seja uma viagem em família, ou uma viagem comum, ou de lua de mel ou de renovação de votos, seja o que for, uma viagem só será perfeita se atender as demandas e expectativas de cada cliente. Deixe claro ao cliente que você se dedicou e procurou com cuidado as melhores opções para montar o roteiro de viagem. Desta forma, você transmitirá segurança, confiança e conquistará a sua fidelidade.

Não deixe de estudar, ame o que faz e faça com toda a dedicação. Isso garantirá sua reputação no mercado e, conseqüentemente, mais vendas e o sucesso da agência.





**Desejamos bons negócios  
e ótimas vendas!**

## Referências

5 RAZÕES PARA CONHECER BOITUVA. Paraquedismo Sky Company.

CONTELLI, Beatriz. Expertise: excelência de atendimento com começo, meio e fim. PANROTAS 2022.

PAULILLO, Gustavo. Como usar o CRM em agências de turismo. AGEN-DOR.

POGGI, Marta. Como vender uma viagem que você ainda não fez. MONDE, 2018.

PRIMETOURL Viagens e Experiências. Programa de ICS By Primetour.

ROTEIROS DE VIAGENS PERSONALIZADOS. O mundo é pequeno para mim.

