

# O QUE FAZER

## ENQUANTO OS TURISTAS NÃO PODEM VIAJAR?



Antes de começar, faça um *checklist* e confirme se já tomou as providências abaixo:

- Manter as atividades e contatos possíveis da empresa por meio online. Veja quais tarefas sua equipe pode fazer em home office, mantenha contato com fornecedores e clientes por canais a distância/ virtuais.
- Estruturar um canal de atendimento aos clientes para fornecer respostas e soluções, tanto de viagens previstas que precisam ser canceladas, como de futuras reservas que serão mantidas, assim como outros assuntos.
- Comunique em todos os canais de sua empresa quais as medidas que estão sendo tomadas com relação à política de cancelamento.
- Quanto a política de cancelamento, flexibilize a remarcação do seu cliente e evite o cancelamento - que tem como consequência o reembolso.

Nesse momento, reservas futuras (mesmo sem data marcada) podem garantir o seu fluxo de caixa mínimo.

- Estructure canal de atendimento facilitado, que dê conforto ao seu cliente e o deixe seguro para utilizar o crédito da sua reserva futuramente.
- Aproveite esse momento para demonstrar todos os serviços futuros que ele poderá acessar. Apresente os benefícios.
- Crie conteúdos que demonstrem a experiência futura que ele terá. Reforce a mensagem que, no momento, o cliente precisa ficar em casa, mas em breve o seu serviço/ produto estará ainda melhor pra ser desfrutado.
- Planeje como irá administrar sua empresa nesse momento de paralização.
- Analise quais contratos podem ser ajustados e, depois, negocie com os fornecedores.
- Isole ambientes que ficarão parados durante este período.
- Acompanhe e planeje o fluxo de caixa. Importante analisar conta por conta para diminuir custos no que for possível.
- Atenção às medidas econômicas anunciadas pelo governo e bancos para apoio aos pequenos negócios e ao seu setor. O turismo é o setor mais afetado com a crise sanitária e deverá receber apoio diferenciado.
- Converse com seus agentes financeiros sobre linhas de créditos e flexibilização de pagamentos de empréstimos.

**Quando todas essas medidas emergenciais e de adaptação estiverem em curso, comece a pensar na sua retomada e o que pode ser feito nesse período. Vamos às dicas?**

- Governança do seu destino. Esse é o momento união e troca de boas práticas. Seja ativo, faça parte de grupos on-line de empresários do seu setor e busque soluções conjuntas.
- Reflexão sobre o seu negócio. Analise como ele está posicionado. Se reorganize para quando essa fase passar e a sua empresa retorne mais fortalecida.
- Reveja as rotinas. Avalie como ser mais produtivo, busque conteúdo sobre este tema e planeje como implementar na empresa.
- Campanhas de marketing. Pense em campanhas associadas ao destino turístico que está inserido.
- Avalie novos canais de comercialização e mantenha ainda mais forte os que a empresa já tem.
- Mantenha o engajamento do turista nas redes sociais. O turista é o parceiro do seu empreendimento e/ou destino turístico.

**Não esqueça: esse momento vai passar e você precisa estar preparado para voltar com tudo! Seus clientes vão retomar a rotina, os planos e sonhos com força total, ávidos por experiências únicas e viagens inesquecíveis!**

**Não esqueça: esse momento vai passar e você precisa estar preparado para voltar com tudo! Seus clientes vão retomar a rotina, os planos e sonhos com força total, ávidos por experiências únicas e viagens inesquecíveis!**

Dúvidas?

Ligue **0800 570 0800**

Whatsapp **(81) 99194-6690**



Baixe o nosso aplicativo.



**SEBRAE**