



Módulo I

# **TURISMO RURAL E DE NATUREZA:** DO PRODUTO À EXPERIÊNCIA EM TEMPOS DE COVID-19

# 04.


# A JORNADA

PASSO-A-PASSO PARA ADAPTAR  
SEU PRODUTO OU SERVIÇO E  
APRIMORAR SUA EXPERIÊNCIA



Conteúdo Amplia Mundo desenvolvido para:





## AULA 4 - Passo-a-passo para adequação de produtos e serviços, e aprimoramento de experiências turísticas

### Descrição:

Atividade prática: Preenchimento do mapa para adequação do produto e serviço turístico / aprimoramento da experiência.

### Cronograma:

20 min: revisão dos principais temas das aulas anteriores - esclarecimento de dúvidas

60 min: construção de novos produtos ou serviços turísticos com foco em experiências & storytelling

30 min: casos práticos e exercício final

20 min: organização da mentoria e próxima semana

**Responsável:** Jaqueline Gil e Mariana Caminha

# Instituto Europeu de Futuros de Turismo

## Experiências

Para os turistas de hoje, **apenas um serviço não é o suficiente**. Eles buscam **experiências**.

Se você tiver sucesso, seus clientes compartilharão suas experiências com amigos, inclusive nas redes sociais. Em outras palavras: **promoverão seu produto para outras pessoas**. De graça!



This is an ongoing process

<https://www.cbi.eu/market-information/tourism/how-get-started-developing-your-tourism-product>

# Google promove "vitrine digital" no YouTube com ofertas vindas de PMEs

Iniciativa inédita, chamada livestreaming commerce, é apontada como uma das grandes tendências para o varejo em 2020. Inscrições para o evento estão abertas

Por **Leo Branco**

Publicado em: 10/08/2020 às 12h05

Alterado em: 10/08/2020 às 12h12

🕒 Tempo de leitura: **3 min**



Market places: essa é a mais nova tendência no comércio eletrônico e uma boa alternativa para quem pretende vender online, mas não quer arcar com os custos de desenvolver uma loja virtual. Mercado Livre e OLX são os mais usados, mas grandes redes de varejo, como Magazine Luiza e B2W, estão lançando seus próprios market places. (rikkyl/Estúdio ABC)

» Pesquisa realizada pelo Google com 1 mil consumidores on-line realizada entre 5 e 7 de junho, mostrou que **brasileiro está aberto a um comércio digital mais interativo**

» Livestreaming commerce: tendências para o varejo em 2020

» Vitrine Digital: live no YouTube para promoção de produtos e serviços PMEs

Google  
**Vitrine Google**

Fonte: [Exame, 08/2020](#)



Google Brasil  
1,06 mi de inscritos

< INÍCIO VÍDEOS PLAYLISTS COMUNIDADE CANAIS SOBRE 🔍

## Vitrine Digital



**Empreendedorxs Negrxs by Ponte para Pretxs | Kilombu**  
Google Brasil  
Atualizada hoje  
VER PLAYLIST COMPLETA



**Empresas de Respeito by Transcendemos - Vitrine Digital**  
Google Brasil  
Atualizada hoje  
VER PLAYLIST COMPLETA



**Empresas geridas por mulheres by Rede Mulher Empreendedora**  
Google Brasil  
Atualizada ontem  
VER PLAYLIST COMPLETA



**Aliment Digital**  
Google E  
Atualiza...

## Alimentos e Bebidas - Vitrine Digital

▶ REPRODUZIR TODOS

Empresas e empreendedorxs do segmento de alimentos e bebidas participantes do projeto Vitrine Digital.



**AO VIVO: AO VIVO DO FUTURO REFEITÓRIO**  
Futuro Refeitório  
Programado para 13/08/2020



**Gyoza Congelados e Prontos Panda Ya**  
Panda Ya  
Programado para 13/08/2020



**Café como instrumento de transformação social**  
Sofá Café  
4 assistindo



**Bem Vir Jardim B**  
Jardim B  
Programado para 17:00

## Jardinagem - Vitrine Digital

▶ REPRODUZIR TODOS

Empresas e empreendedorxs do segmento da jardinagem, participantes do projeto Vitrine Digital.



**Planta Moura no Vitrine Digital**  
Planta Moura  
4 assistindo  
[AO VIVO AGORA](#)



**Trazendo o verde para ambientes internos**  
Paisagista Dani  
12 assistindo  
[AO VIVO AGORA](#)





**Live Vitrine Digital Google**  
Orquídeas e Cia  
Programado para 13/08/2020 19:00  
[DEFINIR LEMBRETE](#)



**Arranje-se: Google Vitrine Digital**  
Arranje-se Arranjos  
2 assistindo  
[AO VIVO AGORA](#)

## Orquídeas & Cia



 Ao vivo em 118 minutos  
13 de agosto 19:00  Definir lembrete  
em 57 - A Quinta do Marquês - São Roque/SP - Brasil  
orquideascia@gmail.com

## Live Vitrine Digital Google

Programado para 13 de ago. de 2020

👍 1 🗨️ 0 ➦ COMPARTILHAR ⚙️ SALVAR ...




Orquídeas e Cia  
552 inscritos

[INSCREVER-SE](#)

Conheça um pouco mais sobre os nossos produtos e serviços. Enviamos por transportadora, e fazemos entregas em São Paulo e região.

## Principais mensagens

 Curta o chat ao vivo! Não se esqueça de proteger sua privacidade e seguir nossas diretrizes da comunidade.

[SAIBA MAIS](#)

 Erica Giampaolo  
Diga algo...

0/200

[OCULTAR CHAT](#)

## Próximo

REPRODUÇÃO AUTOMÁTICA



**Orquídeas Curiosas: Coeloglyne cristata**  
Orquídeas e Cia  
30 visualizações · há 4 semanas



## OS 4 ELEMENTOS PARA UMA EXPERIÊNCIA INCRÍVEL

Praticidade  
Autenticidade  
Qualidade  
Singularidade



Link: [Os 4 elementos para uma experiência incrível, Amplia Mundo](#)



## OS QUATRO ELEMENTOS PARA UMA EXPERIÊNCIA INCRÍVEL

Elemento **#1** Praticidade

Elemento **#2** Autenticidade

Elemento **#3** Qualidade

Elemento **#4** Singularidade



## ENTREGANDO EXPERIÊNCIAS INCRÍVEIS

**Facilidade** na busca e na compra e na entrega:  
Comentários; Ajustes; Divulgação;

**Conexão Autêntica** é o que diferencia as experiências  
dos serviços regulares

**Hospitalidade** = fazer com que os visitantes se sintam  
especiais, exclusivos, parte do local, "em casa"

Experiências memoráveis transformam a  
vida dos visitantes por aportarem novas perspectivas,  
**com conhecimento envolvido.**





# ELEMENTO #1

## PRATICIDADE

### Experiências com avaliações excelentes

Experiências com avaliações excelentes de moradores locais e de viajantes globais



**CAMINHADA HISTÓRICA - DELHI**  
**Hidden Gems of Old Delhi**  
R\$142 por pessoa  
4.94 ★★★★★ 125



**CAMINHADA FOTOGRÁFICA - HAVANA**  
**Desafios fotográficos na Havana**  
R\$113 por pessoa  
4.94 ★★★★★ 121



**OFICINA - CHIANG MAI**  
**Made-In Chiangmai**  
R\$305 por pessoa  
4.98 ★★★★★ 51



**AULA DE CULINÁRIA - LIMA**  
**Cocina Ceviche en un Hogar Peruano**  
R\$238 por pessoa  
4.98 ★★★★★ 52

# ELEMENTO #2

## AUTENTICIDADE



### WORKSHOP

## Create traditional African Kaftan

- 📍 Randburg
- 🕒 2 hours total
- 📦 Drinks and Equipment
- 🗣️ Offered in English

### About your host

Experience Fashion and craft and make your own African kaftan in less than an hour. You can make in different patterns and beaded styles. I have always been passionate about handcrafted Fashion. I'm especially drawn to the kaftan how free and beautiful it is especially with beads around it.

### About woman with a mission NGO (Stayqueens)

Stayqueens WWM NGO established to Empower & inspire women to take the lead. To also create an avenue for networking, workshops and empowerment programs, showcasing businesses and business ideas. Women who has such strong aspirations and dreams but lack the tool or the know-how to

# ELEMENTO #3

## QUALIDADE



Vídeo: [Experiência: Workshop Um Olhar, Ouro Preto - MG](#)



CADEIA DA FOTOGRAFIA

### Um Olhar na luz - Passeio fotográfico

- 📍 [Ouro Preto](#)
- 🕒 Total de 3 horas
- 🍽️ Lanches
- 🗣️ Oferecida em Português

#### Conheça seu anfitrião

Ouro Preto nunca saiu da minha fotografia. É a minha referência. Já fiz desde registros documentais até a cidade que está no meu imaginário. Com 45 anos dedicados à arte de escrever com a luz. Ministro no meu ateliê um Workshop de Fotografia Um Olhar (Educar o olhar fotográfico, melhorar o conhecimento de seu equipamento, e vivenciar Ouro Preto na melhor leitura de luz para a fotografia) há 11 an... [Mais](#)



Eduardo  
Fale com o anfitrião

[Torne-se um anfitrião](#)[Salvos](#)[Viagens](#)[Mensagens](#)[Ajuda](#)

CAMINHADA HISTÓRICA

## Robben Island with Mandela's Warder

📍 Cape Town

🕒 3 experiências ao longo de 1 dia

🍽️ 1 refeição, Lanches, Drinks, 2 bilhetes e Transporte

🗣️ Oferecida em Inglês

### Conheça seu anfitrião

During his 27 years in apartheid prisons, Nelson Mandela formed close relationships not only with his fellow prisoners, but also with those tasked with keeping him behind bars. I'm one of them.



Jack  
Faça com o anfitrião

### Sobre Nelson Mandela Foundation

The Nelson Mandela Foundation is a non-profit organisation focused on memory, dialogue and legacy work, founded by Nelson Mandela in 1999. We are the custodian of his life and times; we are a committed facilitator of his living legacy; and we are mandated to promote his lifelong vision of freedom and equality for all.

Faça a reserva para esta experiência de 1 pessoa por pessoa. 100% do seu dinheiro vai para o anfitrião.



CAMINHADA HISTÓRICA - IMPACTO SOCIAL

4.87 ⭐⭐⭐⭐⭐ 14 comentários

R\$963 por pessoa

[Ver detalhes](#)

ELEMENTO #4

SINGULARIDADE

ACESSO EXCLUSIVO

**Criar uma experiência** é como começar qualquer empreendimento

Seja paciente, esteja  
preparado para **dedicar-se**,  
investir tempo no início

**Ouçá feedbacks**  
com atenção e  
reveja o que for  
possível

Aprenda com seus  
próprios desafios

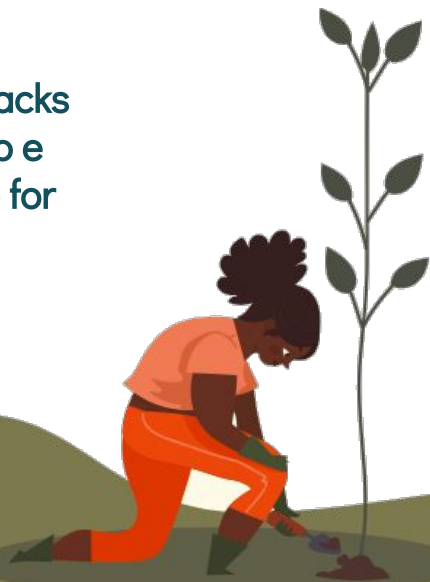
**Busque alcançar a  
excelência sabendo que  
perfeição inexistente**

**O formato ideal e o sucesso levam tempo**

Seja autêntico

Pense global

Construa a história  
com seus parceiros,  
hóspedes, clientes,  
amigos.







**#1** NIVELANDO EXPECTATIVAS - O QUE É INCRÍVEL PARA VOCÊ?



**#2** SEU CLIENTE / HÓSPEDE : demanda, prioridades



**#3** STORYTELLING: talentos, paixões, inovações, sustentabilidade, propósito



**#4** SUA EXPERIÊNCIA REVISITADA

## EXPERIÊNCIAS INCRÍVEIS:

Fases	ANTES	INTRODUÇÃO	ATIVIDADE	FECHAMENTO	APÓS
<b>Sentimentos do cliente / hóspede</b>	Ansiedade, Dúvidas, Animação	Familiarizando-se, sentindo-se confortável	Frustração ou Satisfação	Saída estratégica: simpática despedida.	Nostalgia instantânea, Conexão com emocional
<b>Ações</b>	Busca, Comparação de Preços, Decisão de compra	Transmitir segurança, informações claras, protocolos, etc	Excelência, “oásis”, “pequenos luxos”, torne pessoal (histórias que conectam)	Algo extraordinário: <b>surpresa</b> inesperada, por exemplo. O que levam consigo?	Dispersão da informação, compartilhamento de fotos, vídeos, etc.
<b>Dicas</b>	Conexões com a pessoa: decisão se torna mais fácil e rápida. Perguntas como: alergias, horários, ocasião especial?	Credibilidade: apresentação da pessoa, porque faz a atividade (paixão, propósito, etc), quebra-gelo.	Momento UAU: no auge da experiência, o que pode fazer de melhor, inesperado? Momentos <b>Instagram: compartilhável.</b>	<b>Imagens de drone feitas de surpresa</b> , por exemplo.	Agradecimento e envio de Playlist de Spotify, voucher de retorno, promoções, etc <b>GESTÃO CRM</b>





## A MINHA EXPERIÊNCIA

- » Nome da "minha experiência"
- » Sobre você
- » Descritivo da experiência
- » O que está incluído e o que não está incluído
- » Quem pode participar dessa experiência
- » Identidade visual
- » Definir preço
- » Produção de materiais (online prioritário)
- » Divulgação e distribuição



## MENTORIA EM GRUPO (1h30)

Escolha uma data e horário

agosto 2020 < > Segunda-feira, 17 agosto

DOM SEG TER QUA QUI SEX SÁB

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

18:00

19:40

📍

 Horário de Brasília (18:03) ▾

desenvolvido por Calendly

## MENTORIA INDIVIDUAL (30min)

Escolha uma data e horário

agosto 2020 < > Sexta-feira, 21 agosto

DOM SEG TER QUA QUI SEX SÁB

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

18:00

18:40

19:20

20:00

20:40

📍

 Horário de Brasília (18:03) ▾

desenvolvido por Calendly