



# Memorando 1997

## 1. Durante 1997 a TURIHAB desenvolveu as seguintes actividades:

### Janeiro

- Reunião de Direcção
- Reunião com o director da American Express, em Lisboa
- Participação na BTL'97 com stand próprio Solares de Portugal
- Festa no T- Clube com a presença do Senhor Secretário de Estado do Comércio e Turismo e ICEP's no estrangeiro
- Presença no seminário da BTL
- Reunião com o Director da Agência Abreu - Lisboa
- Apresentação da nova brochura Solares de Portugal a S. Exa. o Senhor Presidente da República
- Participação na Reunião de Agentes Luso-Americanos com apresentação de uma palestra
- Palestra no III Encontro Internacional de Turismo, promovido pela Sojopor o Emigrante, em Cascais
- Participação na FITUR (Madrid) com a mesa Solares de Portugal, no *stand* do ICEP - Portugal
- Participação na feira de Utrecht - Holanda

### Fevereiro

- Reunião com o Grupo Fórum - Orçamento para a produção de um CD ROM
- Reunião de Direcção
- Econatura - Orense
- Reunião em Paris com a Associação Congénere Château Accueil
- Reunião com ICEP, Delegação de Paris
- VIII Congresso de Gastronomia do Minho
- Reunião de Direcção
- BIT - Milão - Apresentação dos Solares de Portugal no mercado italiano

### Março

- Reunião de Direcção
- V Xuntanza Galaico - Lusa - O Turismo Verde, Turismo Rural - Apresentação de Palestra
- ITB - Berlim - Apresentação dos Solares de Portugal no mercado alemão
- II Congresso Nacional das Regiões de Turismo
- I Congresso do Vale do Minho "Uma Estratégia de Desenvolvimento para o Século XXI", promovido pela Valima, em Viana do Castelo
- Participação na Conferência/Debate promovida pela Comissão Nacional da UNESCO, no CCB, em Lisboa
- Reunião em Londres com a Associação Congénere Wolsey Lodges e em Dublin com a The Hidden Ireland
- Norférias - Porto; participação na feira e no Seminário Técnico
- Reunião de Direcção
- Reunião do Conselho Fiscal da TURIHAB
- Reisemarkt - Bruges (Bélgica) - Participação com mesa dos Solares de Portugal

### Abril

- Visita do Eng.º Soveral Padeira, Técnico do ICEP, à TURIHAB para conhecer o funcionamento da TURIHAB e Central de Reservas dos Solares de Portugal.
- Entrevista radiofónica - Tardes da Telefonía - RDP / Antena 1

- Assembleia Geral da TURIHAB - Relatório, Balanço e Contas de 1996; eleição dos Corpos Sociais da TURIHAB
- Reunião com Técnicos da UNIHSNOR - União dos Industriais de Hotelaria e Similares do Norte de Portugal
- Road Show - Paris
- II Jornadas de Turismo - Norte de Portugal; Identidade e Turismo, promovidas pelo ISAI
- Reunião em Bruxelas com a Associação congénere Chambres d'Amis Bénélux
- Reunião de Assembleia Geral do Consórcio Europeu - Europa Traditionae Consortium, Paris
- Reunião com Dr. Francisco Sampaio - Presidente da Região de Turismo do Alto Minho
- Reunião com consultor da SONAE - Sr. Duarte Machado
- Reunião de Direcção
- Participação em directo no programa Canal Aberto - RTP 1
- Apresentação, às Jovens Empresárias Europeias, no Hotel Ibis, do produto Solares de Portugal e funcionamento da Central.

### **Maio**

- Colóquio: “Novas Vertentes do Turismo” na Escola Profissional de Esposende com apresentação de palestra dos Solares de Portugal: seu funcionamento e Central de Reservas
- Apresentação na ETAP Vale do Minho - Caminha dos Solares de Portugal: seu funcionamento e Central de Reservas
- Reunião de Direcção
- Reunião de Assembleia Geral da TURIHAB
- Reunião Geral da ADETURN
- Seminário: “Turismo no Espaço Rural e Desenvolvimento Regional”, no Instituto Politécnico de Viana do Castelo, com palestra de apresentação da TURIHAB

### **Junho**

- Participação em directo no Programa "Praça da Alegria" - RTP 1
- Reunião de Direcção
- Atribuição do Prémio "Personalidade Turística do Ano" da Revista Gente & Viagens
- Seminário Internacional da Europa das Tradições - Assinatura de Constituição da Europa Traditionae Consortium
- Participação e apresentação de palestra no Seminário Internacional do TER, em Lesvos - Grécia, a convite do Ministério da Agricultura da Grécia
- Apresentação dos Solares de Portugal com entrevista na Televisão Grega.
- Participação no projecto da Nova Lei Orgânica da DGT, “Sistema de Informação de Gestão de Recursos Turísticos”

### **Julho**

- Visita da Embaixada do México e Ministra do Turismo do México - reconhecimento do modelo dos Solares de Portugal.
- Ciclo de sessões de trabalho - 2001 Porto/Norte de Portugal: A confirmação de um destino turístico - promovido pela ADETURN
- Reunião de Direcção
- Reunião do Conselho de Coordenação Promocional - ICEP
- Apresentação da Europa das Tradições nos Estados Unidos da América, numa acção conjunta com o ICEP de Nova Iorque
- Reunião com Grupo Fórum - Estudo conjunto de acções de Promoção.

### **Agosto**

- Visita de Mr. György Fekete - Presidente da Associação Húngara "Castle Hotels of Hungary"
- Acompanhamento e programa especial para a equipa de filmagens da BBC Television

### **Setembro**

- Entrevista ao Jornal Publiexpo
- Reunião de Direcção
- Reunião do SIG - Special Interest Group - ICEP - Alemanha
- Apoio na organização da festa da Olá Semanário, realizada no Golf de Ponte de Lima
- Visita da Delegação da Província de Groningen aos Solares de Portugal
- Acompanhamento e programa especial para a equipa de filmagens da NRK1, televisão Norueguesa

### **Outubro**

- Palestra "Solares de Portugal" no VI Seminário de Turismo Rural - Turisport (Silleda)
- Entrevista Telefónica RDP Antena 1
- Reunião de Direcção
- Visita do Pays des Marches de Bretagne - Grupo Leader
- Participação na candidatura da Valima e da AMVM, ao programa IQADE para criação de uma Agência de Desenvolvimento Regional do Alto-Minho
- Participação no seminário "Minho, Terra de Oportunidades", promovido pela AIM, onde foram apresentadas informações sobre as potencialidades, capacidade competitiva e condições de investimento que o Minho oferece

### **Novembro**

- Workshop "Autour du Porto" - Bruxelas
- Workshop - Estocolmo - Apresentação dos Solares de Portugal, conjuntamente com o ICEP
- Workshop - Helsínquia - Apresentação dos Solares de Portugal, conjuntamente com o ICEP
- Apresentação dos Solares de Portugal e da Europa das Tradições, no Luxemburgo
- Apresentação de palestra nas II Jornadas de Turismo no Espaço Rural no Norte Alentejano, sobre funcionamento da TURIHAB e implementação do produto Solares de Portugal
- Reunião de Direcção
- WTM - Londres
- BTF - Bruxelas
- Palestra com a S.A.R. o Senhor Dom Duarte, Duque de Bragança
- Assembleia Geral da Europa das Tradições

### **Dezembro**

- Seminário Técnico "Comparações Internacionais no sector do Turismo - O Caso da França" - ADETURN
- Reunião de Direcção
- Reunião de Assembleia Geral da TURIHAB
- Reunião de Direcção

### **Destacam-se:**

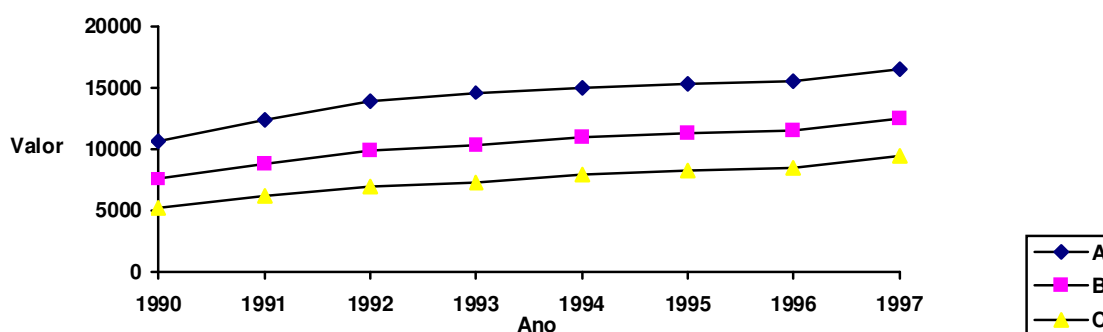
- Aprovação da candidatura ao PRONORTE - Criação de uma Rede Europeia, no âmbito da cooperação externa
- Aprovação da candidatura ao LEADER II - TURIHAB / Marketing do Turismo no Espaço Rural
- Cooperação e dinamização de parcerias com o Reino Unido, a Irlanda, a França, a Holanda e com os países de Leste
- Participação no Seminário Internacional: Agro-Tourism and its Contribution to the conservation of the Cultural Heritage of the European Countries, Grécia e apresentação do modelo português na televisão grega
- Organização do Seminário Internacional da Europa das Tradições
- Apresentação dos Solares de Portugal e da Europa das Tradições nos Estados Unidos da América, integrado numa acção de promoção do ICEP
- Apresentação dos Solares de Portugal em Estocolmo e Helsínquia
- Apresentação dos Solares de Portugal e da Europa das Tradições, no Luxemburgo, para implementação da rede europeia Europa das Tradições
- Visita da Delegação da Província de Groningen aos Solares de Portugal
- Edição de uma brochura conjunta com a American Express - Promoção especial para os membros American Express
- Participação no Programa Ecos - Ouverture, em conjugação com a CCRN - Comissão de Coordenação para a Região do Norte
- Cooperação privilegiada com a ADETURN, o ICEP e a CCRN
- Acções específicas de promoção conjuntamente com a ADRIL, Câmaras Municipais do Vale do Lima, VALIMA, Adegas Cooperativas de Ponte de Lima, Ponte da Barca e Monção, ANHEL, Pedras Sequeiros, ARVAL, Minho Fumeiro, Escola Superior Agrária, Escola Profissional Agrícola de Ponte de Lima, VADELIMA, Hipódromo de Ponte de Lima e Golf de Ponte de Lima.

## **2- O Produto - Solares de Portugal**

A TURIHAB tem 90 casas associadas com a capacidade de oferta total de 909 camas e distribuídas por Casas Antigas, Quintas & Herdades e Casas Rústicas e, ainda, por categorias: A, B e C.

Categoria da Casa	Quartos	Apartamentos	Total Quartos	Camas
Categoria A	53	18	78	159
Categoria B	231	49	309	611
Categoria C	40	21	70	139
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>88</b>	<b>457</b>	<b>909</b>

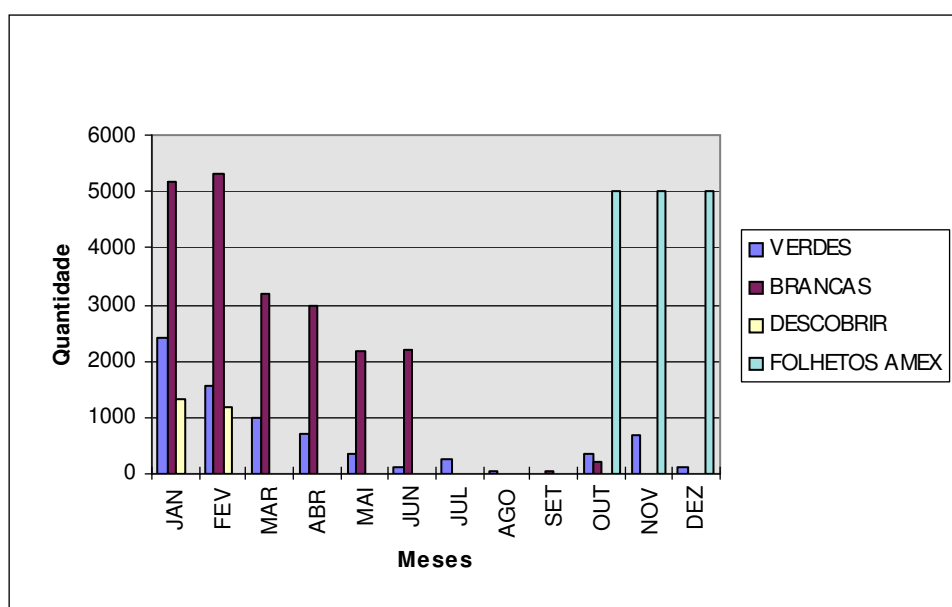
### 3- Evolução dos Preços



Em 1997 o preço aumentou de acordo com a inflação e as variações cambiais. Para 1998 a Direcção e a Assembleia decidiram manter os mesmos preços para aumentar a taxa de ocupação e fidelizar as clientelas. Verificou-se que o aumento anterior foi elevado e a concorrência é cada vez maior. O facto de se realizar a Expo durante este ano permite-nos reafirmar a credibilizar a oferta junto dos operadores turísticos uma vez que não seguimos a tendência geral de aumentar os preços para a Expo em cerca de 30%.

### 4- Canais de Distribuição

#### 4.1. Distribuição de Brochuras



Foram distribuídas um total de 45 000 brochuras e 30 000 folhetos dos *Solares de Portugal* das quais:

- 2 700 brochuras nas feiras nacionais e cerca de 1 500 brochuras nas feiras internacionais; 1 816 por *direct mail* nacional e 2 485 internacional, entregues 400 na TURIHAB a portugueses e 200 a estrangeiros.
- Foram enviadas para todas as Câmaras Municipais portuguesas, Governos Cívicos e Regiões e Delegações de Turismo, 2 000 brochuras.
- A American Express para além da distribuição das 25 000 brochuras TURIHAB que enviou aos seus clientes, fez um folheto de promoção TURIHAB (30 000 exemplares) que divulgou nas contas correntes dos titulares do cartão American Express, com uma promoção especial.
- A revista Evasões criou um *voucher* que incluiu nas 20 000 revistas produzidas e que dirigiu a todos os potenciais clientes.

#### **4.2. Material Informativo**

- Foi produzido um *dossier* com as direcções de todas as casas e facilidades oferecidas que foi enviado a todos os operadores turísticos.
- Desenvolveram-se alguns circuitos das casas (temáticos) que foram divulgados junto dos jornalistas e operadores turísticos.

#### **4.3. Comunicações**

- Recebemos e respondemos a um total de 65 953 pedidos correspondentes a: 3 408 *faxes* recebidos e 4 000 *faxes* enviados, 256 e-mail recebidos e 130 e-mail enviados, recebemos 15 500 por telefone e foram feitos 14 000 telefonemas, recebemos 2 053 por cartas e ofícios e enviamos 2572 cartas e ofícios e 12 120 circulares e 10 000 comunicações para as casas. O site da Internet foi consultado 1914 vezes.

### **5- Promoção**

#### **5.1. Acções de cooperação** (quadro em anexo)

Recebemos durante 1997: 150 agentes e operadores turísticos, 25 jornalistas nacionais 106 jornalistas estrangeiros, 11 escolas.

#### **5.2. Listagem de imprensa** (em anexo)

Da recolha efectuada pela TURIHAB e enviada pelos ICEP's das diferentes delegações, os Solares de Portugal e a Europa das Tradições foram divulgados com várias reportagens em 5 jornais da especialidade, 9 revistas da especialidade, 19 revistas social/moda, 24 jornais genéricos, 16 programas e noticiários de rádio e 6 programas e noticiários de televisão em Portugal; e, no estrangeiro, em 9 jornais, 11 revistas, 1 programa de rádio e 3 programas de televisão, totalizando 103.

A TURIHAB conjuntamente com as casas ofereceu 843 dormidas, quantificando 7 000 contos a operadores, jornalistas e *opinion leaders*.

### 5.3. Contratos e Protocolos (em anexo)

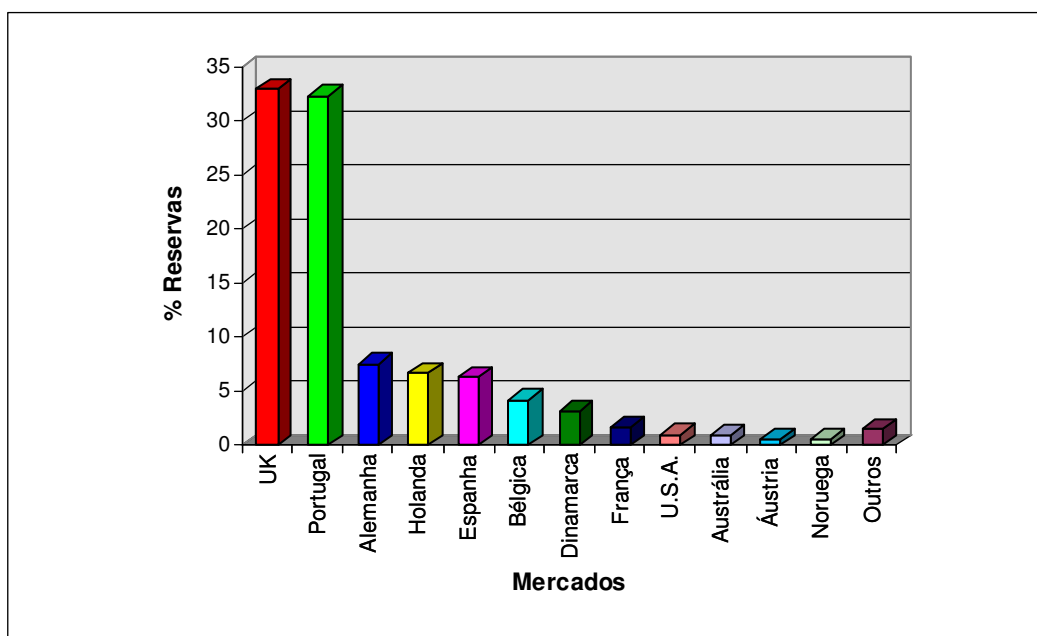
A TURIHAB assinou 81 contratos e protocolos com operadores turísticos, empresas e entidades. No ano de 1997 foram ainda assinados 47 contratos e protocolos para a época de 1998/1999.

### 5.4. Feiras / Eventos / Exposições / Reuniões e Workshops (em anexo)

A TURIHAB esteve presente em 3 feiras a nível nacional e 12 feiras e *workshops* a nível internacional. Participou ainda em 45 outros eventos, entre reuniões e conferências.

## 6 - Reservas

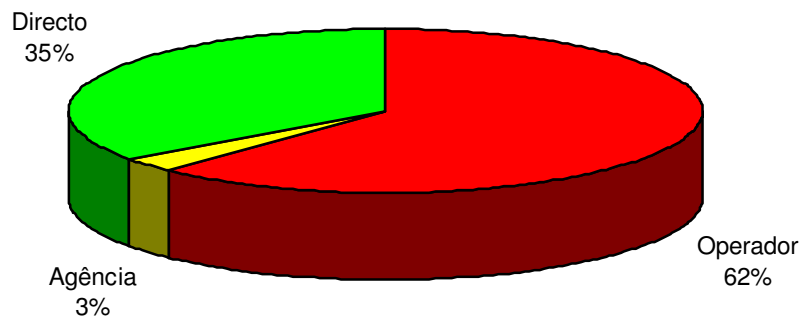
### 6.1. Gráfico de Ocupação por Mercados



Conforme podemos analisar é surpreendente a reacção do mercado português ao produto Solares de Portugal, com um aumento de 75% em relação ao ano anterior. Para isso muito contribuiu a assinatura com a American Express e a dinamização do mercado interno através de publicações em revistas da especialidade entre as quais: Descobrir, Forum Ambiente, Rotas e Destinos, Volta ao Mundo, Viajar, Evasões, Gente e Viagens...

Os dois principais mercados, são o Reino Unido com 32,93% e Portugal com 32,24%, seguindo-se o mercado Alemão, Holandês e Espanhol, com uma quota de mercado de cerca de 7% cada.

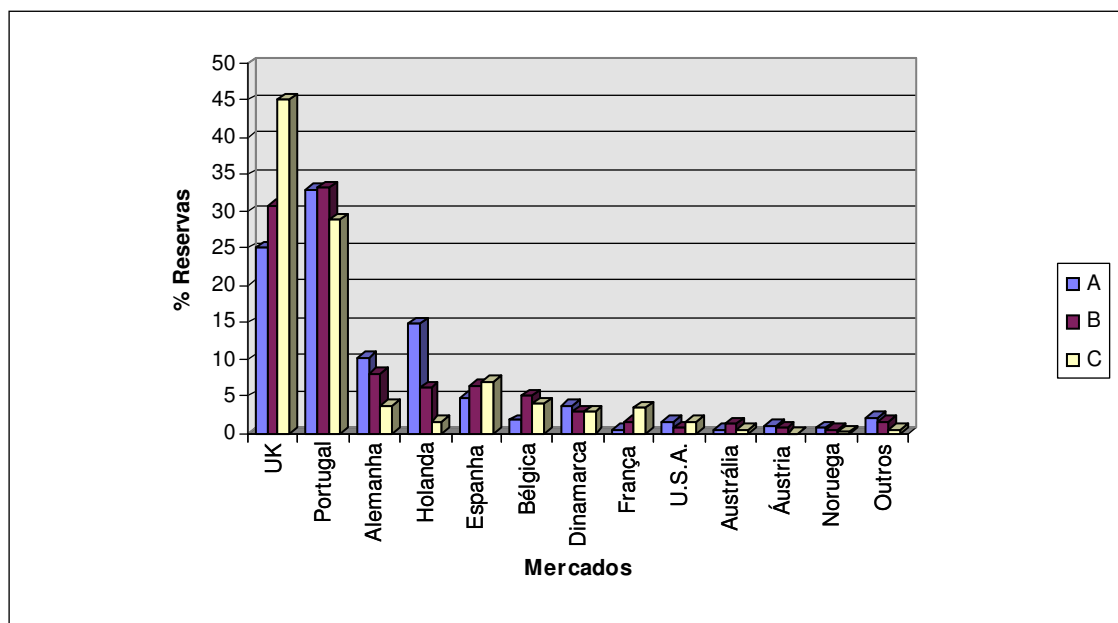
### 6.2. Gráfico de Ocupação por entidade



Verifica-se uma diminuição percentual das reservas através de Operador, tendo aumentado as reservas através de agências e Directos.

A percentagem do operador passou de 68% para 61,93%, a agência de 1,95% para 3,2%, e os directos de 28,18% para 34,87%.

### 6.3. Gráfico de Ocupação por Mercados / Nível da Casa



A análise do gráfico concluímos que o nível C tem como primeiro mercado o inglês - 45,08%, ficando o Português com 28,83% de quota de mercado.

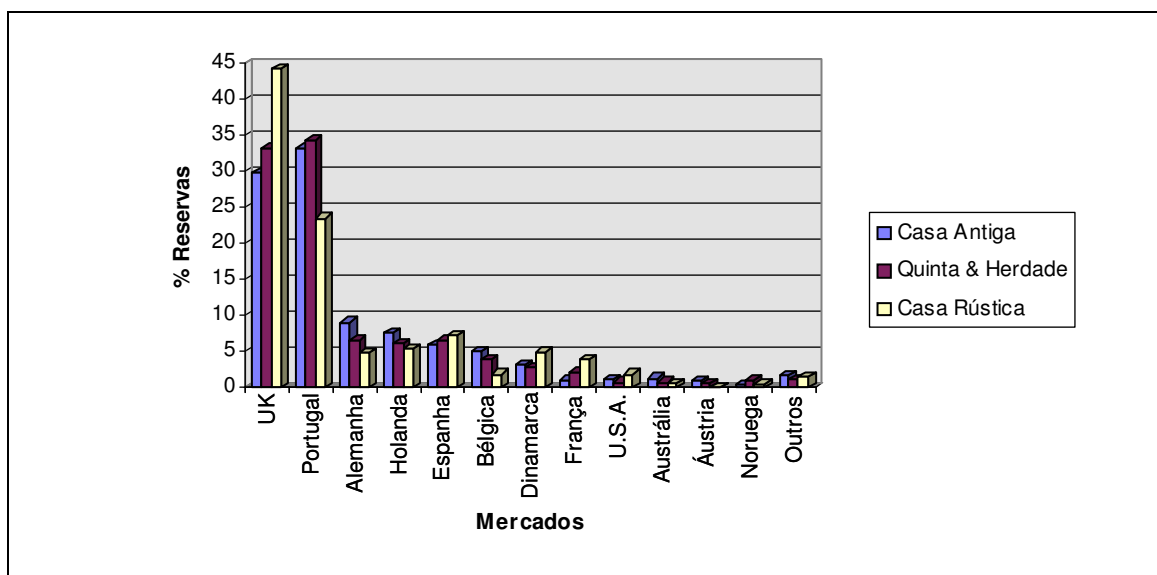
O mercado português tem preferência pelas casas mais caras - 32,86%, seguindo-se o inglês com 25,16%. Quanto ao nível B, o mercado português está ligeiramente acima do inglês com 33,31% e 30,91% respectivamente.

No mercado alemão, 10,27% escolhe o nível A, nível B - 8% e o nível C - 3,9%.

O mercado holandês dá preferência ao nível A - 14,78, nível B - 6,2%, enquanto que o nível C tem uma representação de 1,56%.

Esta análise leva-nos a concluir que poderemos admitir casas C e A, ou reclassificar as casas de nível B, para diminuir a oferta neste grupo.

### 6.4 . Gráfico de Ocupação por Mercados/Tipo de Casa



As Casas Rústicas são as preferidas dos Ingleses representando 44,12% das reservas, segue-se as Quintas & Herdades com 33,22% e por último as Casas Antigas com 29,72%. O mesmo acontece com o mercado francês.

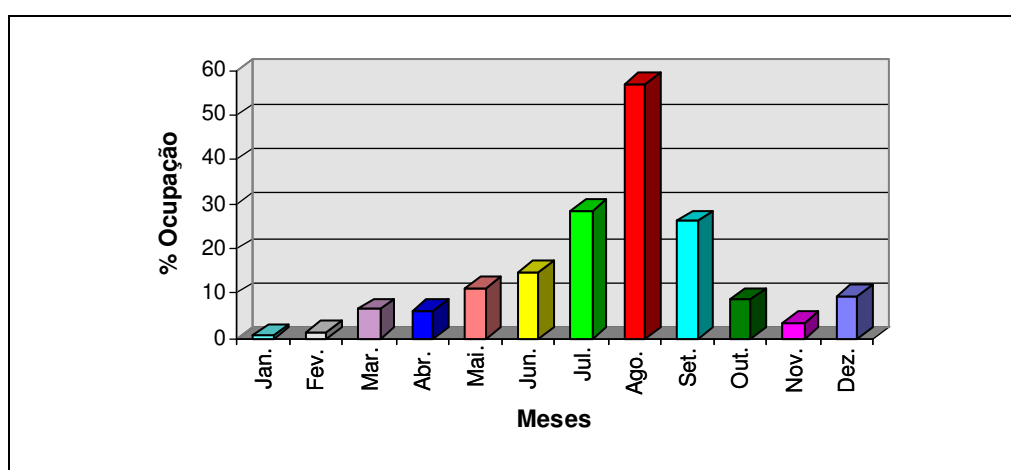
Para os Portugueses a preferência vai para as Quintas e Herdades 34,28%, seguindo-se das Casas Antigas 33,15% e as Casa Rústicas com apenas 23,43%.

Quanto aos Alemães, a procura é maior nas Casas Antigas 9,03%, em segundo lugar as Quintas & Herdades com 6,53% e por fim as Casas Rústicas 4,75%. Partilham da mesma preferência os Mercados da Holanda, Bélgica, Austrália e Áustria.

No mercado Espanhol, as Quintas & Herdades ficam em 1º lugar, seguindo-se das Casa Rústicas e Casas Antigas.

As Casas Rústicas representam a preferência do mercado dos Estados Unidos da América bem como do mercado Dinamarquês, seguindo-se das Casas Antigas e Quintas & Herdades.

### 6.5. Gráfico de Ocupação /Mês /Sazonalidade



No quadro que se apresenta verificamos que a sazonalidade é muito grande embora tenha vindo a diminuir progressivamente. Para aumentar a taxa de ocupação e diminuir a sazonalidade intensificaremos a nossa actuação junto dos operadores turísticos com visitas porta-a-porta e dinamização dos canais de distribuição da TURIHAB.

### 6.6. Anulações, Cancelamentos, Alterações e Reclamações



Registaram-se 500 reservas anuladas, 40 cancelamentos, 320 alterações o que corresponde a um trabalho imenso sem qualquer visibilidade. Por outro lado, verificamos 8 reclamações, o que não abona a Associação e o atendimento das casas.

Temos que redobrar os nossos esforços no sentido de responder a uma clientela cada vez mais exigente e com alternativas concorrentes, com preços mais alicientes e qualidade superior.

## **7. Conclusão**

A TURIHAB, conseguiu aumentar a taxa de ocupação durante 1997 em 2%, e espera continuar a sua acção de promoção, para aumentar a ocupação e desenvolver segmentos de mercado.

A taxa global foi de 14% num total de 43.198 dormidas das quais as casas receberam directamente 18.402. A TURIHAB tudo fará para manter os operadores ligados à central evitando o contacto directo por parte das casas, melhorando o atendimento e fidelizando as clientelas e as casas associadas.

Em termos globais a TURIHAB congratula-se com a acção desenvolvida durante 1997 no âmbito da adesão de novos associados, tendo admitido a Casa de Canedo - Celorico de Basto; Solar da Quinta - Santa Comba Dão e a Quinta da Praia das Fontes - Alcochete. Visitou um grupo considerável de casas para melhorar a oferta, certificando um produto de qualidade - os *Solares de Portugal*.

Durante 1998 concentraremos os nossos esforços em:

- Dinamização das clientelas provenientes da Expo'98 (criação de itinerários alternativos)
- Controlo da qualidade
- Cooperação Institucional
- Diversificação de novos potenciais mercados
- Implementação da Rede Europeia
- Dinamização da interpretação turística nas regiões onde temos casas associadas
- Admitir novos associados
- Dar relevância à rede internacional e incentivar o programa Ecos-Ouverture.