



Plano de Actividades

Ano de 2009

A TURIHAB – Associação do Turismo de Habitação, em 2009, desenvolverá as suas acções em três vertentes fundamentais: a Internacionalização através do Modelo de Qualificação dos **Solares de Portugal**; a dinamização do E-marketing com base nas campanhas “Mais Perto da Natureza” e “Solares com História e Estórias para contar”; e o reforço do Associativismo com o apoio aos Associados na implementação da nova Legislação do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural.

Em busca da Excelência...

No âmbito da inovação, a TURIHAB atenderá às novas tendências e necessidades do mercado, cada vez mais dinâmico, mais exigente e à procura de produtos e serviços de excelência, criará novas funcionalidades no website Solares de Portugal, interligando a sua plataforma virtual com as redes de promoção internacionais Europa das Tradições, Eurotrad, Ecos e Fazendas do Brasil, para exportação de conhecimento na área da certificação e da qualificação, dinamização das parcerias com os agentes e operadores turísticos e aumentar a competitividade dos Solares de Portugal.

O E-Commerce será uma aposta forte, da TURIHAB, para reforçar a marca dos **Solares de Portugal** no mercado nacional e internacional, de forma a conquistar e fidelizar clientes, gerar novos negócios, consolidar e angariar novos mercados geradores de hóspedes para os **Solares de Portugal**.

A TURIHAB promoverá a diferenciação da rede Solares de Portugal através do branding e da valorização da certificação “Marca Portugal”.

A TURIHAB produzirá um guia, com todas as Casas Associadas, em colaboração com a ByTheBook e o Semanário Expresso, que será um excelente instrumento de marketing para a rede **Solares de Portugal**.

1. Internacionalização do Modelo – “Qualificação dos Solares de Portugal”

A qualificação dos **Solares de Portugal** e a monitorização implementada, ao longo destes 3 anos, permitiu consolidar as bases de um modelo referencial para o TH e TER, dinamizar um processo de melhoria contínua e assegurar uma evolução gradual da qualidade que contribuirá para a competitividade internacional da oferta turística portuguesa e constituir um argumento de marketing e de capacidade concorrencial para as unidades de TH e TER.

A TURIHAB integra a CT 144 - Comissão Técnica de Normalização para o Turismo, do Turismo de Portugal, que é responsável pela normalização do Turismo Português.

A TURIHAB submeteu ao Turismo de Portugal a Edição 2 da ERS3001 TH/TER para transcrição para Norma Portuguesa e apoio para a sua implementação, divulgação e internacionalização.

A internacionalização de uma Norma Portuguesa aplicável ao Turismo de habitação e ao Turismo no Espaço Rural é um projecto de grande alcance, quer no plano da visibilidade deste produto, quer como contributo para as actuais dinâmicas internacionais da normalização turística, que muito prestigiará Portugal.

A TURIHAB realizará, durante a BTL 2009, que decorre entre 21 e 25 de Janeiro próximo, um seminário sobre Certificação de Qualidade no Turismo de Habitação. O evento terá lugar no dia 23 de Janeiro e contará com intervenções do Turismo de Portugal, que abordará o tema “O sistema Português de qualidade no Turismo”; da APCER – Associação Portuguesa de Certificação, parceira da TURIHAB neste processo, com uma intervenção sobre “A Certificação de Qualidade no Turismo”; e do IPQ - Instituto Português da Qualidade, cuja abordagem será “A norma portuguesa”. A TURIHAB apresentará o modelo de Certificação dos **Solares de Portugal**.

Objectiva-se com estas iniciativas fomentar a qualificação do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural e contribuir para a valorização do sistema de qualidade da oferta. Objectiva-se ainda a internacionalização do modelo de qualificação dos **Solares de Portugal**, nos mercados onde a TURIHAB tem parcerias consolidadas, através das redes Europa das Tradições e Fazendas do Brasil.

2. Associativismo - Garantia de genuinidade e autenticidade

Para garantir a genuinidade e autenticidade da oferta a TURIHAB reforçará o Associativismo com o apoio aos Associados na requalificação em Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural (Agroturismo e Casas de Campo), de acordo com a nova Legislação.

A TURIHAB promoverá sessões de esclarecimento para a sensibilização e informação das Casas sobre a nova legislação, o modelo de qualidade, a monitorização dos serviços de

acolhimento dos **Solares de Portugal** e conseqüente melhoria contínua, de acordo com a certificação de serviços ERS 3001.

A TURIHAB, como primeira responsável pela imagem e qualidade da rede **Solares de Portugal**, tem a incumbência de coordenar, e acompanhar todo o processo de melhoria contínua dos serviços, no entanto a responsabilidade e o empenho dos Associados é fundamental para a implementação das ferramentas de monitorização do Sistema de qualidade de toda a rede **Solares de Portugal**.

A TURIHAB, através do seu Help Desk – Gabinete de Apoio, apoiará os Associados e os empreendimentos nos processos de requalificação, potenciando novos associados e a valorização da oferta do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural.

A TURIHAB desenvolverá parcerias com o Turismo de Portugal, as Entidades Regionais de Turismo e as Câmaras Municipais e outras entidades, publicas e privadas, que contribuam para a correcta requalificação do TH e do TER.

A TURIHAB objectiva, promover conceitos de melhoria contínua dos serviços prestados, consolidar o sistema de Gestão de qualidade dos **Solares de Portugal**, potenciar novos Associados, valorizar o Associativismo e fomentar parcerias.

3. Acções de Marketing – Branding Solares de Portugal

Tendo como principal prioridade a promoção da marca **Solares de Portugal** e a sua internacionalização, a TURIHAB lançará novas campanhas de promoção, com o mote “**MAIS PERTO DA NATUREZA**”, potenciando o Ecoturismo e actividades de turismo activo nas Casas e “**SOLARES COM HISTÓRIA E ESTÓRIAS PARA CONTAR**”, promovendo o turismo cultural para atingir novos clientes e novos segmentos de mercado. Dinamizar-se-ão as campanhas associadas aos slogans “Mergulhe entre o azul e o verde”; e “Entre brandas e ladeiras”, dando seguimento às “**VIVÊNCIAS NOS SOLARES DE PORTUGAL**”.

A TURIHAB continuará a promover os circuitos temáticos, já publicados em brochura, e organizará pacotes de fim-de-semana e itinerários temáticos para conquistar nichos de mercados emergentes e revitalizar as actividades de animação de cada casa.

A TURIHAB, em 2009, fomentará o E-marketing e o E-commerce de modo a atrair e fidelizar clientes, agilizar as comunicações, através da Internet, entre associados e clientes, conquistar novos mercados e efectivar negócios, criando um novo canal de relacionamento com o “público” dos **Solares de Portugal**. A Internet é um canal de excelência de distribuição e de informação dos produtos, por isso, a TURIHAB fomentará o Marketing Interactivo, através de campanhas publicitárias e acções promocionais on-line. Pretende também promover a “Excelência da Imagem” da marca **Solares de Portugal** através dos seus diversos websites (www.solaresdeportugal.pt; www.turihab.pt;

www.solaresdeportugal.com.pt; www.manorhousesofportugal.com). Desenvolver-se-á ainda o Marketing Digital, oferecendo experiências on-line, com interacção em tempo real. O e-marketing e o e-commerce vão permitir fortalecer a marca a nível nacional e internacional e fidelizar os clientes dos **Solares de Portugal**.

A nível internacional daremos a maior atenção às feiras e certames a realizar em Espanha e nos países de proximidade (Bélgica, Alemanha, Reino Unido, França e Itália). Estaremos presentes nas feiras que se entenderem importantes para a promoção dos **Solares de Portugal** e em que o Turismo de Portugal e as Entidades Regionais de Turismo estejam presentes.

Conjuntamente com a CENTER continuaremos a desenvolver acções de divulgação dos **Solares de Portugal** nos mais importantes mercados emergentes (USA, Brasil, Canadá, Japão, Austrália e Rússia), envolvendo os principais operadores turísticos.

A nível nacional, fomentaremos a integração dos **Solares de Portugal** em iniciativas e campanhas promovidas pelas Entidades Regionais e pelo Turismo de Portugal.

Continuaremos a participar em eventos que manifestem interesse para a promoção dos **Solares de Portugal**, tais como reuniões, seminários e workshops. Desenvolveremos acções de promoção com as Entidades públicas e privadas com quem temos protocolos.

A TURIHAB conjuntamente com a By the Book editará um guia dos **Solares de Portugal**, com fotografias do Mestre António Homem Cardoso, para distribuição com o semanário Expresso e divulgação em vários órgãos de comunicação social. Este Guia será um dos principais instrumentos de difusão e divulgação da rede **Solares de Portugal**.

A TURIHAB efectuará acções de comunicação através dos diferentes meios de promoção e canais de distribuição a nível Nacional e Internacional:

- Difundirá permanentemente brochuras e material multimédia dos **Solares de Portugal**, com informação da oferta, facilidades e respectivos preços;
- Realizará *maillings* para operadores e clientes com o Mapa de Estradas dos **Solares de Portugal**;
- Através dos seus diferentes websites apresentará todos os **Solares de Portugal**, com informação geral das Casas, características e envolvente;
- A TURIHAB desenvolverá conjuntamente com a CENTER acções de divulgação e promoção nos seus sites para fidelização dos clientes **Solares de Portugal**;
- Editará newsletters para fidelização dos clientes e as “Novas dos Solares” para informação dos Associados;
- Apresentará os **Solares de Portugal** nas principais feiras, workshops e eventos do sector a nível nacional e internacional;

- Organizará visitas educacionais para operadores turísticos e jornalistas nacionais e estrangeiros;
- Efectuará inserções publicitárias em imprensa da especialidade;
- Promoverá a publicação dos **Solares de Portugal** em brochuras de operadores turísticos e nos meios de comunicação social, a nível nacional e internacional.

Com estas acções de marketing, a TURIHAB objectiva; promover novas formas de vivências e actividades lúdicas e desportivas que dinamizem o potencial turístico das regiões, em que estão localizados os **Solares de Portugal** e desenvolvam um turismo alternativo sustentável; internacionalizar o Modelo de Qualificação dos **Solares de Portugal**; desenvolver o e-marketing e o e-commerce; fomentar as comunicações dos Associados e clientes através do sistema on-line e por meios electrónicos; reforçar a promoção em mercados estratégicos e emergentes; fortalecer a excelência da imagem da rede **Solares de Portugal** e fomentar a satisfação do cliente e a sua fidelização aos **Solares de Portugal**.

4. Principais Indicadores e Metas a atingir em 2009

A TURIHAB conjuntamente com a CENTER objectivam atingir em 2009 as seguintes metas:

- Transcrever a ERS3001 TH/TER para Norma Portuguesa
- Fomentar o associativismo, aumentando o número de Associados em 10%
- Consolidar o sistema de gestão de qualidade, mantendo o elevado grau de satisfação dos hóspedes em relação às Casas e ao serviço prestado pela TURIHAB e pela CENTER;
- Aumentar a taxa de ocupação das Casas, através da Central de Reservas em 5%;
- Reduzir em 10% os custos de comunicações, através duma gestão integrada dos sistemas internos da TURIHAB e da CENTER;
- Aumentar o número de comunicações on-line com as Casas em 20%, reduzindo os custos de correio, telefones e faxes;
- Aumentar o número de reservas on-line em 10%;
- Aumentar as visitas aos websites, que promovem os **Solares de Portugal** em 10%;
- Aumentar em 5% a presença dos **Solares de Portugal** nas brochuras e nos sites dos Operadores turísticos;
- Aumentar em 10% a presença dos **Solares de Portugal** na imprensa.

5. Plano de Acções Previstas para 2009:

Actividade 2009	Data Prevista
Auditorias ISO9001:2000 - TURIHAB	Mai.
Auditorias de acompanhamento ERS3001 - Certificação dos Solares de Portugal	Jun.
Auditorias Internas ERS3001 - Certificação dos Solares de Portugal	Jan. – Dez
Auditorias Mistério ERS3001 - Certificação dos Solares de Portugal	Jan. – Dez
Auto Avaliações ERS3001 - Certificação dos Solares de Portugal	Jan. – Dez
Avaliação da Satisfação de Clientes TURIHAB/CENTER	Jan. – Dez
Avaliação da Satisfação de Hospedes Solares de Portugal	Jan. – Dez
Help Desk para Apoio a Associados e Investidores	Jan. – Dez.
Campanhas “Vivências nos Solares de Portugal”	Jan. – Dez.
Educacionais	Jan. – Dez.
Anúncios e Publicidades	Jan. – Dez.
Workshops de divulgação	Jan. – Dez.
Seminários, conferencias e palestras	Jan. – Dez.
Seminário “Certificação de Qualidade no Turismo de Habitação”	23 de Jan.
E-marketing e e-commerce	Jan. – dez.
Face lift do Site Solares de Portugal	Jan. – Mai.
Ligação do Centernet aos Operadores Turísticos	Fev.
Formação CENTERNET	Jan. – Jun.
Actualização dos sites da cooperação	Out.
Feira BTL – Portugal	Jan. 21 – a 25
Feira – FITUR – Espanha	Jan. 28 a Fev. 01
Salon de Vacances - Bruxelas	Fev. 05 a 09
Feira BIT – Itália	Fev. 19 a 22
Feira ITB - Alemanha	Mar. 11 a 15
Tabela de Preços 2010/2011	Jun.
Guia dos Solares de Portugal	Jun.
Nova edição do Mapa de Estradas Solares de Portugal	Set.
Feira WTM - UK	Nov. 09 a 12
Transcrição da ERS3001 para Norma Portuguesa	Dez.

Ponte de Lima, 29 de Novembro de 2008

A DIRECÇÃO