



Plano de Actividades

Ano de 2012

A TURIHAB – Associação do Turismo de Habitação, em 2012, desenvolverá o seu plano de actividades em três vertentes fundamentais: **Associativismo e Cooperação** fomentando a diferenciação e reforçando a qualidade da oferta; **Dinamização do Turismo no Campo** com a implementação de itinerários, circuitos temáticos e campanhas; **Promoção e Marketing** enfatizando a autenticidade e genuinidade dos produtos e a internacionalização das marcas **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

1. Associativismo e Cooperação

Para garantir a genuinidade e autenticidade da oferta a TURIHAB reforçará o Associativismo com o apoio aos Associados. A TURIHAB promoverá sessões de esclarecimento para a sensibilização e informação das Casas sobre a legislação, o modelo de qualidade, a monitorização dos serviços de acolhimento e consequente melhoria contínua, de acordo com a Norma Portuguesa para o Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural, NP 4494:2010

A TURIHAB, como primeira responsável pela imagem e qualidade da rede **Solares de Portugal** e da **rede Casas no Campo**, 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 das redes.

A TURIHAB, através do seu Help Desk – Gabinete de Apoio, apoiará os Associados e os empreendimentos TH/TER nos processos de qualificação potenciando novos associados e a valorização da certificação.

A TURIHAB reforçará a oferta existente do TH e TER através da diferenciação e a valorização das marcas **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**. Relativamente a novas admissões, integrarão a rede **Solares de Portugal** as casas classificadas em Turismo de Habitação e as casas classificadas em TER (Agroturismo, Casas no Campo), integrarão as **Casas no Campo**.

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

Durante 2012, a TURIHAB desenvolverá um Manual de Boas Praticas para o TH /TER, conjuntamente com o Turismo de Portugal e o Grupo de Trabalho da Subcomissão 7.

A TURIHAB, é membro da CT 144 - Comissão Técnica de Normalização para o Turismo, entidade responsável pela normalização do Turismo Português, e da Subcomissão 7 que elaborou a norma para o TH e TER – a NP4494:2010. Esta nova norma Portuguesa desenvolvida para o Turismo de Habitação e TER já foi implementada nas redes **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**, mas carece de um Manual de Boas Praticas que sirva de referência para todos os empreendimentos TH e TER. Com a concretização deste projecto, ficamos com a garantia de podermos promover a qualidade e diferenciação do Turismo de Habitação e TER com o reforço da imagem de marca dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**.

2. Dinamização do Turismo no Campo

Ao longo da última década, tem-se verificado uma deslocação do destino de férias para o “CAMPO” em contraponto com o tradicional sol e mar. Há uma tendência para a valorização dos recursos endógenos e a autenticidade e actividades de lazer. Os turistas nacionais procuram férias activas e a fruição da natureza, da gastronomia e vinhos. Os turistas estrangeiros procuram a experimentação e vivências associadas ao turismo cultural, patrimonial, ambiental e aos circuitos temáticos. Estas tendências consubstanciam-se no produto “CAMPO”, onde os **Solares de Portugal** e nas **Casas no Campo**, tem forte presença associado a um conceito de autenticidade e qualidade, valorização do património e da hospitalidade portuguesa.

Verifica-se, ainda, uma crescente tendência para a experimentação e vivências, touring cultural, autenticidade do património (rural, cultural, arquitectónico e paisagístico). Há uma crescente procura por um turismo temático e activo (jardins, gastronomia, vinhos, cavalos, passeios pedestres, etc.).

A TURIHAB, no ultimo ano, executou o projecto “Criação de itinerários equestres” do Turismo de Portugal, para potenciar o turismo equestre e fomentar trinómio Turismo de Habitação/ TER, Turismo Equestre e Gastronomia e Vinhos, divulgando um património incontornável do nosso país.

A consolidação de uma oferta turística no domínio do turismo equestre, seja no contexto do turismo natureza (fruição dos espaços naturais e das zonas rurais), do touring cultural e paisagístico (descoberta dos “sítios”, do património, das tradições), do turismo de saúde e bem-estar, se deverá assumir como uma oportunidade nas estratégias de desenvolvimento turístico nacional e regionais no sentido em que se constitui como um efectivo qualificador da oferta capaz de potenciar a actividade dos destinos e dinamizar a procura do TH e TER consequentemente contribui para dinamizar novos segmentos de mercado e aumentar as taxas de ocupação dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**.

Neste âmbito, a TURIHAB disseminará os itinerários equestres criados como modelo a implementar noutras regiões e continuará a promover os circuitos temáticos, já publicados em brochura, sob o mote “**Cada Casa uma vivência, cada visita uma experiência**”, organizará pacotes de fim-de-semana e itinerários temáticos para conquistar nichos de mercados emergentes, diminuir a sazonalidade e revitalizar actividades nos **Solares de Portugal** e nas **Casas no Campo**. Estes circuitos pretendem abranger todas as casas associadas na TURIHAB tendo em conta a especificidade de cada casa e da região do País para fomentar o novo conceito de Turismo no Campo.

Para dinamização do Turismo no Campo, desenvolveremos uma cooperação profícua com entidades públicas e privadas, nomeadamente com o Turismo de Portugal; o AICEP; as ERTs; as Agências Promocionais, Câmaras Municipais; a CENTER; a ATA e Associações de Desenvolvimento Local.

3. Promoção e Marketing

A TURIHAB desenvolverá várias acções de promoção e marketing que reforcem a presença das casas associadas, tendo em consideração que os mercados têm assistido a uma bipolarização distribuindo-se a procura em duas vertentes com um peso semelhante: por um lado a aquisição de pacotes temáticos construídos por agentes especialistas (taylor made) e por outro lado a marcação de férias, pelo cliente final, através da internet, aproveitando promoções dos sites e viagens low cost. No mercado nacional a tendência para a recolha de informação na internet e nos media é muito forte, o que obriga a repensar o posicionamento da TURIHAB assim como a adaptação e reformulação de conteúdos nos sites dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

Para uma eficaz difusão, será feita uma forte aposta no 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, apostando no novo canal de relacionamento com o “público” dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**. A **internet** é um canal privilegiado de promoção turística e como plataforma para apresentar a oferta turística a custos muito reduzidos. No entanto a massificação possibilitada pela facilidade na comunicação, foi acompanhada de alguma forma por uma crescente insegurança na autenticidade da informação publicitária no ambiente Web, por isso a promoção dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo** têm que ser articulada entre os vários meios de promoção, comunicação e distribuição.

As redes sociais servem para dar visibilidade a produtos e a eventos, criar opinião sobre os destinos e produtos mas enquanto meio de angariação de clientes e programação de férias a sua importância é muito reduzida.

Nesta senda, a TURIHAB, estará atenta à evolução do papel das redes (Facebook, LinkedIn, Twitter, You Tube, Hi5 e Google) e fará uma forte aposta no desenvolvimento do e-marketing através dos sítios www.solaresdeportugal.pt, www.casasnocampo.net e www.center.pt.

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** e das **Casas no Campo**.

Embora se registre uma crescente importância da internet na recolha de informação e marcação das estadias, devemos ter em conta que para a criação de pacotes e preparação de viagens é fundamental o papel da central de reservas, dos operadores turísticos e Agencias de viagem. A TURIHAB conjuntamente com a CENTER pretendem, neste cenário, aumentar o número de operadores e agentes especialistas que promovam os **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**, nomeadamente na presença em feiras, workshops internacionais, FAM trips, educacionais e todas as acções que se mostrem relevantes para a divulgação das Casas Associadas.

4. Internacionalização das marcas Solares de Portugal e Casas no Campo.

A TURIHAB reformulará a sua presença nas feiras nacionais e internacionais e estudará a presença em novos mercados emergentes e novas formas de apresentação que valorizem e promovam a oferta integrada dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**.

Desta forma, a TURIHAB, estará presente na BTL – Bolsa de Turismo de Lisboa, que este ano se realiza no final do mês de Fevereiro, concentrando a sua acção na BTL RURAL.

A BTL RURAL é um fórum do Turismo de Habitação e do TER, promovido em 2012 durante os cinco dias da BTL, que permitirá um contacto directo com os operadores turísticos, publico e uma divulgação mais alargada.

A nível internacional, e conjuntamente com a CENTER, daremos a maior atenção às feiras e certames a realizar em Espanha e nos países de proximidade (Bélgica, Alemanha, Reino Unido, Bélgica, Suécia e Itália). Estaremos presentes nas feiras que se entenderem importantes para a promoção dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** e em que o Turismo de Portugal, o AICEP e as Agências Promocionais de Turismo estejam presentes. Conjuntamente com a CENTER continuaremos a desenvolver acções de divulgação dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** nos mais importantes mercados emergentes (USA, Brasil, Canadá, Japão, Austrália e Rússia), envolvendo as Embaixadas de Portugal e os principais operadores turísticos. Objectiva-se, também, reforçar a internacionalização das marcas nos mercados onde a TURIHAB tem parcerias consolidadas, através das redes Europa das Tradições e Fazendas do Brasil.

A nível nacional, fomentaremos a integração dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** em iniciativas e campanhas promovidas pelas Entidades Regionais e pelo Turismo de Portugal. Continuaremos a participar em eventos que manifestem interesse para a promoção das casas associadas, tais como reuniões, seminários e workshops. Desenvolveremos acções de promoção com Entidades públicas e privadas com quem temos protocolos.

5. Promoção e Canais de Distribuição

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

- Promoverá a publicação dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** em brochuras de operadores turísticos e nos meios de comunicação social, a nível nacional e internacional;
- Organizará visitas educacionais para operadores turísticos e jornalistas nacionais e estrangeiros;
- Através dos seus diferentes websites apresentará todos os **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo**, com informação geral das Casas, características e envolvente;
- Apresentará os **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo** nas principais feiras, workshops e eventos do sector a nível nacional e internacional;
- Difundirá permanentemente brochuras e material multimédia dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**, com informação da oferta, facilidades e respectivos preços;
- A TURIHAB desenvolverá conjuntamente com a CENTER acções de divulgação e promoção nos seus sítios para fidelização dos clientes e hóspedes;
- Editará newsletters para fidelização dos clientes e as “Novas dos Solares” para informação dos Associados;

- Efectuará inserções publicitárias em imprensa da especialidade.

6. Principais Objectivos do Plano 2012

- Fomentar o Associativismo e a Cooperação entre Associados;
- Promover o Manual de Boas Praticas TH e TER baseado na NP4494:2010;
- Fortalecer a excelência da imagem da rede **Solares de Portugal**, fomentar a satisfação do cliente e a sua fidelização e criar visibilidade para nova marca **Casas no Campo**.
- 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 as **Casas no Campo** e desenvolvam um turismo alternativo sustentável;
- 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 internacionalização e a promoção em mercados estratégicos e emergentes.

7. Indicadores e Metas a atingir em 2012

A TURIHAB conjuntamente com a CENTER objectivam atingir em 2012 as seguintes metas:

- Manter o número de associados dos **Solares de Portugal** e aumentar o número de associados das **Casas no Campo** em 30%;
- 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%;
- Manter 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 e operadores em 5%, 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** e das **Casas no Campo** em 5%;
- Aumentar em 5% a presença dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** nas brochuras e nos sites dos Operadores turísticos;
- Aumentar em 5% a presença na imprensa dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**.

8. Plano de Acções Previstas para 2012

Actividade 2012	Data Prevista
Auditorias de Acompanhamento ISO 9001:2008 – TURIHAB /CENTER	Janeiro
Projecto do Manual de Boas Praticas para o TH e TER	Jan. – Maio
Auditorias de Certificação NP4494:2010	Maior - Jun
Auditorias Internas NP4494	Jan. – Dez
Auditorias Mistério NP4494	Jan. – Dez
Auto Avaliações NP4494	Jan. – Dez
Avaliação da Satisfação de Clientes TURIHAB/CENTER	Jan. – Dez
Avaliação da Satisfação de Hospedes	Jan. – Dez
Help Desk para Apoio a Associados e Investidores	Jan. – Dez.
Formação NP4494:2010	Jan. – Jun.
Formação CENTERNET e comunicação digital	Abril – Dez.
Implementação dos “Itinerários de Turismo Equestre”	Jan. – Dez.
Campanhas de promoção Solares de Portugal e Casas no Campo	Jan. – Dez.
E-commerce, E-marketing e Marketing directo	Jan. – Dez.
Educacionais e Visitas de Estudo	Jan. – Dez.
Anúncios, Publicidades e Permutas	Jan. – Dez.
Reuniões de divulgação e sensibilização	Jan. – Dez.
Seminários, conferencias e palestras	Jan. – Dez.
Feiras, Workshops e Eventos	Jan. – Dez.
Feira BTL RURAL – Portugal	29 Fev a 04 Março
Publicações Solares de Portugal e Casas no Campo	Fevereiro
Tabela de Preços 2013/2014	Junho
Criação de um sistema de Vídeo-Conferência para ligação aos Associados	Março - Abril

Ponte de Lima, 30 de Novembro de 2011

A DIRECÇÃO