

Plano de Actividades

Ano de 2005

O ano 2005 ficará assinalado pelo reforço da Cooperação, pela Certificação da TURIHAB e a implementação da Qualificação dos *Solares de Portugal*. A TURIHAB com a CENTER concretizará o sistema de reservas “online” para todos os *Solares de Portugal*, reflectindo-se naturalmente numa forma directa ou indirecta no aumento das taxas de ocupação dos *Solares de Portugal*. A TURIHAB pretende criar competências na área do atendimento aos associados, uma vez que se torna cada vez mais necessário o reforço do associativismo e a imagem de oferta do Turismo Familiar, veiculada pelos *Solares de Portugal*.

I COOPERAÇÃO TRANSNACIONAL

1. EUROPA TRADITIONAE CONSORTIUM

A TURIHAB, na qualidade de Manager do consórcio ETC - constituída pelos *Solares de Portugal* (Portugal), Wolsey Lodges (Inglaterra), Hidden Ireland (Irlanda), Chateau Accueil (França), Erfgoed Logies (Holanda) e HIŠE S Tradicijo (Eslovénia) desenvolverá várias actividades que promovam as parcerias e dinamizem os mercados da Europa e os mercados transatlânticos do Brasil, EUA, Austrália, Canadá, Japão, entre outros, objectivando a melhoria da ocupação das 500 casas que constituem o consórcio.

O principal meio de divulgação têm sido os sites www.euopetraditions.com, que apresenta as associações e todas as casas associadas, devidamente actualizado e reinstalado no “server” da CENTER, objectiva-se em 2005 angariar novos segmentos de mercado, mais vocacionado para as tradições e os itinerários culturais.

Também o site www.europe-traditions.net, que apresenta as parcerias desenvolvidas com a Região Norte de Portugal (*Solares de Portugal*), a Baviera – Alemanha (Roses of Germany), a Hungria (Magyar Vendérgvário Ódon Házak Egyesület) e a Eslovénia (HIŠE S TRADICIJO), pretende o alargamento do conceito da *Europa das Tradições* aos Países de Leste e disponibilizar a oferta dos *Solares de Portugal* em novos mercados emergentes.

2. COOPERAÇÃO TRANSATLÂNTICA – FAZENDAS DO BRASIL

A TURIHAB em parceria com as Associações Brasileiras PRESERVALE, AMETUR e ACETER criaram a rede **Fazendas do Brasil** através do projecto “Europa das Tradições – Uma Visão Transatlântica”.

A cooperação abrirá horizontes aos mercados do MERCOSUL e permitirá uma divulgação/difusão dos *Solares de Portugal* nesta rede transatlântica.

Serão produzidas brochuras promocionais conjuntas e actualizado o site www.europe-traditions.org ou www.fazendasdobrasil.com que é um canal de difusão extremamente importante quer para os *Solares de Portugal* quer para a rede **Europa das Tradições**, quer ainda para a divulgação dos novos projectos que se perfilam no âmbito da cooperação. A cooperação é sem dúvida uma das formas mais eficazes de promoção. Este site está estruturado de forma a promover os *Solares de Portugal* e fazer a ponte entre a **Europa das Tradições** e as **Fazendas do Brasil**. O site apresenta todos os *Solares de Portugal* e as **Fazendas do Brasil** e terá “links” a sites que permitam uma difusão permanente e que dinamizem a procura objectivando-se o aumento da ocupação das casas associadas.

3. INTERREG III – C – SUD – EUROTRAD

“EUROPA DAS TRADIÇÕES – UMA PONTE PARA AS EUROREGIÕES”

Este projecto em que a TURIHAB é parceira da ADRIL – Associação de Desenvolvimento Integrado do Lima - Região Norte de Portugal; da Xunta da Galiza - Espanha; da Provincia de Belluno e Provincia de Venezia – Região de Veneto – Itália, da Provincia de Udine – Região de Friuli Venezia Guilia - Itália, da Niederosterreich e Eco-Plus - Áustria, do Turismo de Ljubljana - Eslovénia, do Vas County -Hungria; tem como objectivos principais o alargamento e a consolidação da rede e a criação de novas parcerias. No âmbito deste projecto será produzido um guia geral com todas as casas, será criado um “site” de promoção do projecto, realizadas visitas de estudo e seminários. O guia geral **Europa das Tradições** terá uma distribuição alargada para todos os parceiros e pelos seus clientes aumentando significativamente a projecção dos *Solares de Portugal*.

4. INTERREG III – B – SUDOE

“Europa das Tradições e as Tecnologias da Informação e Comunicação”

Conforme candidatura ao INTERREG III B – SUDOE com o objectivo de desenvolver um sistema de comunicação eficaz e sustentável e melhoria do acesso à sociedade de Informação, pretende-se estabelecer uma plataforma ao nível transnacional europeu e da América Latina de informação e reservas on-line de Turismo no Espaço Rural e dos *Solares de Portugal*. Este serviço permitirá valorizar e promover zonas rurais, utilizando as tecnologias de informação como instrumento de desenvolvimento do turismo no espaço rural, atrair potenciais clientes e facilitar o acesso a um vasto número de serviços: desporto e entretenimento, animação e natureza. Tendo em vista inovações no campo tecnológico e contendo aplicações que se baseiam na utilização das tecnologias ligadas à Internet vai permitir explorar novas oportunidades para os *Solares de Portugal*. Este projecto tem como parceiros principais a TURIHAB e a Associação Cultural Plaza Porticada – Cantábria (Espanha) e como parceiros associados as Associações da **Europa Traditionae Consortium** (HIDDEN IRELAND, WOLSEY LODGES, CHATEAU ACCUEIL E ERFGOED LOGIES) e as **Fazendas do Brasil** (PRESERVALE, AMETUR E ACETER).

II COOPERAÇÃO NACIONAL

1. PROJECTO VALIMAR DIGITAL

A TURIHAB através desta candidatura, propõe-se desenvolver um sistema piloto que fomentará a cooperação entre Associados. Pretende-se dinamizar o sistema de reservas existente, recorrendo às novas tecnologias e a um software que permitirá verificar a disponibilidade das casas e proceder à reserva. Este novo meio será articulado com o site www.solaresdeportugal.pt, que será reforçado, apresentando duas componentes, uma pública e uma privada. Na componente pública disponibilizar-se-á informação sobre os *Solares de Portugal* e o serviço de reservas on-line, ao público em geral. A componente privada, acedida através de uma palavra-chave, permitirá três níveis de acesso distintos: um acesso para o gestor da rede, sem restrições no acesso à informação; um acesso para cada uma das casas, permitindo o acesso e a alteração da informação a ela relativa; e um acesso para outras entidades (e.g. agências de viagens) de modo a facilitar uma consulta mais detalhada e rápida da informação disponível. Objectiva também, promover e fomentar a ocupação dos *Solares de Portugal*.

2. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL

A TURIHAB intensificará a cooperação com as Instituições Privadas e Públicas e formalizará novos protocolos por forma a promover os *Solares de Portugal*, desenvolvendo conjuntamente várias acções que dinamizem a divulgação dos *Solares de Portugal*, aumentando os segmentos de mercado e as taxas de ocupação das casas.

Incrementar-se-á a cooperação, promovendo os acordos e protocolos tendo em consideração o reforço dos serviços prestados através da TURIHAB, com: Ministério do Turismo, ITP - Instituto de Turismo de Portugal, DGT - Direcção Geral de Turismo; ICEP – Investimento e Comércio Externo de Portugal ; IFAT - Instituto de Financiamento e Apoio ao Turismo; CCDR-N - Comissão de Coordenação de Desenvolvimento Regional do Norte; Câmara Municipal de Ponte de Lima: VALIMAR – ComUrb ; Arealima – Agência Regional de Energia e Ambiente do Vale do Lima; Regiões de Turismo; ATA – Associação do Turismo de Aldeia; Associações LEADER: ADRIL – Associação do Desenvolvimento Integrado do Vale do Lima; ADRIMINHO – Associação do Desenvolvimento Integrado do Vale do Minho; Agências de Promoção Turística; ADETURN; Porto Convention Bureau; Vinitur – Empresa Especializada em Turismo Cultural, Gastronomia e Vinhos, EPRALIMA; Universidade de Bournemouth de Inglaterra; Instituto Politécnico de Viana do Castelo; Escola Superior Agrária de Ponte de Lima; Escola Profissional Agrícola de Ponte de Lima; UTAD – Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro; ISAI – Instituto Superior de Assistentes e Interpretes, IPCB – Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Desenvolver-se-ão novos protocolos com a Imprensa, Empresas, Associações e Entidades Públicas e Privadas desenvolvendo acções de promoção. Renovaremos os protocolos existentes com: Presidência do Conselho de Ministros; ACL – Automóvel Clube do Luxemburgo; AESE – Escola de Direcção e Negócios; American Express; ANJE – Associação Nacional de Jovens Empresários; APCCPSC - Associação Portuguesa de Criadores do Cavalo Puro Sangue Lusitano; APTCA – Associação Portuguesa de Tripulantes de Cabine; ARAC - , Associação Comercial do Porto, Associação Sindical de Professores, ACP – Automovel Clube de Portugal; Chiado Terrasse Filmes, BCP – Banco Comercial de Lisboa, Clube EDP, Europcar, Federação Portuguesa de Golfe, Globalrent, Grupo Desportivo Parlamentar, Grupo Impala, Homem Magazine, Instituto for International Researche, MCLANE, Notinova, Ordem dos Médicos, PT – Portugal Telecom, Sindicato dos Jornalistas, Sindicato de Professores da Região Centro, SNQBT - Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários, TAP, PGA; Turismo e Negócios, Vodafone; Club Portuense, Grémio Literário de Lisboa.

III. PROMOÇÃO E MARKETING

1. CAMPANHAS PROMOCIONAIS

Com a campanha “*Parta à descoberta*” e “*Sinta-se em casa*” - “*Portugal a sua Terra os Solares a sua casa*”, a TURIHAB conjuntamente com a CENTER desenvolverá várias campanhas conjuntas com o Banco BES, com a TAP; com a UCI – União de Créditos Imobiliários; com a PGA – Portugália Airlines e desenvolvidas novas campanhas com a APPM – Associação Portuguesa de Profissionais de Marketing, com o ACP – Automóvel Clube de Portugal, com o SLB – Sport Lisboa e Benfica; que permitirão a promoção e aquisição de fins-de-semana e a concessão de descontos nos *Solares de Portugal*.

Com a qualificação dos *Solares de Portugal* e as novas fórmulas de promoção, os acordos, as novas comunicações, o ano de 2005 apresenta-se com uma grande oportunidade de aumentar as taxas de ocupação das casas associadas.

Os *Solares de Portugal* serão promovidos através dos Operadores e Agências de Viagens Nacionais e Estrangeiras com acções de promoção da marca *Solares de Portugal* em brochuras e na internet. Será implementado um sistema para reservas “*on line*” que permitirá a agilização das reservas e das comunicações com as Casas Associadas e os potenciais clientes.

2. COMUNICAÇÃO/ PORTAIS / INTERNET

Com a ligeira retoma na economia e progressiva melhoria da auto-estima dos portugueses, a TURIHAB conjuntamente com a CENTER dará uma atenção permanente à difusão e comunicação absoluta do mercado interno, utilizando os meios de comunicação social, TV, rádio e telefones.

A nível dos mercados internacionais vão focalizar-se nos mercados emergentes e em franca expansão como Países de Leste, USA, Japão e Brasil, assim como nos mercados de proximidade, provocando uma dinamização da procura e uma recuperação dos índices de ocupação.

A TURIHAB disponibiliza através do portal da CENTER informações detalhadas sobre todas as casas associadas, que carecem de permanente actualização e adequação das informações. Objectivando-se atingir em 2005 o total de 1000.000 visitas (em todos os sites). Para concretização destes objectivos serão indexados aos motores de busca todos os domínios registados e palavras-chave que se considerem importantes para aumentar a notoriedade do portal e aumentar a procura. Faremos acordos com os parceiros da **Europa das Tradições** e das **Fazendas do Brasil** para

aumentar a notoriedade dos sites www.euopetraditions.com; www.europe-traditions.net; www.euopetraditions.org e www.fazendasdobrasil.com.

Para maximização de custos e de operacionalidade, e uma vez que as comunicações electrónicas têm gerado uma clientela própria que representa neste momento cerca de 20% da procura, serão efectuados “links” dos “sites” *Solares de Portugal*, Casas no Campo e CENTER aos “sites” das instituições quer nacionais quer internacionais que promovam alojamento TER; com o ITP – Instituto de Turismo de Portugal manter-se-á o “link” com o “site” www.portugal.pt; trabalharemos no sentido de “linkar” o site *Solares de Portugal* às regiões de Turismo, Câmaras Municipais, Agências promocionais e outras Entidades Públicas e privadas que se considere adequado; criar no site um espaço para os Donos das Casas e os clientes deixarem a sua opinião; implementar um questionário para aferir a satisfação dos clientes e o seu perfil.

A TURIHAB reforçará as comunicações por correio electrónico, que para além de ser um meio menos dispendioso, permite ficar com um registo da informação. No caso em que não seja possível o envio por correio electrónico, a TURIHAB privilegiará as comunicações por fax, diminuindo assim os custos de envios por correio.

Serão feitos mailings da nova brochura para toda a base de dados existente na TURIHAB; DVD *Solares de Portugal* - serão enviados para os operadores e imprensa e “opinion leaders” que promovam a imagem global dos *Solares de Portugal*; Mapa com preçários – serão, também, enviados para todos os interessados que o solicitem por mail, fax ou telefone.

3. CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Objectivando aumentar os segmentos de mercado e a satisfação dos clientes, em articulação com as Casas, a TURIHAB e a CENTER organizarão dossiers informativos. Estes dossiers terão toda a informação útil relativamente à oferta dos *Solares de Portugal*, de cada casa e da região onde está inserida.

A TURIHAB editará um boletim de apresentação dos *Solares de Portugal* para enviar a todos os Operadores turísticos, agências de viagem, Embaixadas de Portugal no estrangeiro e Embaixadas Estrangeiras em Portugal, Delegações do IPT no estrangeiro e outros mailings que constituem a base de dados da TURIHAB – promovendo a oferta de alojamento e as actividades de animação e de interpretação, tais como: os circuitos temáticos, dos jardins, das casas produtoras de vinho, de produtos regionais, das casas com atractividades específicas, exemplo, O Museu do Ouro, Exposição de Trajes Regionais, Cozinhas Tradicionais ou ainda criar circuitos com empresas de animação e de produção artesanais que estejam próximas dos *Solares de Portugal*. Serão incluídos

também circuitos dos campos de golfe, atraindo outros nichos de mercados que se adequem à oferta dos *Solares de Portugal*.

4. EDUCACIONAIS

Um dos meios mais eficazes de promoção é apoiar e organizar visitas com operadores turísticos e jornalistas que não sendo muito dispendiosas, permitem uma comunicação alargada aos diferentes segmentos e nichos de mercado.

A TURIHAB durante 2005 dará especial atenção à organização e recepção de visitas educacionais para promoção dos *Solares de Portugal*: acompanhará todas as visitas de jornalistas e operadores turísticos solicitadas pelo ITP – Instituto de Turismo de Portugal e delegações no estrangeiro, proporcionando alojamentos nos *Solares de Portugal* sempre que se justifique. Aumentando desta forma a difusão do produto, a promoção da marca *Solares de Portugal* e a consolidação das parcerias apoiará visitas de jornalistas e operadores turísticos quer nacionais quer estrangeiros para divulgar a capacidade de oferta dos *Solares de Portugal* e promover a imagem de um turismo de qualidade; apoiará as visitas de Escolas, Universidades e Instituições de Ensino, nacionais e internacionais, motivando os alunos para a conservação e preservação do património.

5. FEIRAS, REUNIÕES, SEMINÁRIOS E WORKSHOPS

Da análise dos mercados emissores para os *Solares de Portugal* dos primeiros 10 mercados, 7 são europeus – Reino Unido, Portugal, Holanda, Espanha, França, Bélgica, Suécia, seguindo-se o Canadá, EUA, Alemanha, Itália, Austrália, Dinamarca, Brasil, Republica Checa, Irlanda, Japão, Austria, Suíça, Polónia, Hungria, México, Israel, Luxemburgo e Finlândia.

A estes mercados será dada especial atenção aderindo às promoções que venham a ser desenvolvidas pelo IPT e por outras entidades. A TURIHAB participará conjuntamente com a CENTER com stand próprio na BTL (Lisboa -19 a 23 de Janeiro).

A nível internacional daremos a maior atenção às feiras e certames a realizar em Espanha e nos países de proximidade. Estaremos como observadores em algumas feiras em que o IPT se faz representar com stand: Vakantiebeurs – Utrech (Holanda – 11 a 16 de Janeiro); Férian – Viena (Áustria – 20 a 23 de Janeiro); BIT – Milão (Itália – 12 a 15 de Fevereiro); Salon de Vacances – Bruxelas (Bélgica – 03 a 07 de Fevereiro); FITUR – Madrid (Espanha – 26 a 30 de Janeiro); ITB – Berlim (Alemanha – 11 a 15 de Março); TUR – Gotemburgo (Suécia – 17 a 20 de Março); WTM – Londres (Inglaterra – 12 a 15 de Novembro).

A presença da TURIHAB em vários eventos, reuniões, seminários e workshops tem sido o principal responsável pela angariação de notoriedade que hoje os *Solares de Portugal* representam.

Continuaremos a participar nestes eventos que manifestem interesse para a promoção dos *Solares de Portugal*.

IV QUALIFICAÇÃO DOS SOLARES DE PORTUGAL – CANDIDATURA AO PIQTUR - DGT

A TURIHAB elegeu este projecto como prioritário. 2005 será o ano de implementação da qualificação dos *Solares de Portugal*, do fomento do associativismo, da introdução de conceitos de melhoria contínua dos serviços prestados, assegurando a credibilidade dos serviços, criando competências para consolidar o papel dinamizador da Associação e, principalmente, reforçar a relação de parceria com os seus associados e os seus clientes.

Este projecto divide-se em 6 acções:

1. CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE DA TURIHAB E DOS SOLARES DE PORTUGAL

Será implementado um Sistema de Gestão da Qualidade, em conformidade com a norma ISO 9001:2000.

2. MODELO DE QUALIFICAÇÃO PARA O TURISMO NO ESPAÇO RURAL

Será criado um modelo de qualificação inspirado na norma ISO 9001:2000 e noutros requisitos transpostos de normas do ambiente e energia, higiene e segurança no trabalho e higiene e segurança alimentar, adaptado ao alojamento *Solares de Portugal*. Uma Cúria formada por personalidades representando os vários sectores do Turismo Português avaliará e validará o referencial normativo, ajustado ao alojamento TER.

3. MANUAL DE BOAS PRÁTICAS NO ALOJAMENTO TER

Criação de um Manual das Boas Práticas, para divulgação e promoção da qualificação “*Solares de Portugal*” junto dos profissionais e empresários do Turismo no Espaço Rural. Este manual de boas práticas servirá de instrumento para a divulgação interna da Qualificação e para a divulgação da Qualificação dos *Solares de Portugal* junto dos mercados: nacional e internacional.

4. QUALIFICAÇÃO DOS SOLARES DE PORTUGAL

Serão efectuadas auditorias de concessão da qualificação dos *Solares de Portugal*, às casas associadas e à TURIHAB.

5. DIVULGAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO DOS SOLARES DE PORTUGAL

Efectuar-se-á junto dos associados a divulgação da qualificação dos *Solares de Portugal* e a sensibilização para o papel determinante desta qualificação para o sucesso desta actividade turística. Serão editadas brochuras com os alojamentos qualificados na marca *Solares de Portugal*, serão realizadas várias inserções publicitárias a serem publicadas em revistas da especialidade para uma difusão alargada nos mercados nacionais e internacionais. Serão implementados questionários para ajustar permanentemente os serviços prestados pela TURIHAB.

Será criado um “Helpdesk” na TURIHAB para prestar todas as informações e esclarecimentos sobre a qualificação “*Solares de Portugal*” e sobre a qualidade em geral. Será organizado um registo para definição do perfil do cliente TURIHAB e hóspedes dos *Solares de Portugal*.

6. DIVULGAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO DOS SOLARES DE PORTUGAL, JUNTO DOS MERCADOS

Serão realizadas actividade de marketing e comunicação da TURIHAB, em concertação, com a programação pré-definida das feiras, seminários, workshops. Organizaremos acções de divulgação junto dos parceiros europeus.

Ponte de Lima, 27 de Novembro de 2004

A Direcção