



Plano de Actividades

Ano de MMXV

A **TURIHAB – Associação do Turismo de Habitação**, instituirá 2015 como o ano da cooperação e da internacionalização do **modelo “a arte de bem receber”**.

Visão da TURIHAB

Ser uma Associação de excelência na organização e desenvolvimento do Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural em Portugal e no estrangeiro e na promoção das marcas **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

Missão da TURIHAB

A TURIHAB tem como principal missão o apoio aos seus associados inscritos nas modalidades de empreendimentos de Turismo de Habitação (TH) e Turismo no Espaço Rural (TER) e o desenvolvimento do associativismo. É sua missão garantir e fomentar a genuinidade da oferta e a qualidade das marcas TH - **Solares de Portugal** e TER - **Casas no Campo**; manter a CENTER – Central Nacional do Turismo no Espaço Rural, em funcionamento para os seus associados; promover consultoria, projectos e estudos, realização de jornadas, Seminários, Congressos e realizações similares, conducentes ao desenvolvimento do turismo e à preservação do património cultural e ambiental; conduzir acções de promoção e comercialização tanto no estrangeiro como em Portugal; garantir aos hóspedes estadias tranquilas, marcadas pela originalidade, o bom gosto e tradição; preservar o património arquitectónico, promover a riqueza da nossa cultura, a arte de viver, as nossas tradições, a hospitalidade e o acolhimento familiares.

1. Cooperação e internacionalização do modelo TURIHAB

A TURIHAB vem, ao longo dos anos, granjeando notoriedade internacional pela capacidade de organização, pela implementação e qualificação do TH e TER, através da criação das redes nacionais **Solares de Portugal** e **Casas no Campo** e pelo desenvolvimento do conceito de redes internacionais Europa das Tradições e Fazendas do Brasil.

A TURIHAB, em 2015, vai recentrar a sua actividade na cooperação entre parceiros nacionais e internacionais e na exportação do modelo “**arte de bem receber**”, criado pela associação e os seus associados.

A TURIHAB promoverá várias iniciativas para exportar este conceito para países de língua portuguesa e com passado ligado à rota dos descobrimentos. No início do ano assinará um protocolo com a organização “Homestays” das Filipinas e encetará contactos para a organização de visitas de estudo das associações congéneres europeias, do Mercosul e de países palop’s. Promoverá, também, visitas dos Associados a nível interno, fomentando o inter-relacionamento e dando a conhecer a realidade de cada região e a nível externo, para contacto com diferentes experiencias da oferta, existente nesses países.

Neste contexto a TURIHAB incrementará, também, as parcerias existentes com o Turismo de Portugal, a Aicep, as Entidades Regionais de Turismo, as Câmaras Municipais e Entidades públicas e privadas.

1.1 Associativismo e Valorização da Oferta

Para a valorização e qualificação da oferta do Turismo de Habitação /TER – Turismo no Espaço Rural, a TURIHAB, dinamizará o seu Help Desk – Gabinete de Apoio e apoiará os Associados e os empreendimentos TH/TER na implementação do Manual de Boas Praticas, da NP 4494 e nova legislação; apoiará nos processos de qualificação, potenciando novos associados e valorizando a qualidade, a autenticidade da oferta e as marcas **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

A TURIHAB irá dar continuidade à criação e ao levantamento de novos itinerários culturais, equestres, jardins e eno-gastronómicos, que permitam promover os circuitos temáticos, com os motes “*Cada Casa uma vivência, cada visita uma experiência*”, “*A magia do turismo no campo*” e “*Portugal, Campo e Mar*”. Estes circuitos pretendem abranger todas as casas associadas da TURIHAB tendo em conta a especificidade de cada uma delas e da região do País, para fomentar o novo conceito de Turismo no Campo. O “Campo”, que representa um produto singular em que o imaginário nos transporta para as raízes mais profundas do Homem e nos dá a conhecer a simplicidade da vida, dos usos e costumes, das tradições e da cultura das diferentes regiões de Portugal.

A TURIHAB publicará uma colectânea “**Aromas e Sabores avoengos**”, em formato digital, com as receitas ancestrais e vinhos produzidos nos **Solares de Portugal**. A colectânea “**A casa e a terra, um estilo de vida**”, promoverá os produtos agro-biológicos e alimentares, produtos criativos, essências e aromas produzidos nas **Casas no Campo**.

2. Novas Tecnologias e E-marketing e E-commerce

MMXV será o “Ano Internacional da Luz” (ONU) em reconhecimento à importância das novas tecnologias, associadas à promoção e ao desenvolvimento sustentáveis.

Na área das novas tecnologias a TURIHAB, conjuntamente com a CENTER, têm vindo, ao longo dos anos, a ancorar as casas associadas através da criação de vários canais de comunicação e distribuição, tendo estado sempre na vanguarda da informatização do TH/TER. Desde a GesTurihab, à actual CENTERNET; o registo de domínios; a criação de vários websites; o investimento nas plataformas de gestão das marcas **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**; a integração informática das redes Europa das Tradições e Fazendas do Brasil; os liftings e renovação dos sites. Todas estas plataformas e ligações digitais serviram para desenvolver um conhecimento profundo sobre o Marketing digital e o E-commerce do TH/TER.

A TURIHAB e a CENTER têm, assim, acompanhado permanentemente a evolução tecnológica e as alterações profundas que dela advêm, quer no modo de comunicar, quer na percepção dos mercados. Verifica-se uma mudança significativa nos modelos da promoção e comercialização do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural.

Há alguns anos, os canais de distribuição resumiam-se aos operadores tradicionais e a alguns GDS que aplicavam margens muito elevadas, para unidades de reduzida dimensão como são as casas associadas TH e TER. O avanço tecnológico permitiu a criação de novos canais de distribuição online que, com estruturas de custos mais leves, podem cobrar margens mais reduzidas e, com isso, permitir que o TH e TER se promova, também, através desses canais.

No entanto, estes novos canais de venda online, tipo Booking.com e a Expedia assumem particular relevo, mas tem alguns perigos associados. Deve ter-se particular atenção. Com esses sistemas é indispensável uma gestão muito profissional e cuidada, para que não monopolizem as vendas da unidade e a médio prazo, a unidade não esteja totalmente dependente deste tipo de venda, o que se pode traduzir numa falência abrupta em caso de alteração repentina da política de vendas destes canais (situação provável a médio prazo).

Obviamente, não podemos ignorar o peso, muito significativo, que os operadores online têm no momento actual. Apesar disso, é fundamental não descurar a promoção das Casas por meios tradicionais e incrementar as vendas através dos operadores tradicionais e especialistas que, apesar de exigirem comissões mais elevadas, dão mais garantias a médio prazo.

Para além disso, os operadores tradicionais promovem muito mais que o alojamento de cada casa. Promovem o conceito de Produto e de marca integrada, valorizando a oferta TH/TER e as redes **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

2.1 Sistema de reservas Operadores /CENTERnet

Os operadores tradicionais continuam a representar um papel muito importante na ocupação das casas associadas, no entanto também eles se estão a modernizar e a informatizar. A rapidez de resposta é essencial nos dias de hoje e para dar resposta às solicitações de um vasto leque de operadores, a CENTER irá desenvolver uma funcionalidade no CENTERNET que irá permitir que, em qualquer momento, um operador, através de um acesso privado, consulte disponibilidades e efectue reservas para as Casas Associadas. Esta funcionalidade permitirá ao operador uma resposta ao hóspede em tempo real e, com isso, aumentar exponencialmente a conversão de pedidos em reservas.

Para articular a promoção em todos os canais de distribuição e defender os interesses dos seus associados, a TURIHAB, via CENTER, irá em 2015 adoptar uma ferramenta destinada a gerir de forma eficaz todos os canais de venda online, habitualmente denominado Channel Manager. A CENTER terá a capacidade de, em simultâneo, gerir as disponibilidades, tarifas, alojamentos e promoções nos mais importantes operadores digitais actualmente no mercado. Esta ferramenta permitirá diminuir o risco de dependência de apenas um sistema de vendas e, simultaneamente, aumentar significativamente as reservas. Tecnicamente, a ferramenta de Channel Manager consiste numa ligação XML, bidireccional do CENTERNET (sistema de reservas da CENTER) aos principais operadores online. Deste modo sempre que uma alteração for efectuada no CENTERNET ela é imediatamente reflectida nas extranets dos operadores digitais minimizando o risco de overbookings e garantindo a paridade de preços e disponibilidades.

Para o sucesso deste investimento, é fundamental o compromisso dos Associados na actualização da informação do CENTERNET, garantindo o registo de todas as reservas.

Esta nova ferramenta terá um custo de implementação e exploração muito significativo, mas espera-se que o forte investimento seja compensado com um substancial aumento das reservas para os Associados.

2.2 Novo Portal de reservas www.center.pt

O portal www.center.pt será em 2015 alvo de uma profunda remodelação. Há a necessidade de adequar a linguagem do portal aos novos requisitos tecnológicos e plataformas moveis, apresentando novas e mais modernas linhas gráficas permitindo uma mais intuitiva interacção com o utilizador. Pretende-se ainda dotar o portal da funcionalidade de pesquisa de alojamentos e reservas online. O novo portal da CENTER irá apresentar, de forma autónoma, a totalidade das unidades de alojamento das marcas **Solares de Portugal**, **Casas no Campo** e **Aldeias de Portugal**, permitindo aos utilizadores pesquisarem alojamentos e fazerem reservas em tempo real. O portal terá uma integração total com o sistema de reservas CENTERNET.

2.3 Reformulação dos websites Solares de Portugal e Casas no Campo

Os websites www.solaresdeportugal.pt e www.casasnocampo.net são os principais veículos de promoção online para as Casas Associadas e por isso é necessário não descurar a sua actualização e adaptação às mais soluções tecnológicas.

Atenta à evolução, a TURIHAB e a CENTER decidiram encetar uma profunda remodelação dos dois websites, dando mais destaque à imagem e focando a estrutura dos websites nas reservas e na promoção activa das Casas.

Em 2015 os dois websites serão totalmente remodelados, adaptando a sua linguagem aos novos dispositivos moveis e reforçando as opções de reservas e pagamentos online. Espera-se o lançamento do website www.casasnocampo.pt em Janeiro de 2015 e do www.solaresdeportugal.pt em Março de 2015.

3. Promoção e Comercialização

Em 2015, a TURIHAB vai reforçar a promoção e a comercialização das marcas **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** através de novos canais de distribuição e em novos mercados, indo de encontro às novas tendências do mercado.

A TURIHAB dará continuidade ao Protocolo assinado com o Turismo de Portugal para potenciar novas iniciativas, angariar novos mercados e assegurar a promoção internacional das marcas **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

A TURIHAB fomentará a integração dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** em iniciativas e campanhas promovidas pelo Turismo de Portugal, pela Aicep, Entidades Regionais de Turismo e outras Entidades públicas e privadas com quem a TURIHAB tem protocolos. Continuará a participar em eventos que manifestem interessantes para a promoção das casas associadas, tais como reuniões, seminários e workshops.

A TURIHAB estará presente nas feiras nacionais e internacionais, workshops e outros eventos e estudará novas formas de apresentação que valorizem e promovam a oferta integrada dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**, aumentando o número de operadores e agentes especialistas.

A TURIHAB, estará presente na BTL – Bolsa de Turismo de Lisboa, que este ano se realiza no final do mês de Fevereiro.

A nível internacional, e conjuntamente com a CENTER, estará presente nas feiras mais importantes para a promoção dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** e em que o

Turismo de Portugal, a Aicep e as Agências Promocionais de Turismo estejam presentes, com especial atenção para as feiras e certames a realizar na Europa.

Desencadaremos 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, os principais operadores turísticos e a imprensa especializada. Paralelamente, irá ser reforçada a internacionalização das marcas nos mercados onde a TURIHAB tem parcerias consolidadas, através das redes Europa das Tradições e Fazendas do Brasil.

4. Principais Objectivos do Plano 2015

- Fomentar o associativismo e a cooperação com as associações congéneres da Europa das Tradições e das Fazendas do Brasil;
- Publicar um guia com as receitas ancestrais dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**;
- Consolidar a TURIHAB e a CENTER;
- Criar novas funcionalidades no Centernet;
- Aumentar as comunicações com os Associados e fomentar o uso do Centernet
- Desenvolver o e- marketing e o trabalho em rede;
- Criar um novo portal CENTER e fazer um lifting dos sítios TURIHAB;
- Adequar o posicionamento das marcas à segmentação dos clientes e tratar os clientes ao mesmo nível “dos amigos”, fomentando a fidelização dos clientes;
- Reforçar os serviços de excelência da imagem da rede **Solares de Portugal** e dinamizar a marca **Casas no Campo**, para fomentar a ocupação e satisfação do cliente;
- Oferecer pacotes diferenciados que potenciem a oferta das regiões, em que estão localizados os **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo** e desenvolvam um turismo alternativo sustentável;
- Alcançar novos mercados fomentando a internacionalização e a promoção em mercados estratégicos e emergentes.
- Promover as marcas **Solares de Portugal** e **Casas no Campo** associadas ao destino Portugal e a oferta diferenciadora de cada região.
- Reactivar o protocolo de colaboração assinado com o Turismo de Portugal e fomentar novas parcerias que visem a promoção e internacionalização dos **Solares de Portugal** e as **Casas no Campo**

5. Indicadores e Metas a atingir em 2015

A TURIHAB, conjuntamente com a CENTER, objectiva atingir em 2015 as seguintes metas:

- Aumentar os associados da TURIHAB em 5%;
- Produzir uma publicação digital das casas Associadas;
- Dinamizar o SGQ para fidelizar os hóspedes e manter 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%;
- Aumentar o número de reservas online através do novo portal Center e dos sites TURIHAB, em 10%;
- Aumentar as visitas aos websites, que promovem os **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** em 5%;
- Manter a presença dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo** nas brochuras e nos sitios dos Operadores turísticos;
- Fomentar a presença internacional na imprensa dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**
- Aumentar as comunicações e a rede de distribuição dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**, através das parcerias e protocolos;

6. Plano de Acções Previstas para 2015

Actividade 2015	Data Prevista
Internacionalização do modelo “Arte de bem receber”	Jan. – Dez
Protocolo de Cooperação com a “Homestays” - Filipinas	Jan. – Dez
Dinamização da cooperação com as Associações Congéneres ETC e FB	Jan. – Dez
Plano de promoção com o Turismo de Portugal	Jan. – Dez
Publicação do Mapa de Estradas de Portugal	Jan. – Dez
Publicação de receitas ancestrais dos Solares de Portugal e Casas no Campo	Jan. – Dez
Manual de Boas Praticas para o TH e TER e NP 4494	Jan. – Dez
Formação do Manual Boas Práticas	Jan. – Jun.
Auditorias Internas TURIHAB	Jan. – Dez
Auditorias Clientes Mistério	Jan. – Dez
Auto Avaliações das Casas	Jan. – Dez
Avaliação da Satisfação de Clientes TURIHAB/CENTER	Jan. – Dez
Avaliação da Satisfação de Hospedes nos Solares de Portugal e Casas no Campo	Jan. – Dez
Premiar as 3 melhores Casas Associadas com melhor grau de avaliação	Jan. – Dez
Help Desk para Apoio a Associados e Investidores	Jan. – Dez.

Formação CENTERNET e comunicação digital	Abril – Dez.
Criação de Pacotes e circuitos temáticos	Jan. – Dez.
Campanhas de promoção Solares de Portugal e Casas no Campo	Jan. – Dez.
E-commerce, E-marketing, Marketing directo e relacional	Jan. – Dez.
Novo portal de reservas e sistema online operadores	Janeiro
Reformulação dos websites Solares de Portugal e Casas no Campo	Jan a Março
Educacionais e Visitas de Estudo	Jan. – Dez.
Anúncios, Publicidades e Permutas	Jan. – Dez.
Seminários, conferencias e palestras	Jan. – Dez.
Feiras, Workshops e Eventos	Jan. – Dez.
Feira BTL – Portugal	25 Fev a 01 Março
Feira FITUR – Espanha	28 de Jan a 01 de Fev
Feira ITB – Alemanha	4 a 08 de Março
Feira WTM - UK	02 a 05 de Nov
Tabela de Preços 2016/2017	Junho

Ponte de Lima, 28 de Novembro de 2014

A DIRECÇÃO