



Plano de Atividades

Ano de 2020

A TURIHAB – Associação do Turismo de Habitação, em 2020, desenvolverá as suas ações em três vertentes fundamentais: a Internacionalização através do Modelo de Qualificação dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**; a dinamização do *e-marketing* com base nas campanhas “Portugal de Raiz – Vivências e Experiências” e “Casas com História e Estórias para Contar”; e o reforço do associativismo com o apoio aos associados com a nova plataforma de reservas do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural.

Visão da TURIHAB

Ser uma associação de excelência na organização, valorização da oferta e sustentabilidade do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural; ter uma visão holística geradora de entendimentos e parcerias; ser inclusiva, criativa e inovadora na dinamização do TH e TER e proporcionar a fruição do património, das vivências e experiências dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

Missão da TURIHAB

A TURIHAB tem como principal missão apoiar os seus associados que se encontram inscritos nas modalidades de Turismo de Habitação (TH) e de Turismo no Espaço Rural (TER) e promover o desenvolvimento do associativismo e a diferenciação da oferta.

É sua missão garantir a valorização e a preservação do património, fomentar a genuinidade da oferta, a qualidade e autenticidade das marcas TH - **Solares de Portugal** e TER - **Casas no Campo**; manter em funcionamento para os seus associados a central de reservas - CENTER – Central Nacional do Turismo no Espaço Rural; promover a consultoria, apoiar projetos e estudos, realizar jornadas, seminários, congressos e outros eventos similares, conducentes ao desenvolvimento e valorização do Turismo de Habitação e do Turismo no

Espaço Rural; conduzir ações de promoção e comercialização tanto no estrangeiro como em Portugal; garantir aos hóspedes estadias tranquilas, marcadas pela originalidade, o bom gosto e tradição; preservar a diversidade do património arquitetónico e paisagístico; promover a nossa cultura, a arte de viver, a riqueza das nossas tradições, a hospitalidade e o acolhimento familiar.

É também missão da TURIHAB apoiar as casas associadas na informação do enquadramento legislativo, na criação de novos produtos de animação, na interpretação dos recursos locais para dinamização de circuitos temáticos e promoção da *arte de bem receber* nos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

1. O Turismo de Habitação na vanguarda dos “novos viajantes”, “utilizadores” e “residentes temporários”

Os mercados, as viagens e as motivações dos novos viajantes, estão a sofrer grandes transformações. A TURIHAB está atenta a estas novas tendências e às motivações dos *globetrotters* dos novos tempos, que procuram a tranquilidade, o repouso e a autenticidade dos locais. Assim desenvolverá com todas as casas associadas itinerâncias que contemplem atividades ao ar livre e de lazer, que sejam de baixo impacto no meio ambiente e que proporcionem a fruição da natureza, a valorização do património cultural, natural e paisagístico de cada casa.

Promoverá atividades que envolvam, a inventariação de valores patrimoniais, a criação de novos percursos, a organização de visitas a jardins e o planeamento de visitas às áreas protegidas para o conhecimento dos valores naturais. Neste sentido, pretende-se que o resultado deste planeamento seja o de se proporcionar aos hóspedes caminhadas nos espaços florestais, nos pomares e matas das quintas e a prática de agricultura em hortas em modo biológico, que criem mais-valias da nossa oferta.

Para além disto pretendemos fazer uma coletânea das plantas comestíveis das nossas casas associadas, para futura publicação. Faremos também programas complementares às estadias, de passeios pedestre, a cavalo e de bicicleta, dinamizaremos as atividades de observação da fauna e da flora e de interpretação da paisagem, com o tema “Vivências e Experiências”.

O turismo sustentável é um dos princípios pilares do desenvolvimento do Turismo de Habitação e do TER para o ano de 2020. A TURIHAB pretende reforçar as itinerâncias e percursos alicerçados na valorização do património histórico, arquitetónico, paisagístico, cultural e ambiental das casas associadas e promover uma inventariação das capelas, oráculos e arquivos dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

1.1. Promover a nova imagem de marca dos Solares de Portugal

A TURIHAB atenta 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 através do novo sistema de reservas – CENTERNET para dinamização das parcerias com os agentes e operadores turísticos e aumentar a competitividade e a ocupação dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

O e-commerce será uma aposta forte para reforçar as marcas da TURIHAB no mercado nacional e internacional, de forma a conquistar e fidelizar clientes, gerar novos negócios, consolidar e angariar novos mercados geradores de hóspedes para as casas associadas.

A TURIHAB promoverá a diferenciação da rede Solares de Portugal e Casas no Campo através da nova *logomarca* e da valorização da certificação “Marca Portugal” e da revisão da NP 4494 do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural.

A TURIHAB produzirá vários circuitos com todas as casas associadas baseado no novo guia “Saberes e Sabores Avoengos”, que será um excelente instrumento de *marketing* para a promoção dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

A TURIHAB, conjuntamente com os seus Associados, continuará, com a criação das itinerâncias “Vivências e Experiências”, revitalizando a fruição do património cultural e natural e a arte de bem receber no Turismo de Habitação e no Turismo no Espaço Rural em Portugal e reforçando a diversidade e identidade cultural vivenciadas nos **Solares de Portugal** e nas **Casas no Campo**.

1.2. Exportar o modelo TURIHAB – “Casas com história e estórias para contar”

A qualificação dos **Solares de Portugal** e a monitorização implementada, ao longo dos 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 tem contribuído para a competitividade internacional da oferta do TH e TER e constitui um argumento de *marketing* e de capacidade concorrencial para as casas associadas da TURIHAB.

A TURIHAB integra a CT 144 - Comissão Técnica de Normalização para o Turismo, do Turismo de Portugal, responsável pela normalização do Turismo, pelo desenvolvimento da NP 4494 do TH e TER e do manual de boas práticas para a implementação desta norma.

A TURIHAB, consciente da importância do modelo de qualificação criado, submeterá ao Turismo de Portugal uma proposta de revisão da NP e do manual interpretativo, assim como o apoio para a sua implementação, divulgação e internacionalização.

A internacionalização da Norma Portuguesa aplicável ao Turismo de Habitação e ao Turismo no Espaço Rural é um projeto de grande alcance, quer no plano da visibilidade deste produto, quer como contributo para as atuais dinâmicas internacionais do turismo de excelência, que muito prestigiará Portugal.

Objetiva-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. Objetiva-se ainda a internacionalização do modelo de qualificação dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**, nos mercados onde a TURIHAB tem parcerias consolidadas.

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 valorização do Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural (Agroturismo e Casas de Campo), tendo em consideração as novas tendências do mercado.

A TURIHAB promoverá sessões de esclarecimento para a sensibilização e informação das Casas sobre este modelo de qualidade da TURIHAB, a monitorização dos serviços usufruídos nos **Solares de Portugal** e nas **Casas no Campo** conseqüente melhoria contínua, de acordo com a certificação implementada.

A TURIHAB, como primeira responsável pela imagem e qualificação das casas associadas, tem a incumbência de coordenar, e acompanhar todo o processo de melhoria contínua dos serviços. No entanto é fundamental a responsabilidade e o empenho dos associados para a implementação das ferramentas de monitorização do Sistema de Qualidade de toda a rede **Solares de Portugal** e **Casas no Campo**.

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, com as Entidades Regionais de Turismo e as Câmaras Municipais, bem como com outras entidades, públicas e privadas, que contribuam para a correcta requalificação do TH e do TER.

A TURIHAB objetiva, 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. Ações de Marketing – Branding Solares de Portugal

Tendo como principal prioridade a promoção da nova imagem de marca **Solares de Portugal** e a sua internacionalização, a TURIHAB lançará novas campanhas de promoção, com o mote “**VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS**”, potenciando o turismo de natureza, o enoturismo e as atividades de turismo ativo nas casas associadas, Com o tema “**CASAS COM HISTÓRIA E ESTÓRIAS PARA CONTAR**”, pretende-se promover o turismo cultural para atingir novos clientes e novos segmentos de mercado.

Dinamizar-se-ão as campanhas associadas aos slogans “Portugal de Raiz”; e “Portugal Campo e Mar”, dando continuidade às itinerâncias criadas “Viajar no Tempo, Habitar o Património”.

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 atividades criativas de cada casa.

A TURIHAB, em 2020, 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 efetivar negócios, criando um novo canal de relacionamento com os potenciais hóspedes dos **Solares de Portugal** e das **Casas no Campo**. A *Internet* é um canal de excelência de distribuição e de informação dos produtos, por isso, a TURIHAB fomentará o Marketing Interativo e relacional, através de campanhas publicitárias e ações promocionais online. Pretende também promover a “Excelência da Imagem” da Marca Nacional n.º 289755 **Solares de Portugal** e **Casas no Campo** através dos seus diversos *websites*, priorizando o www.solaresdeportugal.pt . Desenvolver-se-á ainda o *marketing digital*, oferecendo experiências online, com interação 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** e **Casas no Campo**.

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 Casas no Campo e em que o Turismo de Portugal e as Entidades Regionais de Turismo estejam presentes.

Conjuntamente com a CENTER continuaremos a desenvolver ações de divulgação dos **Solares de Portugal e Casas no Campo** nos mais importantes novos mercados (USA, Brasil, Canadá, Japão e Austrália), envolvendo os principais operadores turísticos e através das plataformas digitais.

A nível nacional, fomentaremos a integração dos **Solares de Portugal e Casas no Campo** em iniciativas e campanhas promovidas pelas Entidades Regionais de Turismo e pelo Turismo de Portugal.

Continuaremos a participar em eventos que manifestem interesse para a promoção dos **Solares de Portugal e Casas no Campo**, tais como reuniões, seminários e *workshops*. Desenvolveremos ações de promoção com as entidades públicas e privadas com quem temos protocolos.

A TURIHAB efetuará ações de comunicação através dos diferentes meios de promoção e canais de distribuição a nível nacional e internacional:

- a) difundirá permanentemente brochuras e material multimédia dos **Solares de Portugal e Casas no Campo**, com informação da oferta, facilidades e respetivos preços;
- b) realizará *mailings* para operadores e clientes com o Mapa de Estradas dos **Solares de Portugal e Casas no Campo** e o novo guia dos “Saberes e Sabores Avoengos”;
- c) apresentará todos os **Solares de Portugal e Casas no Campo**, através dos seus diferentes *websites*, com informação geral das Casas, características e envolvente;
- d) desenvolverá conjuntamente com a CENTER ações de divulgação e promoção nos seus *sites* para fidelização dos clientes **Solares de Portugal e Casas no Campo**;
- e) promoverá as reservas *online* através dos novos canais digitais;
- f) apresentará os **Solares de Portugal e Casas no Campo** nas principais feiras, *workshops* e eventos do setor a nível nacional e internacional;
- g) organizará visitas educacionais para operadores turísticos e jornalistas nacionais e estrangeiros;
- h) efetuará inserções publicitárias em imprensa da especialidade;
- i) promoverá a publicação dos **Solares de Portugal e Casas no Campo** em brochuras de operadores turísticos e nos meios de comunicação social, a nível nacional e internacional.

Com estas ações de *marketing*, a TURIHAB objetiva promover novas formas de vivências e atividades lúdicas e criativas que dinamizem o potencial e a oferta das regiões, em que estão localizados os **Solares de Portugal e Casas no Campo** e desenvolvam um turismo

sustentável em que o turista é recebido pelos anfitriões como “residente temporário e um amigo”; internacionalizar o Modelo de Qualificação dos **Solares de Portugal e Casas no Campo**; desenvolver o *e-marketing* e o *e-commerce*; fomentar as comunicações dos associados e clientes através do sistema *online* e por meios eletrónicos; reforçar a promoção em mercados estratégicos e emergentes; fortalecer a excelência da imagem da rede **Solares de Portugal e Casas no Campo** e fomentar a satisfação do cliente e a sua fidelização aos **Solares de Portugal e Casas no Campo**.

4. Principais Indicadores e Metas a atingir em 2020

A TURIHAB, conjuntamente com a CENTER, objetiva atingir em 2020 as seguintes metas:

- a) implementar o novo sistema *online*;
- b) fomentar o associativismo, aumentando o número de associados em 10%;
- c) dinamizar 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;
- d) aumentar a taxa de ocupação das Casas, através da Central de Reservas em 5%;
- e) aumentar o número de comunicações *online* com as Casas e reduzir em 10% os custos de comunicações, através duma gestão integrada dos sistemas internos da TURIHAB e da CENTER;
- f) aumentar o número de reservas online em 10%;
- g) aumentar as visitas aos *websites*, que promovem a TURIHAB e a CENTER em 10%;
- h) aumentar em 5% a presença dos **Solares de Portugal e Casas no Campo** nas brochuras e nos *sites* dos Operadores turísticos;
- i) aumentar em 10% a presença dos **Solares de Portugal e Casas no Campo** na imprensa e nas plataformas digitais.

5. Plano de Ações Previstas para 2020:

Atividade 2020	Data Prevista
Implementação do novo sistema de reservas <i>online</i> para os associados e parceiros	Fevereiro
Realização de auditorias de acompanhamento NP 4494 - Certificação dos Solares de Portugal e Casas no Campo	Junho
Realização de Auditorias Internas NP 4494 - qualificação das casas associadas	Janeiro – Dezembro
Realização de Auditorias Mistério NP 4494 - Certificação dos Solares de Portugal e Casas no Campo	Janeiro – Dezembro
Autoavaliações da NP 4494 - Certificação dos Solares de Portugal e Casas no Campo	Janeiro – Dezembro

Realização de avaliação da satisfação de clientes TURIHAB/CENTER	Janeiro – Dezembro
Realização de avaliação da satisfação de hóspedes Solares de Portugal/Casas no Campo	Janeiro – Dezembro
Manutenção do <i>Help Desk</i> para apoio a associados e promotores TH/TER	Janeiro – Dezembro
Realização de campanhas promocionais do programa “Vivências e Experiências”	Janeiro – Dezembro
Realização de Visitas Educacionais a jornalistas e operadores turísticos	Janeiro – Dezembro
Realização de anúncios e publicidade	Janeiro – Dezembro
Participação em feiras e <i>workshops</i> de divulgação	Janeiro – Dezembro
Participação em seminários, congressos, conferências e palestras	Janeiro – Dezembro
<i>Realização de ações de e-marketing e e-commerce</i>	Janeiro – Dezembro
Colocação de novos conteúdos nos <i>sites</i>	Janeiro – Maio
Ligação do Centernet ao <i>Chanel manager</i>	Fevereiro
Realização de ações de formação sobre o CENTERNET	Janeiro – Maio
Definição da Tabela de Preços para os anos 2021 e 2022	Junho
Difusão da publicação “Saberes e Sabores Avoengos”	Janeiro – Dezembro
Difusão do Mapa de Estradas dos Solares de Portugal	Janeiro – Dezembro
Realização da coletânea das plantas comestíveis das Casas TURIHAB	Janeiro – Dezembro
Inventariação das capelas, oráculos e arquivos das Casas TURIHAB	Janeiro – Dezembro
Revisão da NP4494 TH e TER e do Manual de Boas Práticas do TH e TER	Dezembro

Ponte de Lima, 29 de novembro de 2019

A DIREÇÃO