



# Plano de Atividades

Ano de 2021

A TURIHAB – Associação do Turismo de Habitação, elegerá 2021 como o **ano da Hospitalidade e a arte de bem receber em Portugal**.

Desenvolverá as suas ações em três vertentes estratégicas: **o reposicionamento** do Turismo de Habitação e do TER-Turismo no Espaço Rural, ancorado na imagem de Marca **Solares de Portugal e Casas no Campo**; a dinamização do **marketing digital**, relacional e emocional com base nas campanhas “Portugal de Raiz – viajar no tempo habitar o Património” e “ Cada Casa uma vivência, cada estadia uma experiência”; e **o reforço das parcerias**, da cooperação e da **comunicação de proximidade**, assentes no trabalho em rede e apoio aos associados, na integração da nova plataforma de reservas do Turismo de Habitação e do Turismo no Espaço Rural - **Centernet**.

## 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 do 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 a tradição; preservar a diversidade do património arquitetónico e paisagístico; promover a nossa cultura, a nossa 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 informação do apoio financeiro que possam receber, nos programas a que se podem candidatar, 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**.

## INTRODUÇÃO

A TURIHAB conjuntamente com a CENTER, considera que 2021 será o ano da resiliência, superação e da nova era digital da Associação.

Tendo em consideração a pandemia do Covid-19 que afetou gravemente o país e em particular o Turismo, com a redução acentuada de reservas, em especial de origem de outros países. Prevemos que o início do ano vá ainda ser muito afetado pela pandemia, mas que o período de verão possa ser já o de alguma normalidade em relação ao turismo dos portugueses.

Tendo em consideração as novas tendências da procura, o Turismo de Habitação representa, neste novo tempo, o modelo de turismo e de oferta mais adequada aos novos segmentos de mercado, somos um conjunto de casas que constituem o produto ideal para os novos hóspedes. Oferecemos hospitalidade em todas as suas vertentes e sentidos apuados na forma de bem receber. Garantimos segurança, higiene e liberdade de viver os espaços em plena natureza; conjugamos o alojamento com experiências únicas; temos serviços complementares para garantir estadias que ficarão na memória.

As nossas casas garantem qualidade, fomos certificados com a norma portuguesa do T.H. e TER; cumprimos com as recomendações estabelecidas; estamos aptos para fazermos parte da mudança em termos da digitalização. Criaremos mecanismos para apoiar os Associados

a implementarem a digitalização dos processos e evitar consumos desnecessários. Estudaremos conjuntamente com os nossos Associados novas medidas, mais sustentáveis e que se coadunem com a autenticidade e a nossa oferta de identidade do Turismo de Habitação e TER. Estaremos na vanguarda do Turismo, “de pessoas com pessoas e para as pessoas”. Humanizar a oferta, hospitalidade com o saber e a dedicação dos Anfitriões.

## **1. O Modelo TURIHAB na vanguarda das novas tendências da procura**

Os mercados, as viagens e as motivações dos novos viajantes, estão a sofrer grandes transformações. A TURIHAB está atenta às novas tendências dos hóspedes, e às motivações geradas por esta pandemia, que procuram a tranquilidade, o repouso, a segurança sanitária e a autenticidade dos locais. Valorizar a oferta com produtos complementares ao alojamento, adaptar a oferta à procura, a hospitalidade e a arte de bem receber nos ***Solares de Portugal e Casas no Campo***.

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 uma proximidade e 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 sítios jardins históricos e contemporâneos e o planeamento de visitas às Áreas Protegidas, aos Geoparques, às Reservas da Biosfera, aos Sítios Ramesar, às Reservas Biogenéticas, aos locais Património Mundial e a marcos históricos da identidade nacional, para o conhecimento dos valores naturais e culturais. Neste sentido, pretende-se que o resultado deste planeamento seja o de se proporcionar aos hóspedes visitas e também caminhadas nos espaços florestais, nos pomares e nas matas das quintas e a prática de agricultura em hortas em modo biológico, para que se crie um conjunto de mais-valias da nossa oferta. Pretende-se fidelizar os nossos hóspedes, que estes promovam o destino Portugal nas suas terras de origem e contribuam para o nosso desenvolvimento económico pelos gastos suplementares ao alojamento.

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 2021. 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. Posicionamento do Turismo de Habitação e TER nesta nova era digital**

A TURIHAB atenta às novas tendências e necessidades do mercado, cada vez mais dinâmico, com maiores exigências de segurança sanitária e física das nossas casas, mais exigente e à procura de produtos e serviços de excelência, com as novas funcionalidades no *website Solares de Portugal*, interligará 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 das **Casas no Campo**.

Neste sentido, a TURIHAB implementará acções de formação do novo sistema Centernet, em webinar e competências digitais, para os Anfitriões e colaboradores das casas associadas. Formação em competências comportamentais e linguísticas.

O Marketing digital será uma aposta cada vez maior para reforçar as marcas da TURIHAB no mercado nacional e internacional, através de diversas plataformas de reservas, pela promoção nas redes sociais 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*, da valorização da certificação “Marca Portugal” e 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. Modelo de qualificação TURIHAB – “ cada casa uma vivência, cada estadia uma experiencia ”

A qualificação dos **Solares de Portugal, das Casas no Campo** e a monitorização implementada, ao longo dos anos, permitiu consolidar as bases de um modelo referencial para o Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural, 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* 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 interpretativo e de boas práticas , implementado nas casas associadas da TURIHAB

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, via digital, 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, publicas e privadas, que contribuam para a correcta requalificação e posicionamento 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 e Casas no Campo**, potenciar novos associados, valorizar o associativismo e fomentar parcerias.

### 3. Ações de Marketing Digital, Relacional e emocional

Nesta nova era da digitalização, inovação e criatividade, fomentaremos o trabalho em rede com as Casas Associadas e os Parceiros Nacionais e Internacionais, a promoção da nova imagem de marca **Solares de Portugal e Casas no Campo** 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 “**A MINHA CASA É A VOSSA CASA**”, pretende-se promover, também, 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 2021, 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](http://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**.

Conjuntamente com a CENTER continuaremos a desenvolver ações de divulgação dos **Solares de Portugal e Casas no Campo** em todos os mercados de proximidade e nos mais importantes novos mercados (USA, Brasil, Canadá, Japão e Austrália), para manter a presença das marcas e todo o trabalho desenvolvido nos anos anteriores, conscientes que o ano de 2021 será ainda um ano difícil para captar hóspedes desses mercados emissores. Pretendemos manter o envolvimento dos principais operadores turísticos e através das plataformas digitais, no sentido da angariação de reservas a pensar já no ano de 2022.

O nosso maior enfoque em termos promocionais em 2021 será 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* ou videoconferências e desenvolveremos ações de promoção por diversos canais 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 preçários;
- b) realizará *maillings* 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 e das redes sociais;
- f) apresentará os **Solares de Portugal e Casas no Campo** em *workshops* e eventos do setor a nível nacional e internacional;

- g) organizará visitas educacionais que sejam possíveis de realizar 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 2021

A TURIHAB, conjuntamente com a CENTER, objetiva atingir em 2021 as seguintes metas:

- a) implementar na totalidade o novo sistema de reservas *online*;
- b) fomentar o associativismo, mantendo o número de associados;
- 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 o número de reservas online;
- e) aumentar a taxa de ocupação das Casas, através da Central de Reservas ;
- f) aumentar o número de comunicações *online* com as Casas e reduzir os custos de comunicações, através duma gestão integrada dos sistemas internos da TURIHAB e da CENTER;
- g) aumentar as visitas aos *websites* dos Solares de Portugal, que promovem a TURIHAB e a CENTER;
- h) aumentar a presença dos **Solares de Portugal** e **Casas no Campo** na imprensa e nas plataformas digitais .



## 5. Plano de Ações Previstas para 2021:

| Atividade 2021  | Data Prevista      |
|---|--------------------|
| Fomação do novo sistema de reservas <i>online</i> para os associados e parceiros  | Janeiro - Março    |
| Realização de auditorias de acompanhamento NP 4494 - Certificação dos Solares de Portugal e Casas no Campo (via webinar ) | Abril - Maio       |
| 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   | Fevereiro - Março  |
| 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> digital para apoio a associados e promotores TH/TER  | Janeiro – Dezembro |
| Realização de campanhas promocionais do programa “Vivências e Experiências”   | Junho – Dezembro   |
| Realização de anúncios e publicidade  | Abril – Dezembro   |
| Participação em <i>workshops</i> , <i>via digital</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     |
| Realização de ações de formação sobre o CENTERNET   | Janeiro – Maio     |
| Definição da Tabela de Preços para os anos 2022 e 2023  | Junho              |
| 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 |

Ponte de Lima, 30 de Novembro de 2020

**A DIREÇÃO**