

# Internacionalização das Empresas do Sector do Turismo

Funchal, 11 de Novembro 2015

One Team • One Vision • One S



# Internacionalização das Empresas do Sector do Turismo

Apresentação

Barreiras à Internacionalização

Penetração; como?

Quotas de Mercado

Q & A

# Internacionalização das Empresas do Sector do Turismo

Apresentação

Barreiras à Internacionalização

Penetração; como?

Quotas de Mercado

Q & A



EHTA

Gestão Turística

Mestrando: ETDR (UALG)

Portugal/Brasil/Moçambique/Cabo Verde

Assisting people on their most precious time: **Their  
Holidays!**

One Team • One Vision • One Smile

# Internacionalização das Empresas do Sector do Turismo

Apresentação

Barreiras à Internacionalização

Penetração; Como?

Quotas de Mercado

Q & A

# Legais

- Estatuto de Utilidade Turística – (Instalação; Funcionamento; Remodelação);
- Legislação Laboral;
- Revisão Inesperada de Regras (IVA, Taxa Turística, Alteração Valor Visto)

# Recursos Humanos

- Comunicação (Idioma “*aparentemente*” comum);
- Qualificação dos Recursos Humanos;
- Cultura.

# Mercado

- (Des)conhecimento do Mercado;
- Ser-se Estrangeiro no País de Acolhimento;
- Responsabilidade – Dupla – do “*Peso*” da Marca.

One Team • One Vision • One Smile

# Internacionalização das Empresas do Sector do Turismo

Apresentação

Barreiras à Internacionalização

Penetração; Como?

Quotas de Mercado

Q & A

# Our future vision

Making  
destination  
experiences special

We will deliver  
**Mainstream's  
differentiation  
strategy** in all  
destinations...



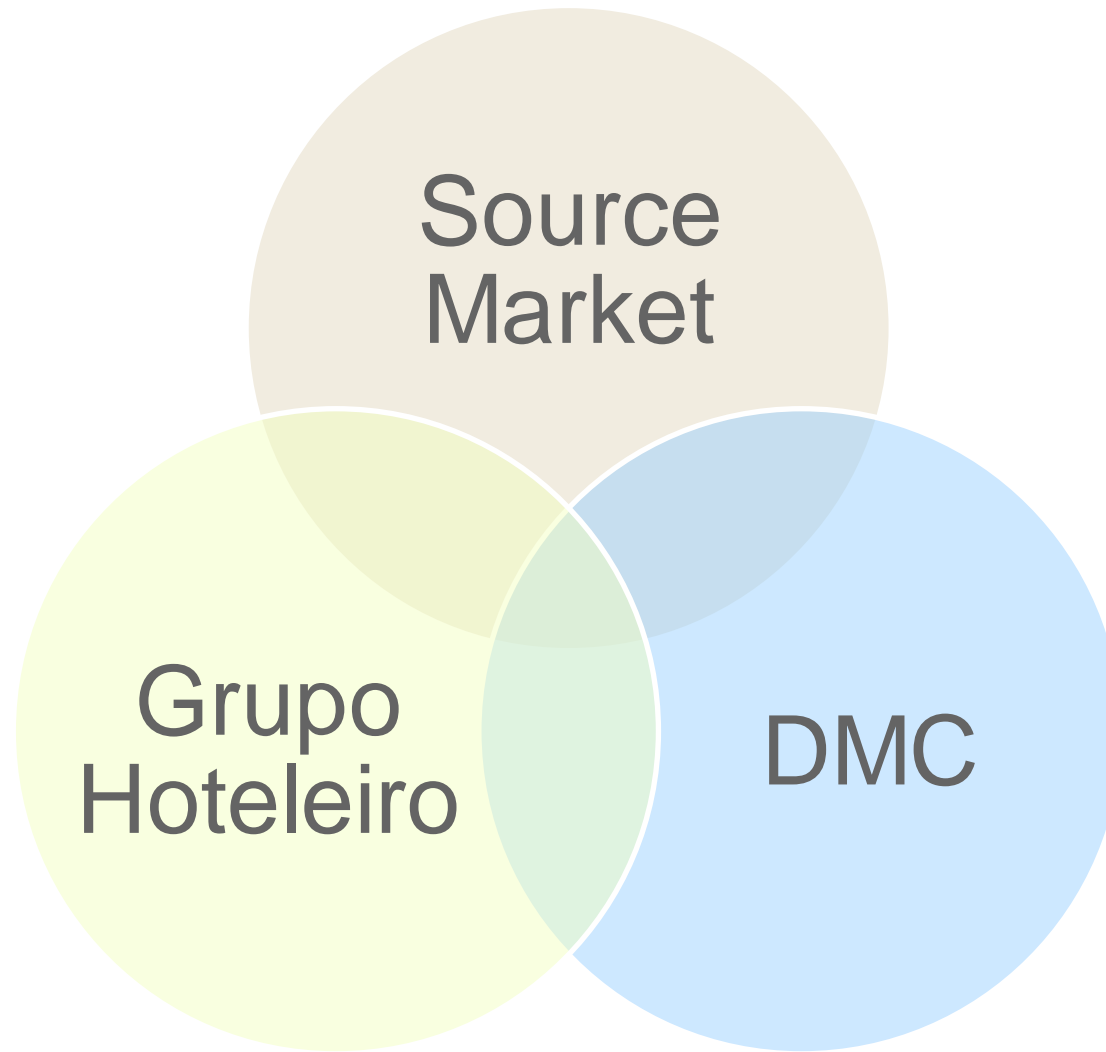
...and **delivers the  
brand promise  
"Discover your Smile"**  
to our customers,  
partners, employees  
and the communities  
we serve.

...by building a **truly  
customer centric,  
international and  
contemporary**  
destination services  
organisation...

... that **continuously  
invests in innovation,  
quality** improvement,  
**consistency,  
technology** and process  
**efficiency**...

...that **brings together  
and develops the most  
knowledgeable and  
service-oriented staff  
empowered** to problem  
solve...





One Team • One Vision • One Smile



One Team • One Vision • One Smile

C  
O  
N  
S  
I  
S  
T  
Ê  
N  
C  
I  
A

Procedimentos  
Unificados

- Compra;
- Venda;
- Administrativos;
- Outros.

Produto/*Franchising*

- Diferenciado;
- Único;
- *Network* (Interno & Externo);
- Concorrência.

*Assessoria*

- Informação Estatística;
- Legislação;
- Equipa responsável (Expatriados).

One Team • One Vision • One Smile



**Luxurious (5\* only) family-friendly** hotels, exceptional wellness facilities and world-class entertainment

**11 hotels**  
NPS >70



**Adult-only 4&5\* seafront** hotels ; contemporary styling and spa facilities

**56 hotels**  
NPS ~60



Upscale **modern family** resorts (4\* and above) first class **wellness** experience; activities for different **generations**

**40 hotels**  
NPS >50

One Team • One Vision • One Smile

# Net Promoter Score



$$\text{NPS} = \% \text{ PROMOTERS} - \% \text{ DETRACTORS}$$

One Team • One Vision • One Smile

# Internacionalização das Empresas do Sector do Turismo

Apresentação

Barreiras à Internacionalização

Penetração; Como?

Quotas de Mercado

Q & A

TUI é um fornecedor global, proporcionando ao cliente uma experiência única.



Interacting with our customers throughout their journey

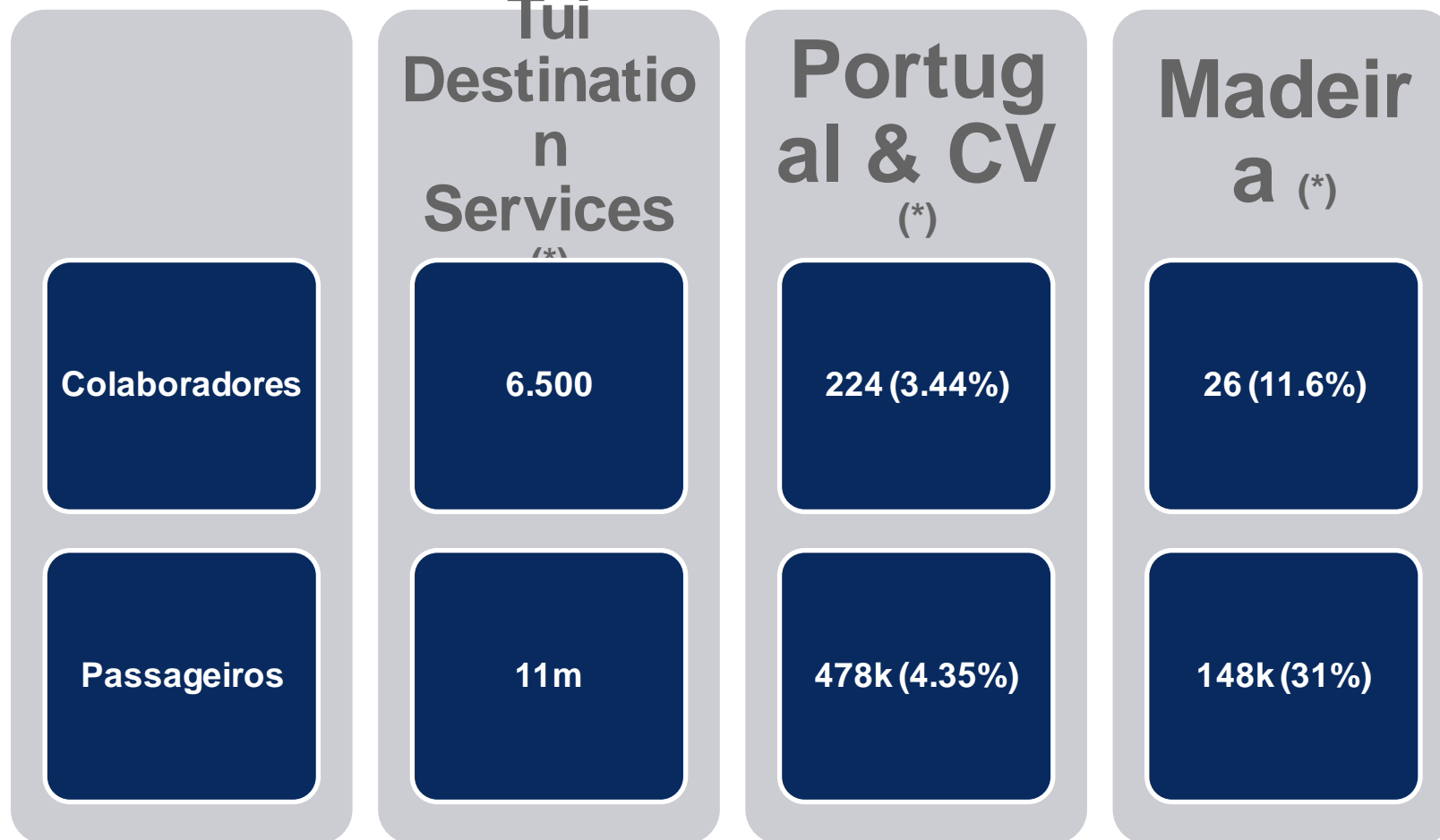


Limited relationship



Limited relationship

One Team • One Vision • One Smile



**Tui Destination Services – Divisão do Tui Group, totalmente integrada na área de Turismo.**

(\*) Dados 2023. **Excursões, Transportes, Transfers., Serviço (Assistência ao cliente) e Handling.**

One Team • One Vision • One Smile



# Resiliência:

**"A capacidade do indivíduo construir-se positivamente frente as adversidades".**

# NO SHAVE NOVEMBER



One Team • One Vision • One Smile

Muito Obrigado !