

Relatório de Inteligência

TURISMO



SEBRAE
Inteligência
de mercado

Atendimento personalizado em agências de viagens

Você sabia que clientes satisfeitos são mais propensos a comprar novamente e recomendar uma empresa ou serviço a outras pessoas?

Cliente satisfeito
=
lealdade

Aumento nas vendas
e na receita a longo prazo



Benefícios de se proporcionar um bom atendimento ao cliente

Proporcionar um bom atendimento ao cliente é fundamental para empresas de todos os setores, pois oferece uma série de benefícios que contribuem para o sucesso e a sustentabilidade do negócio.

Principais benefícios de fornecer um atendimento excepcional

Recomendações

Clientes satisfeitos são mais propensos a recomendar a sua empresa para amigos e familiares. O boca a boca positivo pode ser uma forma poderosa de adquirir novos clientes.

Fidelização de clientes

Um atendimento excepcional pode contribuir para a fidelização dos clientes, o que significa que eles continuarão comprando de sua empresa ao longo do tempo. Isso é importante para a receita recorrente.

Aumento das vendas

Clientes satisfeitos têm maior probabilidade de gastar mais dinheiro com sua empresa. Isso pode resultar em um aumento nas vendas e no ticket médio.

Redução de reclamações

Um bom atendimento pode ajudar a prevenir reclamações e insatisfações dos clientes, o que economiza tempo e recursos que seriam gastos lidando com problemas.

Diferenciação competitiva

Em um mercado competitivo, um atendimento de qualidade pode ser uma forma de diferenciar sua empresa da concorrência e ganhar vantagem no mercado.

Feedback valioso

O atendimento ao cliente é uma oportunidade para coletar feedback valioso dos clientes, que pode ser usado para fazer melhorias em produtos, serviços e processos.

Melhoria da reputação

Proporcionar um bom atendimento ao cliente ajuda a construir uma boa reputação para a sua empresa. Uma boa reputação pode atrair mais clientes e parceiros de negócios.

Cultura organizacional positiva

Quando a importância do bom atendimento é enfatizada em uma empresa, isso pode criar uma cultura organizacional mais positiva e centrada no cliente.

Lucratividade sustentada

Clientes satisfeitos e leais contribuem para a lucratividade de uma empresa, já que eles continuam a fazer negócios e podem gastar mais ao longo do tempo.

Redução de custos

Um atendimento de qualidade pode ajudar a reduzir custos relacionados a reclamações, devoluções de produtos e aquisição de novos clientes, pois a fidelização de clientes pode ser mais econômica do que a aquisição de novos.

Satisfação dos funcionários

Funcionários que possuem a oportunidade de oferecer um bom atendimento e ver clientes satisfeitos tendem a ter maior satisfação no trabalho, o que pode reduzir a rotatividade de funcionários.



Importante

Proporcionar um bom atendimento ao cliente não é apenas uma prática ética, mas também uma estratégia de negócios inteligente.



Experiências memoráveis

As experiências memoráveis podem adicionar valor ao produto ou serviço que você oferece. Os clientes percebem que estão recebendo algo além do básico, o que justifica um preço mais alto.

Criar experiências memoráveis para os clientes não é apenas uma estratégia de curto prazo. É uma abordagem necessária para o crescimento a longo prazo de um negócio.

Pode levar a melhorias contínuas nos produtos, serviços e processos da empresa, impulsionando a inovação, e:

- atrair e reter clientes;
- fortalecer a reputação da marca;
- estimular o marketing boca a boca;
- impulsionar o crescimento sustentável.

Oferecer experiências memoráveis pode ser gratificante tanto para os clientes quanto para os colaboradores, pois cria um ambiente de trabalho mais positivo e motivador.





Como melhorar o atendimento e a hospitalidade em agências de viagens

Melhorar o atendimento e a hospitalidade em agências de viagens é fundamental para atrair e manter clientes satisfeitos. Requer:

Treinamento

Compromisso

Dedicação

Confira algumas dicas de como realizar essa melhoria:

Capacite e treine seus funcionários

DICA

Capacitar os funcionários é um investimento estratégico que pode beneficiar a empresa de várias maneiras, desde a melhoria do desempenho individual até o aumento da produtividade e da satisfação do cliente.

POR QUÊ
FAZER

É uma prática necessária para a prosperidade e o crescimento sustentável de qualquer organização.

O QUÊ
FAZER

- Invista em treinamento para sua equipe. Eles devem estar bem informados sobre destinos, pacotes de viagens, políticas de cancelamento e todos os detalhes relevantes para atender às necessidades dos clientes.

Possua conhecimento profundo dos seus serviços

DICA

Ter um conhecimento profundo do serviço que você oferece é essencial para o sucesso nos negócios, pois afeta diretamente a satisfação do cliente, a confiança, a fidelização e a competitividade da empresa.

POR QUÊ FAZER

Beneficia seus clientes, mas também contribui para o crescimento e a reputação positiva de sua organização.

O QUÊ FAZER

- Esteja completamente familiarizado com os destinos, pacotes de viagem, hotéis e serviços que você oferece. Isso permite que você forneça informações precisas e relevantes aos clientes.

Invista em atenção personalizada

DICA

Ao prestar atenção às necessidades individuais dos clientes, você pode fornecer soluções sob medida que atendam especificamente a essas necessidades.

POR QUÊ FAZER

Aumenta a probabilidade de satisfazer as expectativas do cliente.

O QUÊ FAZER

- Escute atentamente as necessidades e preferências de cada cliente. Cada viagem é única, e adaptar suas recomendações de acordo com as expectativas do cliente é necessário.

Mantenha uma comunicação clara e eficiente

DICA

Uma comunicação clara e eficiente é um alicerce indispensável para o crescimento de uma agência, pois afeta todos os aspectos das operações, desde o atendimento ao cliente até a tomada de decisões e a eficiência operacional.

POR QUÊ FAZER

É uma prática que beneficia tanto a agência quanto seus clientes e parceiros.

O QUÊ FAZER

- Certifique-se de que a comunicação com o cliente seja clara e eficiente.
- Evite jargões do setor e explique os detalhes de maneira compreensível.

Forneça respostas rápidas e eficientes

DICA

Fornecer respostas rápidas e eficientes é uma prática que beneficia não apenas os clientes, mas também a própria empresa, contribuindo para a satisfação do cliente, a retenção de clientes, a eficiência operacional e a reputação da marca.

POR QUÊ FAZER

É uma estratégia que pode impulsionar o sucesso nos negócios em uma variedade de setores.

O QUÊ FAZER

- Seja ágil na resposta a consultas e solicitações. Os clientes apreciam a rapidez nas respostas, especialmente quando estão planejando viagens.

Realize o atendimento pós-venda

DICA

O atendimento pós-venda ajuda a construir relacionamentos mais sólidos e duradouros com os clientes. Quando você continua a se envolver com os clientes após a venda, eles se sentem valorizados e tem maior probabilidade de retornar para fazer negócios novamente. O relacionamento com o cliente não deve terminar após a venda.

POR QUÊ FAZER

O atendimento pós-venda oferece uma oportunidade valiosa para coletar feedback dos clientes sobre sua experiência de compra. Esse feedback pode ser usado para melhorar produtos, serviços e processos.

O QUÊ FAZER

- Faça um acompanhamento pós-venda para garantir que tudo esteja indo bem durante a viagem e para receber feedback.

Invista em capacitação constante

DICA

A capacitação constante é um investimento estratégico que aprimora a competência da equipe, a qualidade do atendimento ao cliente, a competitividade e a lucratividade de uma agência de viagens.

POR QUÊ FAZER

É essencial para se destacar em um mercado em constante evolução e atender às crescentes expectativas dos viajantes.

O QUÊ FAZER

- Mantenha-se atualizado com as últimas tendências do setor de turismo. Treinamentos e cursos podem ajudar a melhorar seu conhecimento e habilidades.

Utilize tecnologia

DICA

A tecnologia desempenha um papel fundamental no atendimento ao cliente e na operação eficaz das agências de viagens.

POR QUÊ FAZER

Melhora a eficiência, facilita a personalização, fornece acesso a informações atualizadas e contribui para a satisfação geral dos clientes. Portanto, é uma ferramenta indispensável para o setor de viagens.

O QUÊ FAZER

- Utilize ferramentas de reserva online e sistemas de gerenciamento de clientes para facilitar o processo de reserva e manter registros organizados.

Crie relações pessoais

DICA

Conhecendo bem os clientes, os agentes de viagens podem fazer recomendações mais precisas de destinos, acomodações e atividades que atendam aos interesses e gostos específicos de cada cliente.

POR QUÊ FAZER

As relações pessoais baseadas na confiança são fundamentais no setor de viagens. Quando os clientes conhecem e confiam em seu agente de viagens, eles têm maior probabilidade de seguir suas recomendações e reservar viagens por meio da agência.

O QUÊ FAZER

- Tente criar esse tipo de relação com os clientes. Lembre-se dos detalhes sobre eles e suas preferências em viagens, para poder surpreendê-los positivamente em futuras interações.

Invista em acessibilidade

DICA

A acessibilidade torna os serviços de viagem acessíveis a todas as pessoas, independentemente de suas habilidades físicas, sensoriais ou cognitivas. Isso promove a inclusão e a igualdade de oportunidades para todos os clientes.

POR QUÊ FAZER

Promover acessibilidade não apenas atende às necessidades de clientes com deficiência, mas também beneficia a agência de viagem como um todo, promovendo a inclusão, construindo uma boa reputação, ampliando o mercado e demonstrando responsabilidade social.

O QUÊ FAZER

- Crie um ambiente positivo para clientes de todas as origens e necessidades.

Ofereça opções personalizadas

DICA

Oferecer opções personalizadas em agências de viagens não apenas atende às necessidades e desejos específicos dos clientes, mas também ajuda a construir relacionamentos sólidos, impulsionar as vendas, melhorar a satisfação do cliente e diferenciar a agência no mercado altamente competitivo de viagens.

POR QUÊ FAZER

É uma estratégia necessária para o sucesso a durabilidade no setor de turismo.

O QUÊ FAZER

- Ofereça opções personalizadas para que os clientes possam escolher de acordo com suas necessidades e orçamento. Não forneça apenas um pacote padrão.

Trabalhe com parceiros confiáveis

DICA

Trabalhar com parceiros não apenas beneficia a reputação e a credibilidade da agência, mas também contribui para a satisfação do cliente e a competitividade no mercado de viagens.

POR QUÊ FAZER

A confiança e a integridade são pilares fundamentais para o setor de turismo.

O QUÊ FAZER

- Garanta que seus parceiros, como hotéis e companhias aéreas, também ofereçam um bom atendimento ao cliente. Isso reflete positivamente em sua agência.

Peça feedbacks contínuos

DICA

Pedir feedback contínuo é uma prática que promove a aprendizagem, a melhoria e o engajamento, tanto em nível pessoal quanto organizacional.

POR QUÊ FAZER

É uma maneira eficaz de manter-se relevante, atender às necessidades das partes interessadas e construir relacionamentos positivos.

O QUÊ FAZER

- Peça feedback regularmente aos clientes para entender como você pode melhorar.
- Use as críticas construtivas para aprimorar seus serviços.

Cuide do ambiente da agência

DICA

Cuidar do ambiente da agência, seja físico ou cultural, é fundamental para a satisfação dos funcionários, a impressão positiva dos clientes, a eficiência operacional, a competitividade e a responsabilidade social e ambiental.

POR QUÊ FAZER

É um investimento que contribui para o sucesso e a longevidade da agência no mercado.

O QUÊ FAZER

- Crie um ambiente acolhedor e convidativo em sua agência. Um espaço agradável pode fazer uma grande diferença na experiência do cliente.

Use ferramentas de reserva eficientes

DICA

Usar ferramentas de reserva eficientes é essencial para otimizar as operações de uma agência de viagens, melhorar o atendimento ao cliente, oferecer escolhas diversificadas e manter uma posição competitiva no mercado de turismo.

POR QUÊ FAZER

Essas ferramentas não apenas economizam tempo e recursos, mas também garantem que os clientes tenham experiências de viagem suaves e satisfatórias.

O QUÊ FAZER

- Utilize sistemas de reservas eficientes e tecnologia que facilitem o processo de reserva para seus clientes.

Desenvolva uma cultura de hospitalidade

DICA

A cultura de hospitalidade contribui para a satisfação do cliente, a fidelização, a diferenciação no mercado e o crescimento dos negócios.

POR QUÊ FAZER

É uma estratégia indispensável para a prosperidade a longo prazo.

O QUÊ FAZER

- Promova uma cultura interna que valorize a hospitalidade e o atendimento ao cliente. Funcionários satisfeitos tendem a prestar um melhor serviço.

Faça o gerenciamento de crises

DICA

Fazer o gerenciamento de crises é uma parte essencial do planejamento estratégico e da governança corporativa.

POR QUÊ FAZER

Ajuda a proteger a empresa, sua reputação e suas operações, ao mesmo tempo em que demonstra responsabilidade, resiliência e capacidade de resposta eficaz em momentos difíceis.

O QUÊ FAZER

- Esteja preparado para lidar com situações difíceis, como cancelamentos de voos ou problemas durante a viagem.
- Tenha um plano de contingência e seja proativo na resolução de problemas.

Ao seguir essas dicas, você pode oferecer aos seus clientes uma experiência mais satisfatória, o que pode levar a avaliações positivas, fidelização e recomendações, contribuindo para o sucesso da sua agência de viagens.



Fontes

Agências de Viagens: Oportunidades e Desafios - Sebrae

<https://www.agenciaeplus.com.br/atendimento-ao-cliente-importancia-e-beneficios/>

<https://www.moveonmarcas.com.br/blog/dicas-atendimento-cliente>

https://www.panrotas.com.br/mercado/agencias-de-viagens/2019/04/5-dicas-para-o-agente-de-viagens-melhorar-o-seu-atendimento_164060.html

<https://agentenoturismo.com.br/2016/07/20/como-melhorar-o-atendimento-na-agencia-de-viagens/>

AÇÕES RECOMENDADAS



O primeiro passo para conseguir realizar um atendimento personalizado é: conhecer seu cliente. Por isso, desde o primeiro contato com o cliente, colha informações sobre quem ele é e do que gosta.



Fazer pesquisas de satisfação também é uma boa prática que pode ajudar a construir uma relação mais próxima com os clientes. As pesquisas contribuem para gerar novos negócios, poupar tempo e recursos. E, em um cenário de negócios cada vez mais competitivo, realizar investigações primárias, coletando informação direto na fonte, tem um valor inestimável para tomar decisões mais embasadas. Confira no relatório de inteligência [“Como fazer pesquisa com o seu cliente”](#). O caminho para começar ou potencializar o uso de pesquisas para impulsionar o negócio.



Atender de maneira personalizada significa identificar e compreender as necessidades do cliente e adaptar suas soluções às expectativas específicas de cada um deles ou de segmentos de clientes. Esse tipo de atendimento diferenciado ao cliente agrega valor à empresa e contribui para que os clientes prefiram sempre fechar negócio com você em vez de irem para concorrência.



Tão importante quanto oferecer as soluções certas no momento certo é se fazer presente na vida do cliente entre uma compra e outra. Ou seja, não deixe de manter contato com o cliente após ele fechar negócio com você. Envie e-mails ou kits personalizados para lembrar o cliente de que você não se esqueceu dele; interaja com o cliente nas redes sociais; convide o cliente para eventos, promoções e sorteios da sua empresa, faça pesquisas de satisfação de clientes. Esses são apenas alguns exemplos de boas práticas que você pode seguir para a construção de relacionamento com seus clientes. A intenção é se manter presente e não deixar que os clientes esqueçam da sua empresa, lembrando dela de maneira positiva.



O atendimento humanizado tem como uma de suas preocupações fazer com que o cliente se sinta único e especial. Uma boa forma de fazer isso é oferecer a ele certas exclusividades. Ou seja, algo que foi feito somente para ele, sob medida, que ninguém mais tem. Produtos e condições de pagamento exclusivas, brindes e lançamentos de produtos antecipados são alguns exemplos de estratégias que podem ser aplicadas.



Entre em contato pelo 0800 570 0800 e agende atendimento na unidade do Sebrae mais próxima de você e saiba como contratar essas soluções para melhorar a competitividade da sua empresa.

Relatório de Inteligência

Gerência de Conhecimento e Competitividade
Gerente: Margareth de Sousa G. Carvalho
Gestora do Programa Sebrae Inteligência de Mercado: Mara Godoy
Conteudista: Fábio Medeiros
Revisão: Tainá Arruda
Diagramação: Sigla

Entre em contato com o
Sebrae: **0800 570 0800**

TURISMO

Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610). Fotos: Banco de imagens.