



Como abrir uma agência de viagens e turismo?

Uma agência de viagens e turismo é uma empresa que oferece serviços relacionados à organização e planejamento de viagens. Essas agências atuam como intermediárias entre os viajantes e os fornecedores de serviços de viagem, como companhias aéreas, hotéis, empresas de aluguel de carros, cruzeiros, operadoras de turismo e outros.

Produtos comercializados em agências de viagens e turismo

- passagens áreas;
- passagens marítimas;
- passagens terrestres;
- aluguel de carros;
- hospedagem;
- pacotes turísticos;
- excursões;
- ingressos para atrações em outras cidades ou países;
- etc.



Diferença entre agência de viagens e operadoras de viagens

Agências de viagens

As agências e agentes dependem das operadoras para receber um pacote e vender ao público.

Operadoras de viagens

Os operadores dependem das agências para vender o pacote que foi montado.

Leia este conteúdo e saiba o que é necessário para abrir uma agência de viagens, e como ser uma empresa diferenciada no mercado.



Principais funções de uma agência de viagens

Gestão de viagens corporativas

Agências de viagens corporativas desempenham um papel fundamental na gestão eficiente das viagens de negócios de uma empresa.

Isso inclui o planejamento, reservas e coordenação de todas as etapas da viagem, desde voos e hospedagem até aluguel de carros e transporte terrestre.

Economia de custos

Uma das principais funções das agências de viagens corporativas é ajudar as empresas a economizarem dinheiro em suas despesas de viagem.

Isso pode ser alcançado por meio de negociações de tarifas corporativas, otimização de itinerários e identificação de opções mais econômicas.

Atendimento ao cliente corporativo

Oferecem atendimento personalizado às empresas e seus funcionários, ajudando a solucionar problemas relacionados a viagens, como atrasos, cancelamentos ou alterações de planos.

Gestão de relatórios e faturas

Fornecem relatórios detalhados sobre os gastos com viagens, facilitando o controle de despesas e a prestação de contas para a empresa.

Políticas de viagem

Auxiliam as empresas na criação e implementação de políticas de viagem que garantem o cumprimento das diretrizes e orçamentos estabelecidos.

Conheça os tipos de agências de viagem existentes

Existem vários tipos de agências de viagem que atendem a diferentes necessidades e interesses dos viajantes. Alguns dos principais tipos de agências de viagem incluem:



Agências de viagem tradicionais

Estas são as agências de viagens físicas onde os clientes podem visitar pessoalmente para planejar suas viagens. Elas costumam oferecer um atendimento mais personalizado e podem ser ideais para viajantes que preferem interações face a face.

Agências de viagem online

Operando na internet, essas agências de viagem oferecem conveniência e flexibilidade aos clientes, permitindo que eles pesquisem e reservem viagens a qualquer momento e em qualquer lugar. Exemplos incluem Expedia, Booking.com, Kayak, Decolar, dentre outras.

Agências de viagem de aventura

Especializadas em viagens de aventura e turismo de natureza, essas agências se concentram em experiências únicas, como safáris, trilhas e esportes radicais. Elas atendem a clientes que buscam aventura e emoção.

Agências de viagem de luxo

Essas agências se especializam em viagens de alto padrão, oferecendo pacotes exclusivos e serviços de primeira classe para clientes que procuram experiências luxuosas.

Agências de viagem de nicho

Algumas agências de viagem se concentram em nichos específicos, como viagens religiosas, lua de mel, cruzeiros, ecoturismo e muito mais, atendendo a públicos com interesses particulares.

Agências de viagem corporativas

Essas agências se dedicam a atender às necessidades de viagem de empresas e seus funcionários, garantindo que as viagens de negócios sejam eficientes e econômicas.



Importante

As agências de viagem desempenham um papel crucial na facilitação e organização de viagens, atendendo a uma ampla gama de necessidades e preferências de clientes, sejam eles indivíduos que viajam a lazer ou empresas que precisam gerenciar suas viagens corporativas. Cada tipo de agência de viagem tem sua própria especialização e público-alvo.



Como abrir uma agência de viagens

Abrir uma agência de viagens é um processo que envolve várias etapas e requer planejamento cuidadoso. Confira a seguir os passos gerais para abrir uma agência de viagens:



1. Pesquisa e investimento

O investimento inicial pode variar amplamente com base em vários fatores, incluindo o porte do empreendimento, as condições do imóvel, a necessidade de reforma e a localização geográfica.

Estima-se que uma agência de viagens de pequeno porte exija um investimento inicial de aproximadamente R\$ 60.000,00. No entanto, esses valores são apenas uma referência e podem variar consideravelmente de acordo com as circunstâncias específicas do negócio.

- Faça uma pesquisa de mercado para entender a demanda por serviços de agências de viagens em sua área e identificar o seu público-alvo.
- Elabore um plano de negócios que inclua detalhes sobre sua proposta de valor, estratégias de marketing, estrutura de preços e projeções financeiras.



2. Formação jurídica

Abrir uma agência de viagens envolve vários passos e requisitos legais. Veja as principais condições necessárias para iniciar uma agência de viagens seguindo a legislação:

Registro do contrato social/ Declaração de empresa individual

O primeiro passo envolve o registro do contrato social ou declaração de empresa individual, dependendo da estrutura legal escolhida (por exemplo, sociedade limitada ou empresa individual).

Pesquisa na Receita Federal

É importante verificar os antecedentes dos sócios ou empresários por meio de pesquisas do CPF junto à Receita Federal. O ideal é fazer a consulta com um escritório de contabilidade ou Junta Comercial da sua cidade.

Os empreendedores devem procurar um escritório de contabilidade e/ou a Junta Comercial em sua cidade para obter informações sobre a documentação necessária para a constituição da empresa.

Escolha das atividades econômicas (CNAEs)

Ao elaborar o ato constitutivo, é fundamental escolher as atividades econômicas (CNAEs) adequadas para o CNPJ. É importante observar a Lei das Agências de Turismo nº 12.974/2014 ao definir essas atividades.

Solicitação do CNPJ

Após a criação da empresa, é necessário solicitar o Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) junto à Receita Federal.

Solicitação da inscrição estadual

Para atuar legalmente, a agência de viagens deve obter a inscrição estadual junto à receita estadual.

Alvará de licença e registro na Secretaria Municipal de Fazenda

O Alvará de licença é fundamental e permite que a empresa desenvolva suas atividades no local pretendido. É emitido pela Prefeitura Municipal ou Secretaria Municipal da Fazenda.

Matrícula no INSS

A agência de viagens deve efetuar a matrícula no Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) para cumprir as obrigações previdenciárias.

Além desses passos específicos, é importante mencionar que existem legislações relacionadas diretamente ao setor de turismo que a agência de viagens deve observar, como a Lei nº 12.974/2014, que regula as atividades das agências de viagens, e outras leis que definem políticas nacionais de turismo e regulam a profissão do guia do setor.

Registro no Cadastur

A agência de viagens também pode considerar se cadastrar no Cadastur, um sistema que oferece vantagens e oportunidades de negócios aos atores do setor de turismo, e é executado pelo Ministério do Turismo em parceria com os órgãos oficiais de turismo em todo o Brasil.

Isso pode ajudar a agência a se destacar no mercado e fornecer confiança aos clientes.



3. Defina e treine sua equipe

A equipe de uma agência de viagens desempenha um papel fundamental no sucesso do negócio. Confira as características necessárias de uma equipe para uma agência de viagens:

- Um agente de viagens é um profissional com formação e cultura suficientes para apresentar opções de destinos e atrações com precisão e segurança aos clientes;
- É importante que o agente de viagens tenha conhecimento detalhado de mapas, localização de cidades e climas, além de estar bem informado sobre conhecimentos gerais e política em todo o mundo;
- Ter sensibilidade para identificar o perfil do cliente, incluindo seu padrão financeiro, preferências e costumes que influenciarão no sucesso da viagem;

- Conhecer os aspectos culturais de cada região e país;
- Não há requisitos formais específicos, mas é desejável que o candidato tenha pelo menos o ensino médio completo, noções de informática e um curso técnico profissionalizante de agente de viagens;
- O agente de viagens deve apresentar características como:
 - ✓ atitude positiva;
 - ✓ habilidades de comunicação eficaz;
 - ✓ capacidade de solucionar problemas;
 - ✓ capacidade de tomar decisões;
 - ✓ conhecimento dos produtos comercializados;
 - ✓ habilidades de venda e comercialização;
 - ✓ capacidade de identificar novas tendências turísticas;
 - ✓ uso de tecnologia e sistemas;
 - ✓ habilidades administrativas e de controle;
 - ✓ domínio de línguas estrangeiras;
 - ✓ experiência em técnicas de agenciamento.



Ponto de atenção!

- ✓ É importante que uma agência de viagens defina a equipe de acordo com a estrutura da empresa, mantendo uma equipe enxuta para controlar os custos iniciais.
- ✓ Dependendo do tamanho da agência e da demanda, um funcionário com a função de agente de viagens e um responsável pela gestão do negócio podem ser suficientes no início.
- ✓ Conforme o negócio crescer, mais membros da equipe podem ser adicionados para atender às necessidades dos clientes.



4. Localização e instalações

Escolha um local para sua agência, considerando a acessibilidade e visibilidade para seus clientes.

A estrutura de uma agência de viagens pode variar dependendo do tamanho da empresa, da sua localização e das suas necessidades específicas.

Área mínima necessária

A área mínima necessária para uma agência de viagens e turismo é de aproximadamente 15m². No entanto, essa área pode variar de 40m² a 100m², dependendo das necessidades da agência e do espaço disponível.

Inicialmente, para atendimento, são necessárias duas pessoas. Essas pessoas geralmente incluem um agente de viagens e um responsável pela gestão do negócio.

A agência pode funcionar em uma sala comercial com banheiro.

Estrutura básica

A estrutura básica de uma agência de viagens inclui um ambiente onde os clientes são recebidos e as vendas são efetuadas. Esse ambiente pode ser uma recepção ou balcão de atendimento.

Ter uma pequena copa para servir café e água aos clientes pode ser um diferencial, tornando o espaço mais acolhedor e confortável.

Dependendo das operações da agência, também pode haver espaço para armazenar material de promoção, folhetos informativos, mapas e outros recursos de viagem.



5. Parcerias com fornecedores

- Estabeleça parcerias com companhias aéreas, hotéis, operadoras de turismo e outros fornecedores de serviços de viagem.
- Negocie contratos e acordos para garantir acesso a tarifas especiais e comissões.



6. Tecnologia e sistemas

As agências de viagens e turismo dependem significativamente de sistemas e tecnologia para operar de forma eficaz.

Alguns sistemas e tecnologias que devem ser aplicados em agências de viagens, são:

Equipamentos e softwares

- As agências de viagens precisam de equipamentos, como microcomputadores, com boa capacidade de processamento para executar tarefas relacionadas às viagens e turismo.
- Um software é essencial para auxiliar na emissão de bilhetes de passagens, incluindo e-tickets, bem como na montagem de roteiros turísticos.
- O software também deve permitir a visualização de mapas e outros elementos que ajudem a compor os produtos de viagem e a apresentar um melhor entendimento da região que será visitada.

Sistema integrado de gestão empresarial

- O software utilizado deve funcionar preferencialmente como um sistema integrado de gestão empresarial, abrangendo áreas operacionais, administrativas e financeiras da agência de viagens.
- Isso é fundamental porque as agências de viagens geralmente atuam como intermediárias de negócios e recebem comissões de empresas como companhias aéreas, hotéis e operadoras de turismo.
- Um sistema integrado permite um controle rigoroso das quantias comercializadas e das comissões recebidas.

Softwares específicos para emissão de bilhetes

- As agências de viagens que emitem bilhetes de passagens diretamente em suas instalações, em vez de usar o “browser” das companhias aéreas, podem optar por softwares específicos para essa finalidade.
- Dois dos softwares mais comuns para emissão nas agências de viagens são o AMADEUS e o MONDE. No entanto, existem outras opções no mercado.
- A agência deve avaliar cuidadosamente esses softwares para determinar qual deles melhor atende às suas necessidades e expectativas.



7. Marketing e publicidade

- Desenvolva uma estratégia de marketing para promover sua agência de viagens, incluindo presença online, publicidade em mídias sociais e campanhas de marketing direto.
- Considere o uso de um site ou aplicativo para oferecer serviços de reserva online.



8. Seguros e licenças

- Adquira seguros adequados, como responsabilidade civil e seguro de viagem, para proteger sua agência e clientes.
- Obtenha todas as licenças e autorizações necessárias, incluindo as relacionadas ao setor de turismo.



9. Contabilidade e finanças

- Configure um sistema de contabilidade para rastrear receitas e despesas e manter suas finanças em ordem.
- Defina políticas de preços e pagamento, incluindo políticas de reembolso e cancelamento.



10. Atendimento ao cliente

O atendimento ao cliente em uma agência de viagens é uma parte fundamental do sucesso do negócio. Embora o atendimento online seja importante e facilite o acesso inicial às ofertas e produtos da agência, ele não substitui completamente a experiência direta agente-cliente.

- Ofereça um atendimento ao cliente excepcional, garantindo que os clientes tenham uma experiência positiva com sua agência de viagens.



11. Crescimento e expansão

Abrir e administrar uma agência de viagens pode ter seus desafios, assim como em qualquer tipo de negócio, mas também pode ser gratificante, especialmente se você estiver apaixonado por viagens e turismo.

- Certifique-se de seguir todas as regulamentações e normas do setor e busque orientação profissional, se necessário, para garantir o sucesso de seu negócio.
- Esteja preparado para adaptar e expandir seus serviços conforme sua agência de viagens cresce.

Fontes

Manual do Sebrae: Como montar uma agência de viagens e turismo

<https://www.onfly.com.br/blog/funcoes-agencia-de-viagens-corporativas/>

<https://blog.getmalas.com.br/tudo-sobre-viagens/tipos-de-agencias-de-viagem>

<https://flytour.com.br/como-abrir-uma-agencia-de-viagem/>

<https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/como-abrir-uma-empresa-de-turismo/>

<http://www.abav.com.br/informacoes-uteis/como-abrir-uma-agencia-de-viagens>

<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-uma-agencia-de-viagens-e-turismo,05387a51b9105410VgnVCM1000003b74010aRCRD#mercado>

<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/artigos/monte-um-plano-de-negocio-facil-e-simples,17f2850c4d8f2610VgnVCM1000004c00210aRCRD>



AÇÕES RECOMENDADAS



O Plano de Negócios é imprescindível para iniciar um empreendimento com alta probabilidade de sucesso. É um documento que descreve, por escrito, os objetivos de um negócio e serve para organizar a gestão e o planejamento de sua empresa, diminuindo os riscos e as incertezas. Além de indicar a sua ideia principal, ele mapeia quais são os seus objetivos e os caminhos que você precisa percorrer para alcançá-los. A partir dele, você compreende melhor o seu mercado, a viabilidade do seu negócio, as melhores estratégias de marketing, etc. Ele deve abranger todos os pontos necessários para lhe mostrar as forças e as oportunidades de sua ideia. [Acesse](#) e saiba mais.



O Modelo de Negócio proporciona a visualização das principais funções de uma organização, possibilitando assim que empreendedores reflitam a respeito de cada função da empresa para, então, descobrir o que precisa ser feito a fim de conquistar clientes e aumentar os resultados do empreendimento. Ajuda na visualização das principais funções de uma organização, possibilitando assim que empreendedores reflitam a respeito de cada função da empresa para, então, descobrir o que precisa ser feito a fim de conquistar clientes e aumentar os resultados do empreendimento. Veja como criar o seu modelo de negócio, de forma gratuita, com o Sebrae Canvas, [clikando aqui](#).



Monitorar tendências é uma estratégia importante para os pequenos negócios, uma vez que ajuda a entender o comportamento do consumidor, o que eles precisam e como se adequar às mudanças oportunas, além de ajudar as empresas a se planejarem e definirem estratégias, a fim de que consigam tomar decisões mais assertivas e se manterem competitivas em seus mercados de atuação. Leia o conteúdo [Monitoramento de Tendências](#) e saiba como adotar essa prática no seu negócio.



Os hábitos de consumo do futuro são moldados por uma variedade de fatores como: avanços tecnológicos, mudanças sociais, preocupação com questões ambientais e com questões econômicas. Diante de tanta transformação, é fundamental compreender comportamentos, estilos de vida e mudanças socioculturais globais que impactarão as economias, para, então, tomar decisões assertivas agora, que reduzam riscos e mantenham a competitividade. Para ter acesso ao panorama sobre as principais tendências de comportamento de consumo para 2024 e saber mais sobre os sentimentos responsáveis por nortear as escolhas dos clients, [clique aqui](#) e saiba mais.



A partir das informações apresentadas neste conteúdo, faça um estudo criterioso, avaliando as oportunidades existentes e de que maneira você pode atuar neste apaixonante segmento de negócios. Considere as necessidades da sua agência, observe de que maneira você pode se encaixar nessas realidades e obter resultados com suas práticas.



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.