



Perfil do consumidor que compra por meio de agências e operadoras de viagem

Uma agência de viagem é uma empresa ou entidade que atua como intermediária entre os viajantes e os fornecedores de serviços de viagem, facilitando:

- o planejamento;
- a reserva;
- a organização de viagens.

As agências de viagem oferecem uma variedade de serviços e produtos relacionados à indústria do turismo, ajudando os clientes a:

- criar itinerários personalizados;
- reservar:
 - ✓ passagens aéreas;
 - ✓ acomodações;
 - ✓ transporte terrestre;
 - ✓ passeios turísticos;
 - ✓ seguro de viagem;
- outros serviços associados a viagens.





O que é perfil do consumidor

O perfil de consumidor é um compilado de características, valores e comportamentos influenciados por fatores sociais, psicológicos, culturais e pessoais que compõem um determinado público.

Ele serve como um guia, visando auxiliar a descobrir o que seus clientes desejam receber ao comprar na sua empresa.

Traçar esse perfil é importante, pois possibilita:

- ☑ uma segmentação mais certa das ações de marketing;
- ☑ uso das melhores técnicas de venda;
- ☑ a decisão sobre quais canais de atendimento ao cliente serão usados.

Os principais benefícios desse processo são:

- redução de custos operacionais, pois diminui as chances de erros na estratégia;
- otimização da experiência do cliente, que recebe atendimento personalizado;
- aumento das vendas, pela melhora da satisfação, o que ajuda na retenção.

O principal motivo de saber o perfil do consumidor é desenvolver estratégias de:

- ✓ marketing;
- ✓ vendas;
- ✓ atendimento mais preciso e eficiente.

O perfil do público não pode ser algo inventado e baseado em “achismos”. É necessário muito trabalho de pesquisa e observação.

Para avaliar o perfil do seu cliente, é preciso:

- coletar informações sobre seu público-alvo;
- fazer pesquisas de satisfação para descobrir o que ele quer receber;
- ouvir o que seus consumidores têm a dizer;
- estudar bastante sobre quem seria o cliente ideal e, a partir daí criar a persona da empresa.

Conhecer o perfil do consumidor é fundamental para que a sua empresa possa alinhar suas expectativas às demandas reais do seu público-alvo.

Quando se entende o perfil do seu consumidor, fica mais fácil saber onde encontrá-lo e como entrar em contato para tentar vender um produto ou serviço.

Ter sempre em mente qual o perfil do consumidor é muito útil para evitar que esforços, recursos, criatividade e tempo sejam empregados tentando atingir um público que não apresenta as características de um grupo que, de fato, estaria interessado em suas soluções.

Confira neste conteúdo o perfil do consumidor que compra através de agências de viagens e crie estratégias para aumentar as vendas.



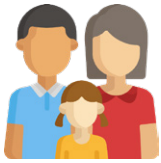
Perfil do consumidor que compra através de agências de viagens

Entender o perfil de quem compra por meio de uma agência de viagens é essencial para definir estratégias específicas para este público.

O público das agências de viagem é diversificado e pode incluir pessoas de diferentes:

- faixas etárias;
- origens étnicas;
- níveis de renda;
- interesses de viagem.

Veja algumas características deste perfil a seguir.



Famílias e casais

Planejam férias em grupo, e muitas vezes optam por usar agências de viagem para garantir que todas as necessidades sejam atendidas, incluindo acomodações familiares, atividades adequadas para crianças e planejamento de refeições.

Valorizam: a conveniência e a assistência na organização de viagens em família ou românticas.



Planejadores de viagem

Muitos consumidores que optam por usar agências de viagem são planejadores de viagem conscientes.

Valorizam: a assistência profissional na organização de suas viagens e desejam garantir que tudo esteja bem planejado e coordenado.



Viajantes individuais

Viajantes individuais também buscam agências de viagem para auxiliar na organização de suas aventuras solitárias.

Valorizam: a busca por experiências específicas, como viagens de aventura ou culturais.



Empresas e viajantes de negócios

Algumas agências de viagem atendem a empresas e viajantes de negócios, ajudando a organizar viagens corporativas, conferências e eventos.

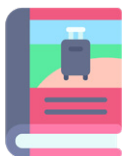
Valorizam: soluções específicas para atender às suas necessidades, que são únicas, pois representam um segmento significativo que requer serviços exclusivos.



Clientes que valorizam a segurança

A segurança é uma preocupação importante para muitos viajantes, especialmente em destinos desconhecidos.

Valorizam: tranquilidade e desejam a garantia de que os itinerários e as acomodações atendam aos padrões de segurança.



Consumidores em busca de conhecimento

Esse perfil gosta de utilizar agências de viagem porque se sentem mais seguros a fechar pacotes de viagens com especialistas.

Valorizam: o conhecimento especializado que os agentes de viagem podem oferecer sobre destinos, atividades e requisitos de viagem, especialmente em destinos menos conhecidos.



Viajantes Internacionais

Agências e operadoras de viagem são frequentemente procuradas por viajantes que desejam explorar destinos internacionais.

Valorizam: a assistência na organização de itinerários e acomodações.



Aposentados e grupos da terceira idade

Aposentados e grupos da terceira idade são frequentes clientes de agências de viagem, aproveitando seu tempo livre para explorar novos destinos e culturas.

Valorizam: a segurança de comprar com especialistas e a assistência na organização de itinerários e acomodações.



Jovens aventureiros

Viajantes mais jovens, incluindo millennials e a geração Z, frequentemente recorrem a agências de viagens para planejar aventuras, viagens de mochilão e experiências únicas.

Valorizam: ofertas de serviços personalizados para destinos exclusivos, que proporcionem experiências únicas e diferenciadas do tradicional.



Viajantes de luxo

Há um mercado crescente de viajantes que buscam experiências de luxo, e agências especializadas em viagens de alto padrão.

Valorizam: ofertas de serviços personalizados e destinos exclusivos.



Clientes em busca de ofertas

Enquanto algumas pessoas buscam agências de viagem para acomodações de alto padrão e experiências de luxo, outras estão à procura de ofertas e descontos.

Valorizam: encontrar ofertas econômicas e maximizar suas economias de viagem.



Amantes de cruzeiros e pacotes turísticos

Muitos consumidores buscam agências de viagem para reservar cruzeiros e pacotes turísticos, que oferecem comodidade e experiências completas de viagem.

Valorizam: a segurança de fechar um pacote ideal para esse tipo de experiência em alto mar, e de muitos dias.



Pessoas em busca de experiências especiais

Há também um público que busca experiências únicas, como safáris, viagens de aventura, viagens de lua de mel ou viagens gastronômicas.

Valorizam: a expertise das agências na organização dessas experiências especiais.



Interessados em viagens personalizadas

Alguns consumidores preferem viagens personalizadas, sob medida para atender às suas preferências e interesses específicos.

Valorizam: agências que possam criar itinerários exclusivos e personalizados conforme suas preferências.



Clientes em busca de comodidade

Em geral, muitos clientes recorrem às agências de viagem pela comodidade que oferecem.

Valorizam: ter um único ponto de contato para organizar todos os aspectos da viagem.



Viajantes de última hora

Agências de viagens podem ser procuradas por viajantes de última hora que desejam reservar viagens de forma rápida e eficiente.

Valorizam: eficiência, rapidez e praticidade para fechar os pacotes de última hora



Valorização da assistência e expertise

O público das agências de viagem valoriza a assistência, orientação e expertise oferecidas pelos agentes de viagem.

Valorizam: a confiança na experiência desses profissionais para tornar suas viagens mais agradáveis e livres de problemas.



Clientes que procuram assessoria profissional

Muitos viajantes recorrem a agências de viagens em busca de assistência profissional na elaboração de itinerários complexos, viagens de múltiplos destinos ou experiências personalizadas.

Valorizam: assessoria de um profissional para montar o pacote de viagem perfeito.



Importante

Esses perfis de consumidores refletem a diversidade de pessoas que buscam serviços de agências de viagem, cada uma com suas próprias necessidades, preferências e motivações para viajar.

As agências de viagem desempenham um papel importante em atender a essa variedade de demandas, visando proporcionar experiências de viagens memoráveis.



Como atrair mais clientes para a agência de viagem

Atrair mais clientes para uma agência de turismo é vital para o crescimento do negócio.

Para alcançar esse objetivo, é fundamental:

- ☑ adotar estratégias de marketing eficazes;
- ☑ oferecer produtos ou serviços de alta qualidade;
- ☑ prestar um excelente atendimento ao cliente.

Confira algumas estratégias que podem ajudar a atrair mais clientes para a sua agência de turismo:

Desenvolva uma presença online forte

Desenvolver uma presença online forte é extremamente necessário nos dias de hoje, independentemente do tipo de negócio ou organização.

O QUE FAZER:

- Crie um site profissional e responsivo que destaque seus serviços, pacotes de viagem e informações de contato.
- Esteja presente também nas redes sociais, compartilhando conteúdo relevante sobre destinos de viagem, dicas e ofertas especiais.

Invista em marketing de conteúdo

Investir em marketing de conteúdo é uma estratégia altamente benéfica para empresas de todos os tamanhos e setores.

O QUE FAZER:

- Tenha um blog no seu site com artigos informativos sobre destinos, guias de viagem, dicas de planejamento e histórias de clientes satisfeitos.

Investir em SEO, também é indispensável! Trata-se de um conjunto de técnicas e estratégias que têm como objetivo melhorar a visibilidade e a classificação de um site nos resultados orgânicos (não pagos) dos mecanismos de busca, como o Google, Bing e Yahoo.

SEO é utilizado para aumentar o tráfego orgânico de um site, alcançar um público mais amplo e melhorar sua presença online.

O QUE FAZER:

- Produza vídeos, fotos e histórias nas redes sociais que inspirem os clientes a viajar.

Ofereça conteúdo educativo

Investir em conteúdo educativo é uma estratégia eficaz para atrair, engajar e converter cliente, pois oferece benefícios tanto em termos de construção de marca quanto de geração de receita, ao mesmo tempo em que fornece valor genuíno ao público-alvo.

O QUE FAZER:

- Organize webinars, workshops ou seminários online sobre temas relacionados a viagens. Isso ajuda a posicionar sua agência como uma fonte confiável de informações.

Faça parcerias estratégicas

Fazer parcerias estratégicas é uma estratégia versátil e valiosa para as empresas que desejam crescer, inovar, mitigar riscos e criar vantagens competitivas. Essas colaborações podem ser mutuamente benéficas, resultando em ganhos significativos para todas as partes envolvidas.

O QUE FAZER:

- Estabeleça parcerias com empresas locais, hotéis, restaurantes e empresas de turismo para criar pacotes exclusivos e compartilhar recursos de marketing.

Crie um programa de fidelidade e indicações

Criar um programa de fidelidade e indicações pode ser uma estratégia eficaz para empresas de diversos setores.

Esses programas oferecem uma série de benefícios tanto para a empresa quanto para os clientes, ajudando retê-los, além de aumentar as vendas, criar relacionamentos mais fortes e diferenciar sua marca no mercado. Esses programas promovem a satisfação do cliente e a construção de uma base de clientes fiel.

O QUE FAZER:

- Crie um programa de fidelidade para recompensar clientes que fazem reservas recorrentes.
- Ofereça incentivos para clientes existentes indicarem amigos e familiares para sua agência.

Realize a coleta de avaliações e testemunhos

As avaliações positivas são poderosas para conquistar a confiança de novos clientes.

O QUE FAZER:

- Peça aos clientes satisfeitos que deixem avaliações positivas e testemunhos nas redes sociais, no Google Meu Negócio e no seu site.

Crie campanhas de e-mail marketing

Uso do e-mail marketing é uma estratégia eficaz e amplamente adotada por empresas e organizações devido aos diversos benefícios que oferece.

Quando usado com estratégia e considerando as preferências dos destinatários, ele pode ser uma parte fundamental de suas iniciativas de marketing digital e comunicação com os clientes.

O QUE FAZER:

- Mantenha uma lista de e-mails atualizada e envie boletins informativos com promoções, dicas de viagem e atualizações sobre destinos.
- Personalize também as suas mensagens de acordo com os interesses e histórico de viagem dos clientes.

Invista em remarketing

Remarketing é uma estratégia importante para agências de viagem e desempenha um papel significativo na maximização das conversões e na construção de relacionamentos duradouros com os clientes.

Ajuda a recuperar clientes que de outra forma poderiam se perder, aumenta as taxas de conversão e constrói relacionamentos duradouros.

O QUE FAZER:

- Considere essa estratégia para impulsionar as vendas e manter a marca da agência de viagem na vanguarda da mente dos clientes em um setor altamente competitivo.

Faça anúncios online segmentados

A segmentação de anúncios online é uma estratégia essencial para maximizar a eficácia de suas campanhas de marketing, economizar recursos, melhorar a relevância do conteúdo e aumentar as chances de conversão.

Permite que você alcance o público certo, no momento certo, com a mensagem certa, o que é necessário para o sucesso de suas iniciativas de marketing digital.

O QUE FAZER:

- Utilize anúncios online direcionados nas redes sociais e no Google Ads para alcançar seu público-alvo com mensagens relevantes.
- Aproveite a segmentação por interesses e comportamentos de viagem.

Invista na participação em eventos locais

A participação em eventos locais pode oferecer uma ampla gama de benefícios, desde a construção de relacionamentos e a promoção de negócios até o aprendizado e o envolvimento com sua comunidade.

O QUE FAZER:

- Esteja presente em eventos de turismo locais, feiras de viagens e exposições para promover sua agência e estabelecer conexões com potenciais clientes.

Forneça um atendimento de qualidade e personalizado

Oferecer atendimento de qualidade e personalizado é fundamental para o sucesso de qualquer agência de viagem.

Atendimento de qualidade e personalizado não apenas melhora a satisfação e a lealdade do cliente, mas também oferece uma série de benefícios comerciais, incluindo maior receita, diferenciação competitiva e construção de uma imagem de marca positiva.

É uma estratégia que pode levar ao sucesso a longo prazo de uma empresa ou organização.

O QUE FAZER:

- Ofereça um atendimento excepcional, ouvindo as necessidades dos clientes e adaptando seus serviços para atendê-las.
- Crie itinerários personalizados que atendam aos interesses individuais dos clientes.

Invista em inteligência artificial

A inteligência artificial está transformando a maneira como as agências de viagem operam, tornando-as mais eficientes, personalizadas e capazes de fornecer um melhor atendimento ao cliente.

Beneficia tanto as agências quanto os viajantes, melhorando a experiência de planejamento e viagem.

O QUE FAZER:

- Considere investir neste tipo de ferramenta na sua empresa.

Esteja atualizado com as tendências de viagem

Manter os clientes informados demonstra comprometimento com seu bem-estar e a qualidade de seu relacionamento com eles.

Oferecer informações relevantes e atualizadas aos clientes é uma prática fundamental que traz uma série de benefícios tanto para a empresa quanto para os próprios clientes.

O QUE FAZER:

- Mantenha-se atualizado com as tendências de viagem, incluindo destinos populares, requisitos de visto, medidas de segurança e saúde, etc.

Mantenha a satisfação do cliente

A satisfação do cliente é um elemento crítico para o sucesso de qualquer empresa, incluindo as agências de viagem. Manter a satisfação do cliente envolve a criação de experiências positivas e a superação das expectativas dos clientes. Clientes satisfeitos tendem a ser mais leais, geram novos negócios e contribuem para uma imagem de marca positiva.

O QUE FAZER:

- Invista em práticas que promovam a satisfação do cliente. É uma estratégia empresarial inteligente e de longo prazo.
- Certifique-se de que os clientes tenham uma experiência positiva em suas viagens. Clientes satisfeitos são mais propensos a retornar e indicar sua agência.



Pontos de atenção!

- ✓ A consistência e a paciência são essenciais ao implementar essas estratégias.
- ✓ Sucesso na atração de clientes, muitas vezes, requer tempo e esforço contínuos para construir relacionamentos e uma reputação sólida.

Fontes

06 tendências que transformam: o comportamento dos viajantes em 2023

Agências de Viagens: Oportunidades e Desafios – Sebrae

<https://www.cora.com.br/blog/como-atrair-clientes-agencia-de-turismo/>

<https://blog.moblix.com.br/como-atrair-clientes-para-sua-agencia-de-viagens/>

https://www.jornalvs.com.br/informe_especial/2023/02/24/como-atrair-mais-clientes-para-sua-agencia-de-turismo-com-dicas-do-especialista-em-marketi.html

https://www.panrotas.com.br/agencias-de-viagens/mercado/2023/08/quem-e-o-publico-que-compra-das-agencias-de-viagens-estudo-revela_198925.html

<https://interativaviagens.com.br/blog/o-que-faz-uma-agencia-de-viagem/>

<https://www.zendesk.com.br/blog/perfil-de-consumidor/>

<https://blog.opinionbox.com/perfil-do-consumidor/>

<https://www.agendor.com.br/blog/perfil-do-consumidor/>

<https://resultadosdigitais.com.br/vendas/jornada-de-compra/>

AÇÕES RECOMENDADAS



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 clientes, [clique aqui](#) e saiba mais.



Se você quer obter sucesso com a sua marca ou empresa, entender e mapear o perfil do seu consumidor será uma das etapas mais importantes deste processo. A persona é basicamente a representação ideal do seu cliente. Para criá-la, você deve personificar o seu cliente ideal e caracterizá-lo com detalhes: os hobbies, atividades do dia a dia, lugares que frequenta e traços de personalidade são apenas alguns exemplos de campos que você pode construir para definir a sua persona. Isso tudo será importante para dar vida ao seu cliente ideal, facilitando na compreensão de seus hábitos e preferências.



As mudanças de comportamento dos consumidores estão muito aceleradas. Acesso global, transformações da sociedade, mundo pós-pandemia. Novos hábitos de consumo estão por todos os mercados. E diante dessas transformações, as pesquisas contribuem para gerar novos negócios, poupar tempo e recursos. 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. Leia o conteúdo "[Como fazer pesquisa com seu cliente](#)", e descubra o caminho para começar ou potencializar o uso de pesquisas para impulsionar o negócio.



Jornada de Compra é todo caminho que o potencial cliente percorre antes de se tornar um. São etapas pelas quais todos os compradores passam, na maioria das vezes sem nem mesmo saber que estão passando por elas. Pode ser dividida em 4 etapas: aprendizado e descoberta; reconhecimento do problema; consideração da solução e decisão de compra. A importância de se criar a jornada é para que seja mapeada a etapa em que cada lead está. É importante que se tenha em mente que cada lead (representado por uma persona) pode estar em um estágio e maturidade diferentes.



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.