



Perfil do turista nas novas tendências de consumo

O novo perfil do turista

O setor de turismo é uma parte fundamental da economia global que abrange uma ampla variedade de atividades relacionadas a viagens e lazer.

Trata-se de uma indústria diversificada e dinâmica que oferece oportunidades econômicas, culturais e sociais, ao mesmo tempo, em que apresenta desafios significativos relacionados à sustentabilidade e a gestão responsável. É um setor que continua a evoluir e se adaptar as preferências e necessidades em constante mudança dos viajantes em todo o mundo.



Segundo a pesquisa de Impacto Econômico (EIR) de 2023, divulgada pelo Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC), estima-se que o setor gere uma movimentação de US\$ 9,5 trilhões nas economias dos países, representando cerca de 9,2% do PIB mundial.

O turismo reúne a prestação de serviços e a infraestrutura necessária para que as pessoas possam:

- viajar;
- explorar novos destinos;
- desfrutar novas experiências.

Tipos de turismo

Turismo de negócios

inclui viagens para participar de conferências, reuniões, feiras comerciais e eventos profissionais.

Turismo de lazer

muitas pessoas viajam em busca de lazer e entretenimento. Isso pode incluir férias na praia, visitas a parques temáticos, prática de esportes, atividades culturais e simplesmente relaxar e desfrutar de um ambiente diferente.

Turismo de saúde

o turismo de saúde e bem-estar está relacionado a viagens em busca de tratamentos médicos, spas, retiros de ioga e outras atividades destinadas a melhorar a saúde física e mental.

Turismo religioso

muitos viajantes procuram por destinos sagrados e locais de peregrinação para fortalecer suas crenças religiosas, realizar rituais espirituais e buscar orientação espiritual.

Impactos da pandemia no setor de turismo

Com a chegada da pandemia o setor sofreu diversas mudanças e o perfil dos turistas também mudou. A pandemia de COVID-19 teve um impacto profundo e variado no setor de turismo, afetando:

- ✓ a economia;
- ✓ os empregos dessa cadeia de valor;
- ✓ os modelos de negócios;
- ✓ as práticas de viagem.

Esses impactos ocasionaram

- ☑ queda no turismo internacional;
- ☑ impacto na economia local;
- ☑ declínio do turismo de negócios e eventos;
- ☑ mudança nas preferências de viagem;

Segundo o Ministério do Turismo, ocorreram reduções de:

- 59% no faturamento do turismo brasileiro;
- 58% na economia criativa;
- 22% dos fluxos internacionais de turistas experimentaram, em 2020;
- 30% nas receitas geradas pelo setor em todo o mundo.

As companhias aéreas também sofreram as consequências da ausência de turismo, o que é evidente tanto pela significativa queda de suas ações na bolsa de valores quanto pela redução de 59,6% de sua receita em 2020.



Novos caminhos

A pandemia também forçou o setor a se reinventar. Novos modelos de negócios e abordagens, como turismo rural, turismo de saúde e bem-estar, e turismo sustentável, estão sendo explorados para se adaptar às mudanças nas preferências dos viajantes.

A recuperação do setor agora depende:

- ✓ da capacidade de adaptação ao novo comportamento do consumidor;
- ✓ de inovação constante no setor;
- ✓ novas experiências memoráveis.

Perfil do turista pós-pandemia

Os turistas estão demonstrando uma série de mudanças comportamentais e preferências no período pós-pandemia em comparação com o cenário pré-pandêmico. Essas mudanças são influenciadas pelas experiências e lições aprendidas durante a pandemia de COVID-19.

Essas mudanças possuem um foco maior:

- na saúde;
- no bem-estar;
- na tecnologia;
- na sustentabilidade;
- em experiências significativas.



O QUE FAZER

Acompanhe as mudanças nos perfis e comportamentos dos turistas. É essencial para o sucesso e a sustentabilidade da indústria do turismo.

POR QUE FAZER

Permite que empresas e destinos se adaptem às necessidades em constante evolução dos viajantes.

O QUE OFERTAR

Experiências memoráveis e atraentes.

O novo perfil do turista é baseado em:



Ênfase na saúde e segurança

A saúde e o bem-estar estão no centro das preocupações dos viajantes e, além disso, os turistas estão mais conscientes da importância desses quesitos.

O que priorizam

Segurança durante as viagens.

O que buscam

Destinos e empresas que adotam rigorosos protocolos de segurança sanitária e higiene. Essas medidas tornaram-se essenciais para atrair os turistas de volta.

O que ofertar

Destinos que oferecem atividades ao ar livre, espaços de relaxamento, retiros de saúde e opções de turismo de aventura estão atraindo turistas preocupados com seu bem-estar.



Flexibilidade nas viagens

A flexibilidade nas viagens refere-se à capacidade de os viajantes ajustarem seus planos de viagem de acordo com suas necessidades, circunstâncias e preferências pessoais.

O que priorizam

Preferência por destinos locais e nacionais devido a preocupações com a segurança e restrições de viagem.

O que buscam

Flexibilidade nas reservas, podendo ser aplicada em várias áreas do planejamento de viagens e incluir aspectos como políticas de cancelamento mais amigáveis, a capacidade de fazer alterações de última hora em seus planos de viagem, datas, destinos, acomodações e atividades.

O que ofertar

Viagens de curta distância e escapadas locais, que ganharam popularidade desde a pandemia.



Viagens de natureza e ao ar livre

A sustentabilidade ambiental é uma preocupação crescente para os turistas.

O que priorizam

Destinos e empresas que adotam práticas sustentáveis, como turismo de natureza, ecoturismo e alojamentos ecológicos, atividades ao ar livre e experiências em contato com a natureza.

O que buscam

Experimentar viagens onde eles possam fazer parte de todo o processo.

O que ofertar

Aventuras ao ar livre, beleza natural e uma pausa da vida urbana agitada estão em alta demanda.



Ênfase em experiências significativas

A pandemia trouxe consigo muitas inseguranças e perdas irreparáveis, por isso os turistas estão se conectando mais com a família e amigos.

O que priorizam

Reuniões familiares e encontros pessoais são uma tendência crescente.

O que buscam

Experiências significativas e educacionais, como aulas de culinária local, workshops culturais e interação com comunidades locais para enriquecer suas viagens.

O que ofertar

Viagens para se reconectar com familiares e amigos após longos períodos de isolamento social.



Maior uso de tecnologia

Os viajantes agora estão mais propensos a usar a tecnologia em suas jornadas de viagem.

O que priorizam

A forma como podem planejar e desfrutar de suas viagens, tornando o processo mais eficiente e personalizado.

O que buscam

Facilidade e agilidade no processo de pesquisa, compra etc.

O que ofertar

Reservas online, aplicativos de viagem, sites de comparação de preços, aplicativos de tradução de idiomas, realidade virtual para planejar viagens, experiências de turismo virtual, monitoramento e rastreamento do impacto ambiental do turismo e a realização de pagamento virtual.



Dicas de como investir no setor de turismo

Segundo o Conselho de Turismo da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo (FecomercioSP), o faturamento do turismo brasileiro de 2022 resultou em R\$ 208 bilhões, sendo 28% maior do que o registrado em 2021.

Dessa forma, investir no setor de turismo pode ser atraente por diversas razões, especialmente quando considerado o seu potencial de crescimento e impacto econômico. Mas, é necessário considerar vários fatores antes de tomar decisões de investimento.



Análise de risco

O objetivo principal da análise de risco é entender as ameaças e oportunidades associadas a uma ação ou decisão.



Dicas:

- Realize uma análise de mercado abrangente e uma pesquisa de viabilidade para entender a demanda e a concorrência em sua área de interesse;
- Tome medidas adequadas para minimizar os riscos e maximizar os benefícios.



Parcerias estratégicas

Uma parceria estratégica funciona quando empresas independentes, se unem em prol de uma meta em comum, proporcionando assim benefícios em conjunto. Geralmente acontecem quando há a necessidade de expansão de ambas as companhias, seja de forma geográfica, financeira, de visão de marketing ou tantas outras.



Dicas:

- Ofereça pacotes turísticos exclusivos, experiências personalizadas ou serviços adicionais, como transporte e atividades recreativas;
- Considere estabelecer parcerias estratégicas com outras empresas do setor de turismo, como hotéis, restaurantes e agências de viagens, para criar pacotes integrados e oferecer experiências mais abrangentes aos turistas.



Diversificação de investimento

Diversificar o investimento é essencial para o setor e para o negócio.



Dicas:

- Invista em propriedades de hospedagem, como hotéis, pousadas, aluguéis de temporada ou até mesmo propriedades para plataformas de compartilhamento de acomodações. Pode ser uma estratégia rentável para o negócio;
- Oferte pacotes para turismo com foco regional, uma vez que os viajantes estão explorando mais destinos locais, onde ele possa experimentar coisas fora do comum;
- Considere investir em destinos menos conhecidos, mas com potencial de crescimento, onde possa levar uma experiência diferenciada com um novo olhar para a localidade;
- Invista em programas de capacitação e treinamento para a equipe. Isso pode melhorar a qualidade dos serviços oferecidos.



Marketing e experiência do cliente

A experiência do cliente é a totalidade das respostas cognitivas, afetivas, sensoriais e comportamentais do consumidor durante todas as fases do processo de consumo, incluindo as fases de pré-compra, consumo e pós-compra.

O marketing de experiência é a estratégia que se baseia em despertar as emoções dos clientes através de estímulos dos cinco sentidos humanos. Sua atuação engloba ações que envolvem os consumidores pelo que eles vêem, tocam, ouvem, sentem ou experimentam.

Esse tipo de marketing é focado no customer experience e ajudará o seu negócio a conquistar e fidelizar os seus clientes. Antes de tudo, para alcançar um bom resultado, é preciso entender quais são as particularidades do seu negócio, bem como as necessidades do seu público.



Dicas:

- Invista em estratégias de marketing digital para promover seus serviços e destinos, alcançando um público mais amplo e diversificado.
- Crie experiências autênticas e culturais para os turistas, como passeios gastronômicos, aulas de culinária local, visitas a comunidades locais e festivais culturais.



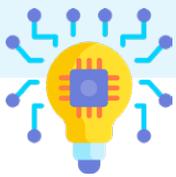
Turismo sustentável

O turismo sustentável é uma abordagem responsável e ética para a indústria do turismo que visa minimizar o impacto negativo das viagens e maximizar os benefícios para as comunidades locais, o meio ambiente e os viajantes. Essa abordagem se concentra em equilibrar o desenvolvimento econômico do turismo com a preservação da cultura, da natureza e dos recursos naturais dos destinos visitados.



Dica:

- Invista em atividades de turismo de aventura e experiências em contato com a natureza, uma vez que muitos turistas estão buscando destinos e atividades ao ar livre.



Inovação e tecnologia

A capacidade da Inteligência Artificial (IA) de executar funções que tradicionalmente necessitavam de um humano a tornou particularmente valiosa para a indústria de viagens, pois a implementação da IA pode economizar recursos financeiros para as empresas, ao mesmo tempo que potencialmente reduz a probabilidade de erro humano e permite a execução de tarefas com mais agilidade a qualquer momento do dia.

A maioria dos estabelecimentos hoteleiros e resorts depende da oferta de um serviço de atendimento excepcional ao cliente para construir sua reputação, e a tecnologia de IA pode contribuir nesse aspecto de diversas formas.



Dicas:

- A inteligência artificial pode aprimorar a personalização, oferecer recomendações personalizadas e assegurar tempos de resposta rápidos, mesmo na ausência de pessoal.
- Considere investir em tecnologia para melhorar a experiência do turista, como aplicativos de viagem, realidade aumentada e ferramentas de reserva online.
- Esteja preparado para enfrentar desafios e adaptar as estratégias de investimento conforme necessário para atender às demandas dos turistas.



Fontes

TRVL Lab (06 tendências que transformam: o comportamento dos viajantes em 2023)

<https://jornal.usp.br/artigos/impactos-da-pandemia-no-setor-de-turismo/>

<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/com-pandemia-brasil-registra-em-dois-anos-a-chegada-de-2-9-milhoes-de-turistas-internacionais>

<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/ministerio-do-turismo-lanca-revista-com-dados-sobre-impacto-da-covid-19-no-setor>

<https://estatjr.com.br/2022/01/28/descubra-como-a-pandemia-afetou-o-turismo-mundial/>

<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/turismo-brasileiro-fatura-r-208-bilhoes-em-2022>

https://www.panrotas.com.br/primetour/mercado/2022/08/a-industria-do-turismo-e-o-apagao-de-mao-de-obra_190957.html

<https://www.guiachapadadiamantina.com.br/seis-tendencias-do-turismo-pos-pandemia/>

<https://www.remissaonline.com.br/blog/como-ganhar-dinheiro-com-a-retomada-do-turismo-no-pos-pandemia/>

<https://www.quadroconsultoria.com.br/category/blog/turismo/>

<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/em-2023-atividade-turistica-deve-movimentar-us-9-5-trilhoes-na-economia-mundial-indica-estudo-da-wttc>

https://www.panrotas.com.br/mercado/pesquisas-e-estatisticas/2023/02/veja-quais-as-4-novas-tribos-de-viajantes-no-pos-pandemia_194719.html

<https://cndl.org.br/varejosa/saiba-quais-sao-as-principais-tendencias-do-setor-de-turismo-no-periodo-pos-pandemia/>

<https://listenx.com.br/blog/marketing-de-experiencia/>

<https://crmpiperun.com/blog/atendimento-personalizado/>

AÇÕES RECOMENDADAS



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



O sucesso no setor de turismo depende de diversas questões e os pequenos negócios possuem uma flexibilidade maior para se adaptar às mudanças e aos novos nichos do mercado. Considerando as tendências, observe de que maneira o seu negócio pode se encaixar nessas realidades e obter resultados com suas práticas.



O atendimento personalizado ajuda as empresas a vender mais e melhor, pois melhora a experiência do cliente, que pode ser fidelizado e até virar uma pessoa promotora da sua marca. Para isso, é preciso oferecer um atendimento humanizado, diversificar os canais de atendimento, ter um histórico de dados sobre cada cliente, oferecer exclusividades e contar com a tecnologia para melhorar a experiência do cliente.



Quando se fala em inovação nos setores mais tradicionais ou nos novos mercados, estabelecer parcerias se apresenta como uma estratégia eficaz para fazer negócios. Isso se deve, principalmente, pela oportunidade de agregar soluções novas, e muitas vezes disruptivas, utilizando a força de um parceiro que já atua nessa frente e tem o conhecimento técnico necessário. Estabelecer parcerias é fundamental para manter a competitividade da empresa.



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.