

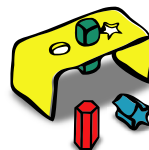
# **CONFERENCIA ANUAL DO TURISMO 2007**

**MADEIRA – SUSTENTABILIDADE TURÍSTICA**

**19 de Outubro de 2007**

**III Painel – Competitividade Internacional**

**Vitor Sevilhano**



Laboratório da Formação



- DO CALEIDOSCÓPIO AO VITRAL**
- À PROCURA DO SERVIÇO EXCELENTE – FACTORES DE COMPETITIVIDADE**
- A QUESTÃO DA CONFIANÇA**



# DO CALEIDOSCOPIO AO VITRAL <sup>(1)</sup>

## - ALINHAMENTO NACIONAL PARA O TURISMO

Implicaria a criação de um CONSELHO ESTRATÉGICO para o Turismo, funcionando sob a tutela do Ministério do Turismo, constituído numa óptica de equidade na participação de organismos públicos e entidades privadas, que articule e coordene a estratégia e políticas nacionais de Turismo, nomeadamente nos seguintes campos:

- Desenvolvimento da imagem e da marca do destino;
- Planeamento e desenvolvimento turístico;
- Definição de um plano de qualidade e certificação dos serviços turísticos;
- Política reguladora do transporte aéreo;
- Melhoria da produtividade e competitividade do sector;
- Realização de grandes e médios eventos;
- Investigação de mercado e desenvolvimento tecnológico;
- Informação estatística fidedigna, disponível a todos os agentes;
- Desenvolvimento dos factores de suporte ao Turismo;
- Correção dos factores administrativos e fiscais de distorção concorrencial comparativamente com destinos com motivação de escolha semelhante.



## **- STANDARDS E LIDERANÇA**

Entrega dos factores profissionais e comportamentais que concorrem para um serviço excelente, garantida a sua concretização, ao longo do tempo, por lideranças rigorosas, não permissivas.

## **- EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO, ATITUDE E POSTURA**

### **- SEGURANÇA**

- Saúde;
- Segurança Pública;
- Segurança Rodoviária.

### **- TURISMO E AMBIENTE**





DO CALEIDOSCÓPIO AO VITRAL

À PROCURA DO SERVIÇO EXCELENTE – FACTORES DE COMPETITIVIDADE

A QUESTÃO DA CONFIANÇA



# À PROCURA DO SERVIÇO EXCELENTE

## - FACTORES DE COMPETITIVIDADE -

### -STANDARDS PROFISSIONAIS

- (5) Relação Preço/ Qualidade
- (4) *Know how*/ Conhecimento
- (4) Tempo de Resposta/ Eficiência e eficácia
- (2) Personalização
- (2) *Follow-up*
- (2) Criatividade
- (2) Aconselhamento
- Experiência/ Ferramentas
- Organização
- Pró actividade
- Pós Venda
- Flexibilidade
- Normas e procedimentos
- Seriedade e Compromissos
- Comunicação (interna e externa)
- Polivalência + Equipa
- Disponibilidade total
- Apresentação do espaço
- Atractivo do destino
- Espaço físico da realização
- Consistência na Oferta dos Serviços
- Animação/ Experiência inolvidável
- Caracterização do destino
- Atributos distintivos da oferta
- Acessibilidades



# À PROCURA DO SERVIÇO EXCELENTE

## - FACTORES DE COMPETITIVIDADE -

### -STANDARDS COMPORTAMENTAIS

- (4) Imagem/ Postura
- (3) Simpatia
- (3) Disponibilidade
- (2) Imaginação/ Criatividade
- (2) Empatia
- Comunicação
- Objectividade/ Rigor
- Atitude positiva/ Motivação
- Descrição
- Confiança
- Proactividade
- Assertividade
- Saber ouvir para perceber
- Segurança
- Honestidade
- (Interesse em) conhecer o cliente
- Humor
- Clareza na informação





**DO CALEIDOSCÓPIO AO VITRAL**

**À PROCURA DO SERVIÇO EXCELENTE – FACTORES DE COMPETITIVIDADE**

**A QUESTÃO DA CONFIANÇA**



# A QUESTÃO DA CONFIANÇA

