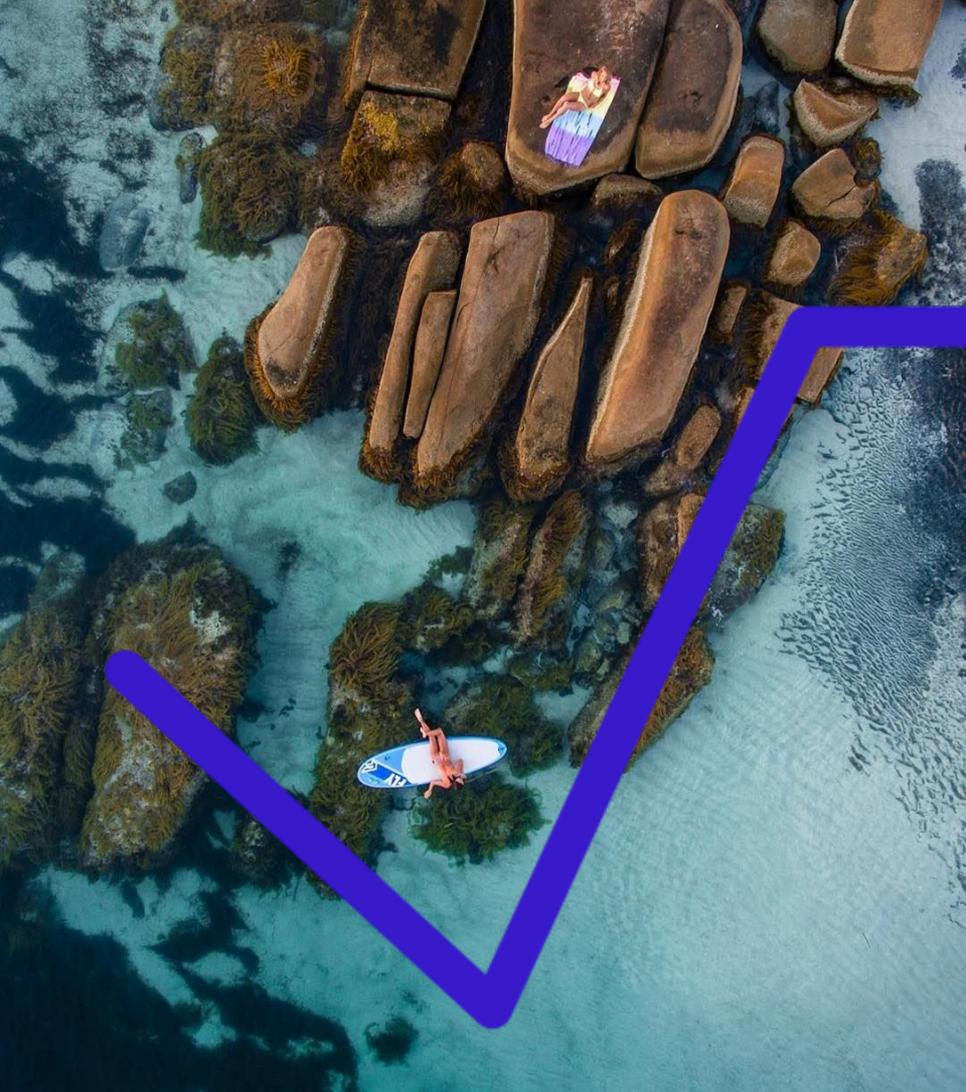


Como a Transformação Digital Impacta o Modelo de Negócios no Segmento do Turismo

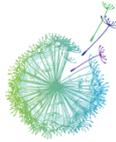




Transformação Digital

Agenda

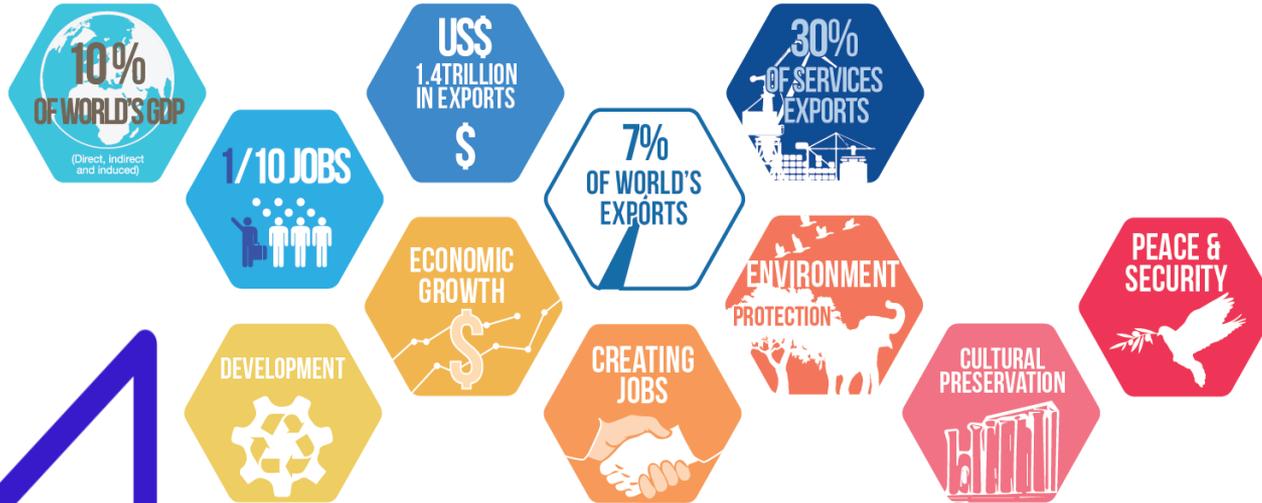
1. Mercado de Turismo em Linhas Gerais
2. Mercado em Transformação
3. Em instantes...



2017
INTERNATIONAL YEAR
OF SUSTAINABLE TOURISM
FOR DEVELOPMENT



WHY TOURISM MATTERS



TOURISM IS MUCH MORE THAN YOU IMAGINE

Source: © Highlights 2017 - World Tourism Organization (UNWTO), July 2017

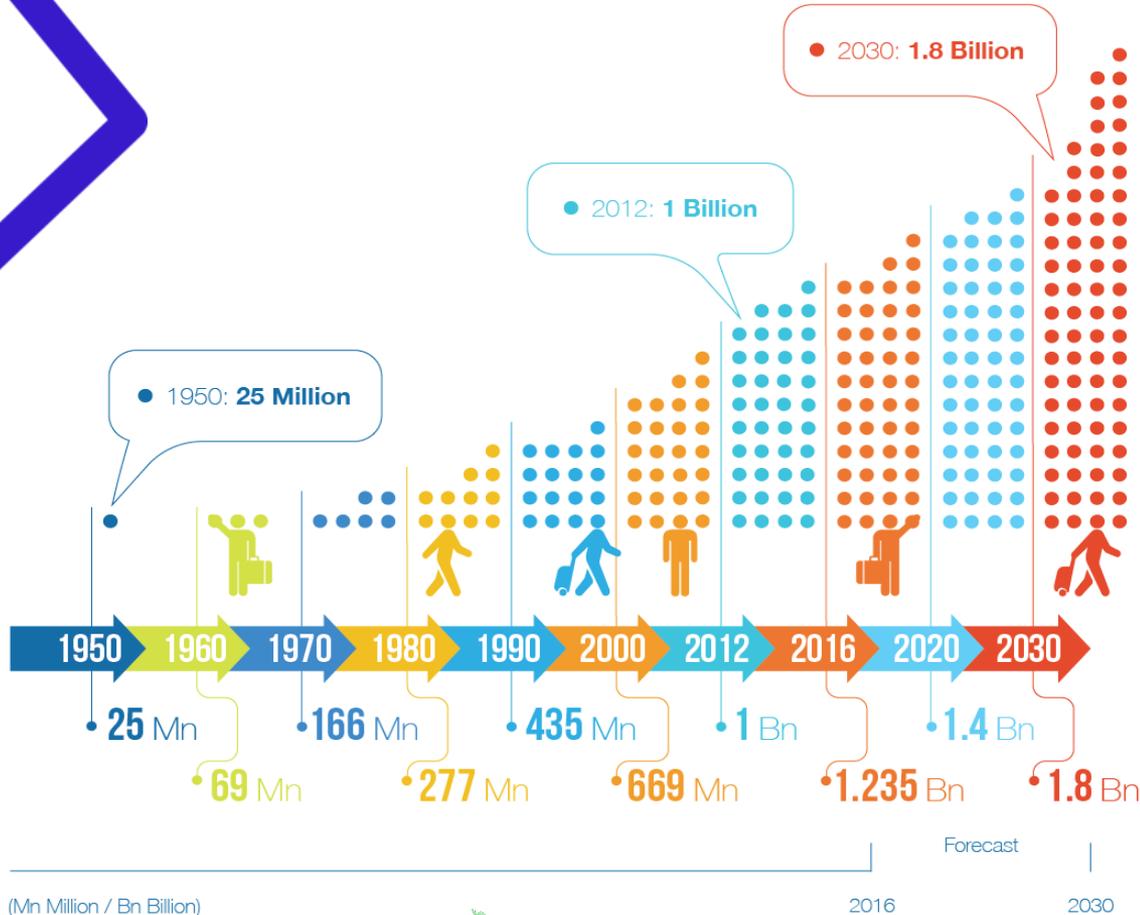
Dados Globais (2018)

- O **Turismo** cresceu 3,9% em 2018, mais que os 3,2% da economia mundial
- **Viagens e Turismo** só perde para o setor de Manufaturas em crescimento (+4%) e colabora com 10,4% do PIB mundial (US\$ 8,8 trilhões)
- Nos últimos 5 anos, **1 em cada 5 novos empregos** foi criado em Viagens e Turismo

Brasil (2018)

- 12ª MAIOR ECONOMIA TURÍSTICA GLOBAL
- US\$ 153 bilhões, que representa 8,1% de contribuição para o PIB brasileiro
- A indústria do Turismo apresentou 3,1% de crescimento, frente 1,1% de crescimento do PIB
- A indústria de Turismo emprega 6,8 milhões de brasileiros
- Turismo doméstico: 93,8% (maior share mundial)

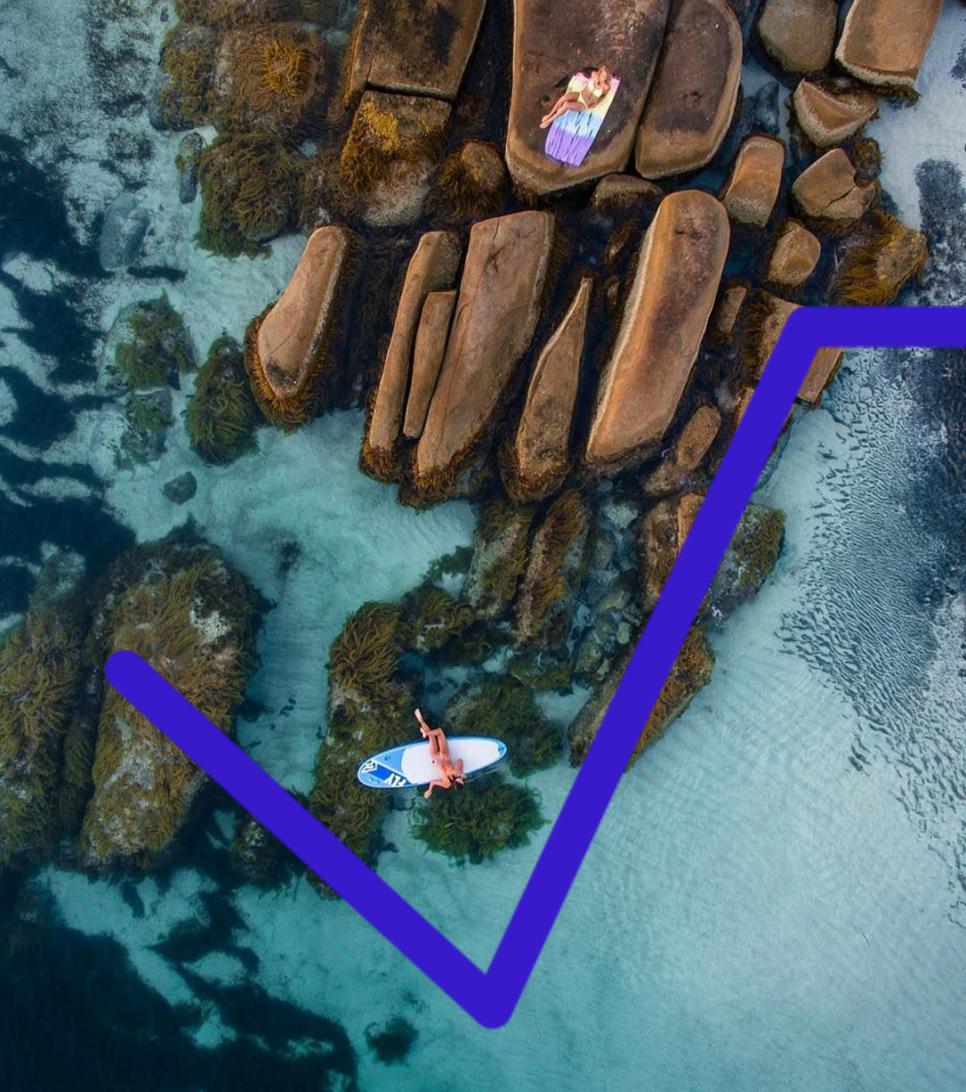
INTERNATIONAL TOURIST ARRIVALS 1950 - 2030



~5M
passageiros
transportados
por dia

~9.400
aviões A380
lotados por dia





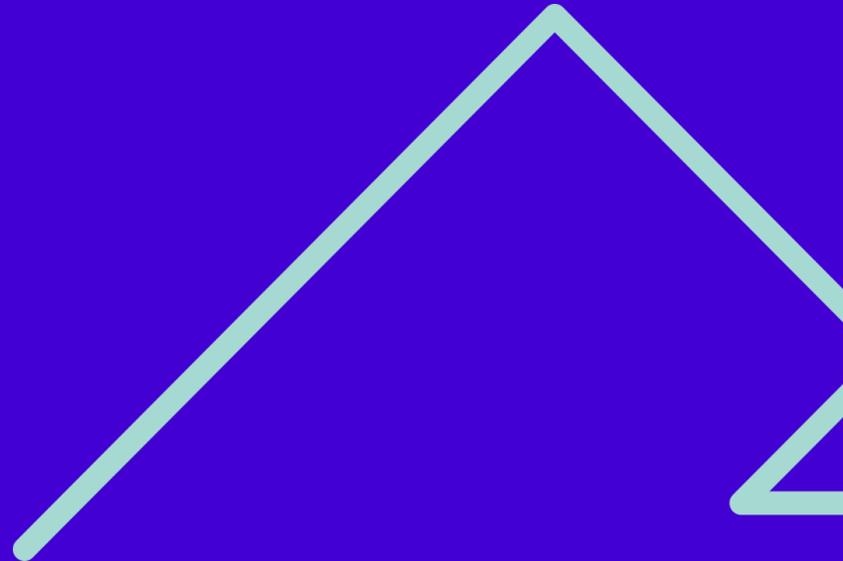
Transformação Digital

Agenda

1. Mercado de Turismo em Linhas Gerais
2. Mercado em Transformação
3. Em instantes...

O maior destaque em termos de **maturidade digital** no Brasil ficou com as empresas consideradas “nativas digitais” ... Já as dos setores de **Viagens & Turismo** e de **Alimentos & Bebidas** foram as **menos adiantadas**.

Think with Google – Setembro 2018



Mercado em Transformação

De...

- Empresas Familiares
- Canais restritos de distribuição (agências de viagens)
- Agentes de Viagem
- Processos manuais e lentos
- Guias Turísticos
- Venda direcionada (o que as empresas tinham interesse em vender)
- Portfólio de produtos restrito & Destinos Massificados

Para...

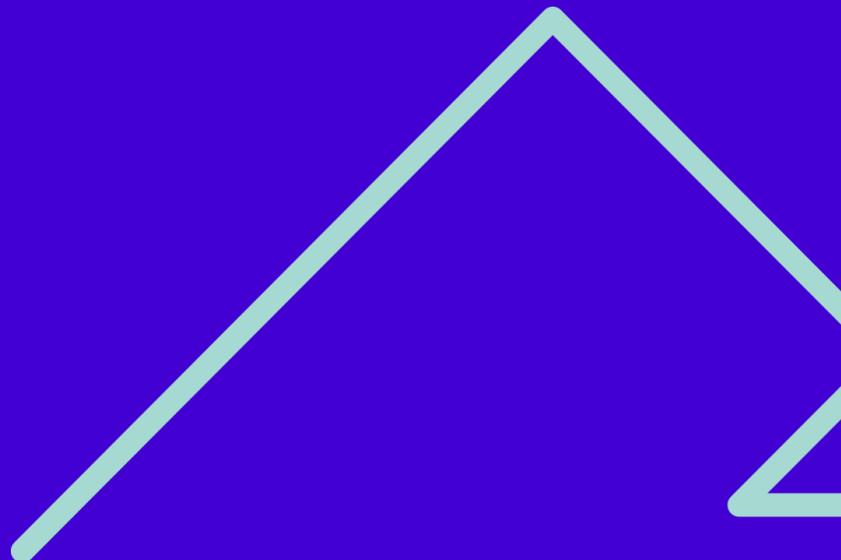
- Agências de Viagens Online (tech companies)
- Omnichannel – Apps
- Influenciadores Digitais (blogueirinhos)
- Sites de comparação de preços, reviews e conteúdos
- Processos automatizados e inteligentes (e-tickets/ vouchers digitais)
- Instagram e Facebook como grandes vendedores de destinos;
- Empresas data-driven (vendem o que o cliente quer comprar (busca/ conversão))
- Customer centricity / Experiências

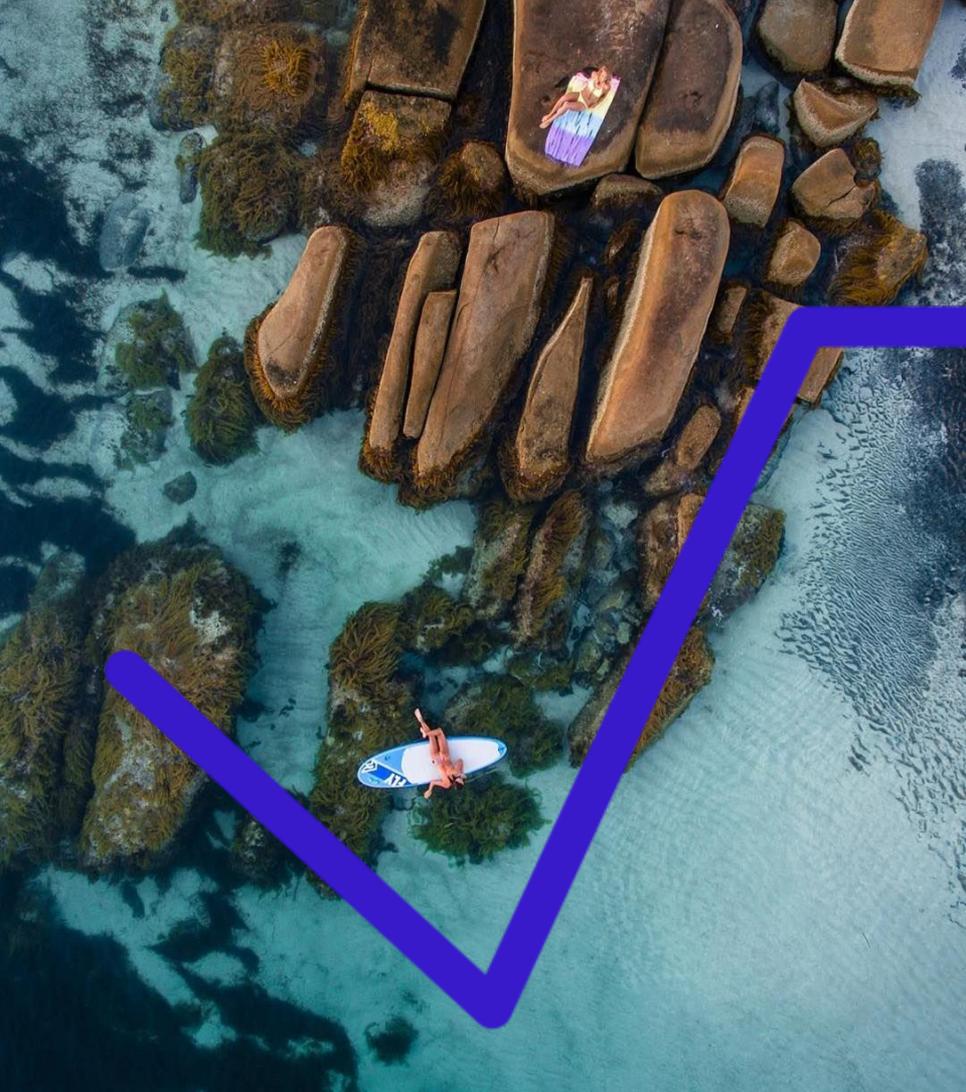


Experiência do Cliente

“Até 2020, a **experiência do cliente** superará o preço e o produto como o **diferenciador-chave** da marca. 86% dos compradores **pagarão mais** para terem uma **melhor experiência.**”

CEI Survey





Transformação Digital

Agenda

1. Mercado de Turismo em Linhas Gerais
2. Mercado em Transformação
3. Em instantes...

Em instantes...



Viagens **100% customizáveis** e auto-gerenciadas



Terminais de passageiros e alfândegas **inteligentes e conectados** com check-in biométrico e rastreamento de bagagens



AI - datas preferenciais de viagens, destinos desejados, fornecedores com maior aderência ao perfil de cada viajante – **buscas segmentadas**



“**All-in-one apps**” – todos os serviços necessários para uma viagem em um único app com check-out unificado



Acompanhamento da **viagem em tempo real** – Compartilhamento de reviews, mapas, dicas e possibilidade de compra de serviços adicionais



Meios de Pagamentos / compra de moeda estrangeira e cripto-moedas



Economia Compartilhada - casas, meios de transportes, conhecimento – **fornecedores alternativos**



Experiências – **Viagens com propósito** (principalmente entre as gerações millennial e Z)

Reflexões





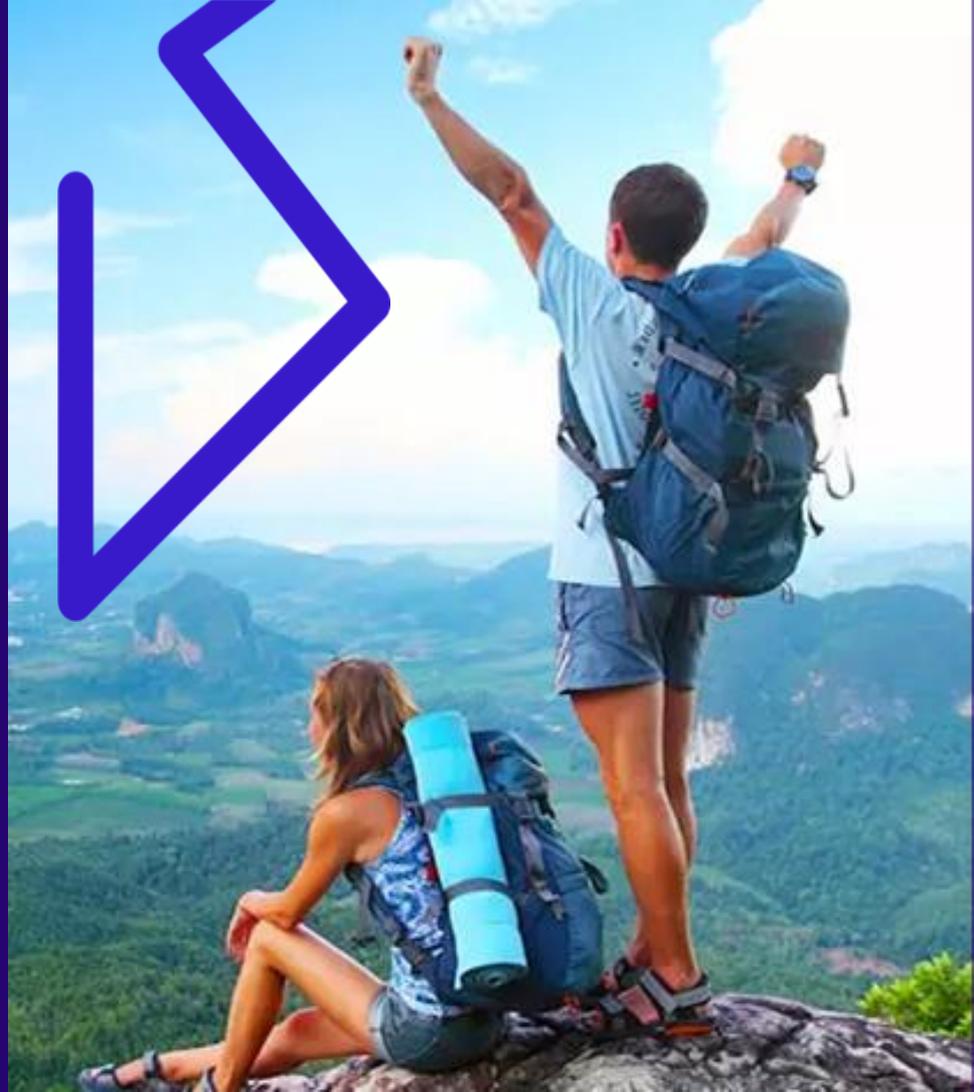
Mariana Mello de Paiva Campos, graduada em Turismo e Hospitalidade pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de SP (IFSP) e pós graduada em Gestão de Negócios em Serviços pela Universidade Presbiteriana Mackenzie – SP.

Trabalha no setor de Turismo há mais de 15 anos, com passagem pelas maiores empresas do país e com atuações em diversos segmentos do setor.

Atualmente é Head de Vendas da Decolar – maior OTA e distribuidora de viagens da América Latina.

[linkedin.com/in/marimello/](https://www.linkedin.com/in/marimello/)

Obrigada!



Perguntas?

