



A jornada do viajante: comportamento do consumidor no turismo

MATERIAL COMPLEMENTAR

Séries & Filmes



NETFLIX

Modern Family

Temporada 3, episódio 1 - Quero ser Cowboy

Ao passar as férias em um rancho de Jackson Hole, as famílias praticam tiro ao prato, pastoreiam o rebanho e andam a cavalo.



NETFLIX

Reforme na Baixa, fature na alta

A designer Genevieve Gorder e o especialista em mercado imobiliário Peter Lorimer mostram como transformar imóveis para aluguel de temporada em uma grande fonte de renda.

Temporada 1. Episódio: Chalé em Vinhedo na Califórnia

O antiquado chalé entre vinhedos se transforma em uma propriedade sofisticada, ideal para casamentos e para quem busca experiências exclusivas e prazeres ao ar livre.



NETFLIX

Curta Essa com Zac Efron

O ator Zac Efron roda o mundo com o guru dos superalimentos Darin Olien em busca de formas de viver com saúde e sustentabilidade.

Temporada 1. Episódios:

Costa Rica
França
Islândia
Ilma

Séries & Filmes



 NETFLIX

Aluga-se um paraíso

Recém-lançado. Temporada 1

Eles rodam o mundo visitando imóveis de aluguel para temporada e revelam dicas e truques preciosos com opções para todos os bolsos!



 NETFLIX

Restaurantes em Risco

Três especialistas em culinária e design viajam pelo mundo transformando restaurantes decadentes em lugares dignos da cultura local e das paisagens maravilhosas ao redor

Temporada 2. Episódio: Eslovênia. *A concorrência aumentou e esse histórico restaurante na Eslovênia corre o risco de virar coisa do passado. Mas, com uma boa reforma ele pode retomar o rumo certo.*



 GLOBO PLAY

The Big Bang Theory

Temporada 9 - Episódio 20 (primeiros 3 minutos)

Sheldon expõe segredo de Leonard durante uma viagem de fim de semana com Penny e Amy. Raj demonstra mais empolgação com a paternidade iminente de Howard e Bernadette do que eles.

Séries & Filmes



 FILME

Comer, rezar e amar (2010)

A vida de Liz Gilbert (Julia Roberts) em Nova York não era tão perfeita como parecia. Se sentindo perdida, adormecida e infeliz no casamento, ela decide jogar tudo para o alto e durante um ano sabático sai em busca de quem ela é e o que realmente quer da vida. Para tal jornada de autoresgate, ela embarca em uma viagem com três destinos: a Itália (onde descobre os prazeres da boa refeição), a Índia (onde descobre os benefícios da meditação e busca a paz interior) e Bali (onde acaba encontrando inesperadamente a alegria de um novo amor).



 FILME

Chocolate (2000)

Jovem mãe solteira chega a pequena cidade da França com sua filha de seis anos e abre uma loja de chocolates exatamente em frente à igreja local. A população não a vê com bons olhos, mas aos poucos começa a desfrutar de seus maravilhosos produtos.

Vídeos & Mídias



▶ VLOG

Jout Jout Rural

“Viva a experiência do campo! aprenda como pegar uma manga!”



▶ ESQUETE

Vida em marte

Saudades de quando só os patrões iam pra Disney, aí começou esse negócio de empregada indo também e estragou o rolê. Como vou tomar minha champanhota em paz sabendo que a Cleide tá ali também? O negócio é investir em destinos cada vez mais exclusivos. Galera selecionada mesmo, sabe? #portadosfundos



▶ ENTREVISTA

Destino de Experiências Spice Route – África do Sul

O Spice Route reúne um grupo de diversos artesãos para oferecer uma coleção de sabores: desde a fabricação de chocolate e cerveja à degustação de vinhos, destilados e comidas típicas. Uma verdadeira celebração da cultura local! Neste vídeo vamos mostrar como uma fazenda se transformou em um complexo de serviços criando um destino de experiências incrível.

Vídeos & Mídias



▶ ENTREVISTA

Experiência de Safári em Reserva Privada - Thornybush, África do Sul

As experiências de natureza são grandes apostas no turismo. Como elas contribuem para tornar uma viagem inesquecível? Quais os segredos para o sucesso de um modelo de negócio de luxo, referência na interação entre turismo e reservas naturais, em uma área de conservação privada em meio à savana africana? Neste terceiro episódio, vamos conversar com gestores de lodges de luxo e guias de experiências de natureza e de safáris e descobrir quais as habilidades mais importante para atender aos viajantes exigentes; como é a gestão de um negócio que depende de serviços de qualidade, excelente gastronomia, estrutura com muito conforto, e que tem na conservação da natureza seu maior patrimônio.



▶ TEDx Indaiatuba

Conectando com o inconsciente dos consumidores, por Fernando Kimura

Fernando Kimura é formado em administração em empresas com ênfase em Marketing pela Anhembi Morumbi, especialização em marketing digital pela ESPM e Neuromarketing pela UBA (Universidad de Buenos Aires). Atuou no marketing para pequenas e médias empresas da Microsoft Brasil, e no marketing da Oracle para a América Latina. Palestrante número 1 no Google em Inovação e Neuromarketing, já foi assistido por mais de 50 mil pessoas no Brasil, Argentina, Chile, Colombia e Equador.

Vídeos & Mídias



▶ TEDx Inesper

O poder de transformação da internet no marketing e redes sociais, Rapha Avellar

Rapha Avellar, CEO da Avellar, traz em sua fala lições valiosas de como aproveitar a Internet em que todos tem a oportunidade de fazer sucesso com seus negócios, nesse espaço democrático. Rapha é empreendedor serial e CEO da Avellar, uma agência de publicidade cuja missão é revolucionar a forma como pessoas e empresas contam suas histórias em um mundo cada vez mais conectado.

Com 23 anos salvou da falência os negócios da família. Fez isso utilizando estratégias inovadoras de marketing digital e mídias sociais. Cresceu a empresa em cerca de 300% em apenas 36 meses. Alavancou as vendas de 3 para 12 milhões de reais durante a maior crise da história do Brasil. E não parou mais. Aos 25, fundou um segundo empreendimento que, com apenas 24 meses de existência, já ultrapassou a marca de 6 milhões em vendas. Teve um crescimento superior a 600% de um ano para o outro. Só conseguiu isso por causa da sua capacidade e talento para **contar histórias de impacto** no ambiente digital/social. Isso o gabaritou para falar com propriedade sobre gestão, inovação e mídias sociais.

Hoje figura entre os brasileiros mais influentes da sua geração quando o assunto é Empreendedorismo, Comunicação, Redes Sociais e Marketing.

Podcasts



 **PODCAST**

Gestão Turística e Ciência – Ep. 17 (5 min.)

Intervenções comportamentais

MARQUES, O. R. B.; SOUZA NETO, V. R.. Behavioural Nudging, in BUHALIS, D., (ed), Encyclopedia of Tourism Management and Marketing . Edward Elgar Publishing, Cheltenham. Versão beta online, 2021.



 **PODCAST**

Gestão Turística e Ciência – Ep. 18 (7min.)

Experiências turísticas – processos essenciais de viagens memoráveis

de Freitas Coelho, M., de Sevilha Gosling, M., & de Almeida, A. S. A. (2018). Tourism experiences: Core processes of memorable trips. Journal of Hospitality and Tourism Management, 37, 11-22.



 **PODCAST**

Como Viaja – Ep. 3 (23 min.) O que é Turismo de Experiência

Experiências: uma palavrinha que entrou para o vocabulário de vários segmentos da economia, mas que nem sempre traduz o que quer dizer.

Storytelling & Extensão da Experiência

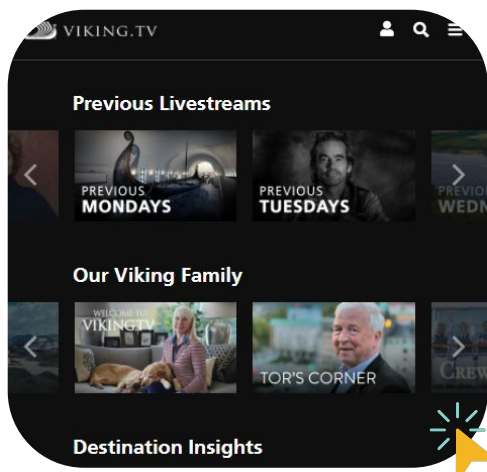
☆ CASE

La Maison Penet

Turismo rural em Champagne, França

As comunicações (**clique nas imagens para visualizá-las**) enviadas pela vinícola La Maison Penet, personalizadas e assinadas pelos proprietários com o primeiro nome dos clientes, mantem linguagem próxima, informal e comunicam assuntos como:

- Uma foto da vinícola, vazia, informando que aquele período seria, normalmente, uma época de muitos visitantes. Lamentam que tudo esteja diferente, e que podem, ao menos, ficar próximo de seus clientes, amantes do vinho, por meio da comunicação. Informam gentilmente que continuam disponíveis para enviar pedidos online, inclusive ao exterior.
- Diante da grande geada que acometeu as regiões vinícolas da França em abril de 2021, comunicam-se diretamente com os clientes para informá-los, com fotos, sobre a situação no local. No período, as temperaturas caíram de 23 C para -7 C, em 48 horas, causando prejuízos ainda não plenamente conhecidos, apesar de estimados.
- Um mês após a geada, com o aquecimento do clima, voltaram a comunicação sobre a retomada do crescimento das vinhas. Enviaram a foto no mesmo local onde se notava a forte geada, para que as pessoas pudessem acompanhar em detalhes.

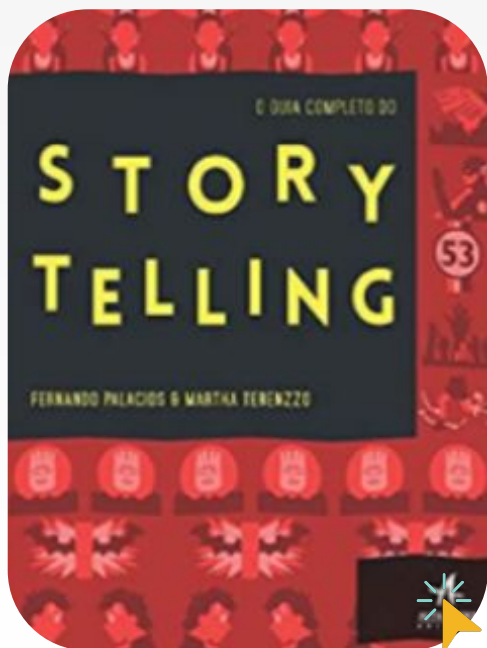


☆ CASE

Viking TV

A empresa de cruzeiros Viking criou a Viking TV, com objetivo de apresentar suas experiências ao redor do mundo e possibilitar que seus clientes e parceiros assistam vídeos ao vivo, diariamente e sempre no mesmo horário. Além disso, oferecem uma biblioteca online com documentários, entrevistas, leituras, shows musicais e outras formas de arte que conectam as pessoas à marca Viking.

Leituras & Estudos

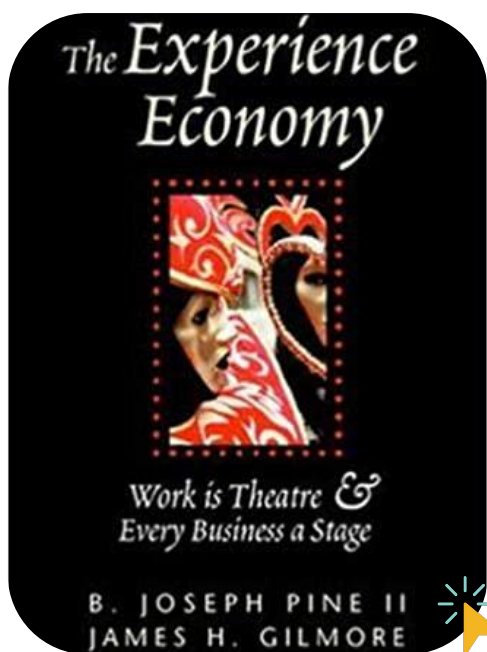


Storytelling: o guia completo

Autores: Fernando Palacios & Martha Terenzzo
Editora Alta Books, 2016.

Capítulo recomendado: páginas 152 a 163:
Storytelling em Turismo

Contar histórias é o primeiro e principal método de transmissão de conhecimento da humanidade. A novidade não é o Storytelling em si, mas suas formas de uso, com metodologias claras e técnicas que possam ser aplicadas pelos mais diversos profissionais.



Economia da Experiência

Autores: Joseph Pine e James Gilmore
Editora Harvard Business Press, 1999.

O crescimento econômico futuro está no valor das experiências e transformações - bens e serviços não são mais suficientes. Estamos no limiar da Economia da Experiência, uma nova era econômica em que todas as empresas devem orquestrar eventos memoráveis para seus clientes. A Economia da Experiência oferece uma estratégia criativa, altamente original e, ainda assim, eminentemente prática para as empresas roteirizarem e encenarem as experiências que transformarão o valor do que produzem.

Leituras & Estudos

Gestão de serviços pós-covid: o que se pode aprender com o setor de turismo e viagens?

Mariana de Freitas Coelho
Universidade Federal de Viçosa

Verônica Feder Mayer
Universidade Federal Fluminense

DOI: <https://doi.org/10.21171/ges.v14i39.3306>

Palavras-chave: gestão de serviços turísticos pós-covid, gestão de processos, gestão de instalações e capacidade, gestão de sessões, gestão das interações com clientes

ARTIGOS

Gestão de serviços pós-covid: o que se pode aprender com o setor de turismo e viagens?

Revista Gestão e Sociedade

Mariana de Freitas Coelho (UFV) e Verônica Feder Mayer (UFF)

Este artigo tem como objetivo refletir sobre o que se pode aprender com a gestão de negócios turísticos, ao apresentar alguns dos principais temas que relacionam os impactos da Covid-19 com a gestão de serviços turísticos.

Jornada do consumidor

Descubra como as pessoas estão usando as plataformas digitais para percorrer a jornada de compra de acordo com suas preferências e saiba como isso impacta sua estratégia de marketing.

GLOBAL

PESQUISAS E ESTUDOS

Think with Google

Jornada do Consumidor

Descubra como as pessoas estão usando as plataformas digitais para percorrer a jornada de compra de acordo com suas preferências e saiba como isso impacta sua estratégia de marketing.

O site é uma fonte do Google para ideias, tendências e pesquisas em marketing digital.

Ficha técnica

©2021 – Projeto Experiências do Brasil Rural

COORDENAÇÃO E EXECUÇÃO

Universidade Federal Fluminense

Professor Osiris Marques – Coordenador

Professora Verônica Feder Mayer – Conteúdo e aulas

Eduardo Silva Sant'Anna – Pesquisa e apoio

Ricardo Luis da Silva – Pesquisa e apoio

EDIÇÃO E PROJETO GRÁFICO

Amplia Mundo

Jaqueline Gil

Daniela Nazar

Érica Giampaolo – Projeto Gráfico e Design



Experiências do
BRASIL RURAL

MATERIAL COMPLEMENTAR

Jornada do
Viajante