

Estratégias para o Turismo 2027

STOP running – START transforming



19 Out' 16

José THEOTÓNIO

> Procura Sector Turismo

+ Oferta destinos tradicionais & novos destinos (novos formatos)

+ Segmentação + experiências ; necessidades diferentes

> Peso das Marcas mas EUROPA ainda altamente fragmentada

Media em hotelaria um factor negativo destrói a reputação de anos

Legislação excesso regulamentação; - flexibilidade; - inovação

ROI Alojamento Turístico paybacks muito longos



E COMMERCE & LOW COST CARRIERS

abriram as portas as novos modelos de negócio



MARGEM / SUSTENTABILIDADE das empresas é **diretamente proporcional** á proximidade com o cliente final

tecnologia altera a forma de alcançar essa proximidade; alteram-se os modelos de negócio

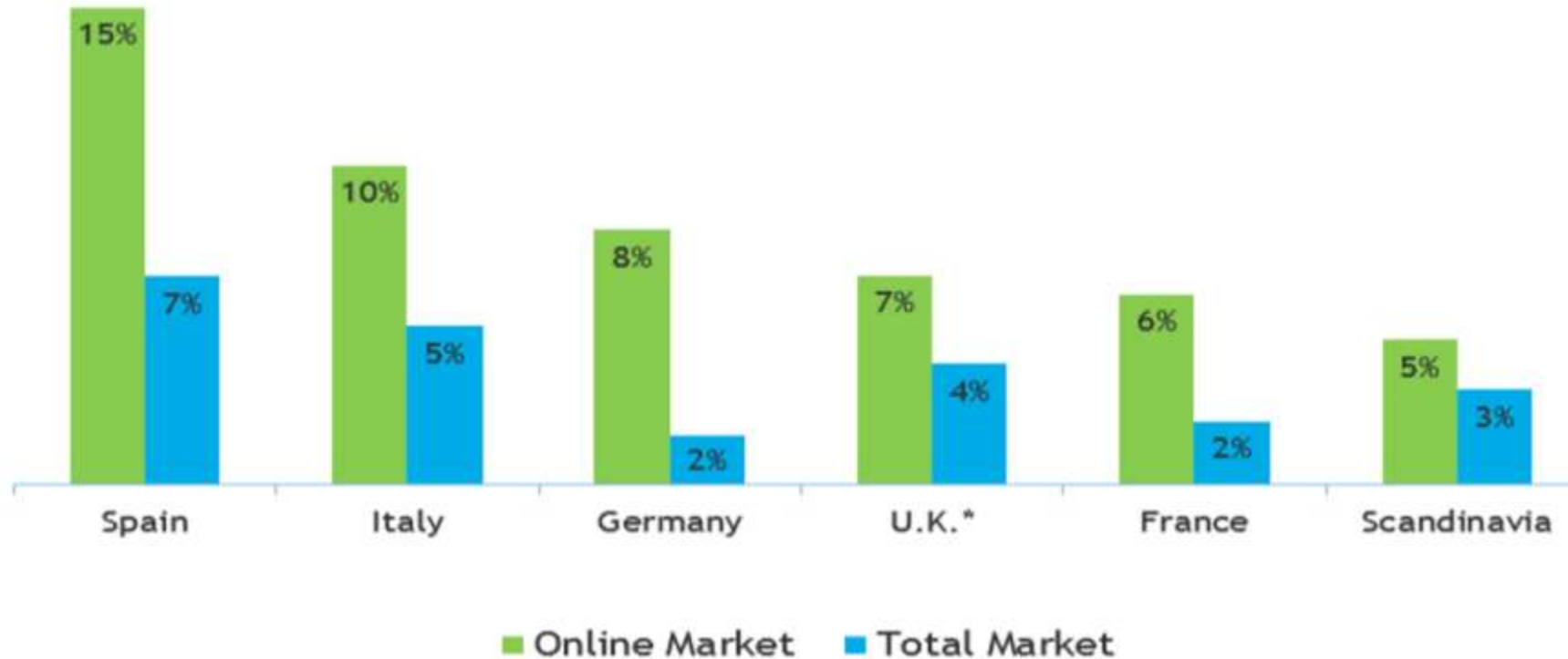


EMPRESAS QUE MANTÊM MODELOS TRADICIONAIS - empurradas para o B2B reduzindo-se a fornecedoras de cap. produtiva (UBER vs Táxis Booking.com & AirBNB vs Hóteis)

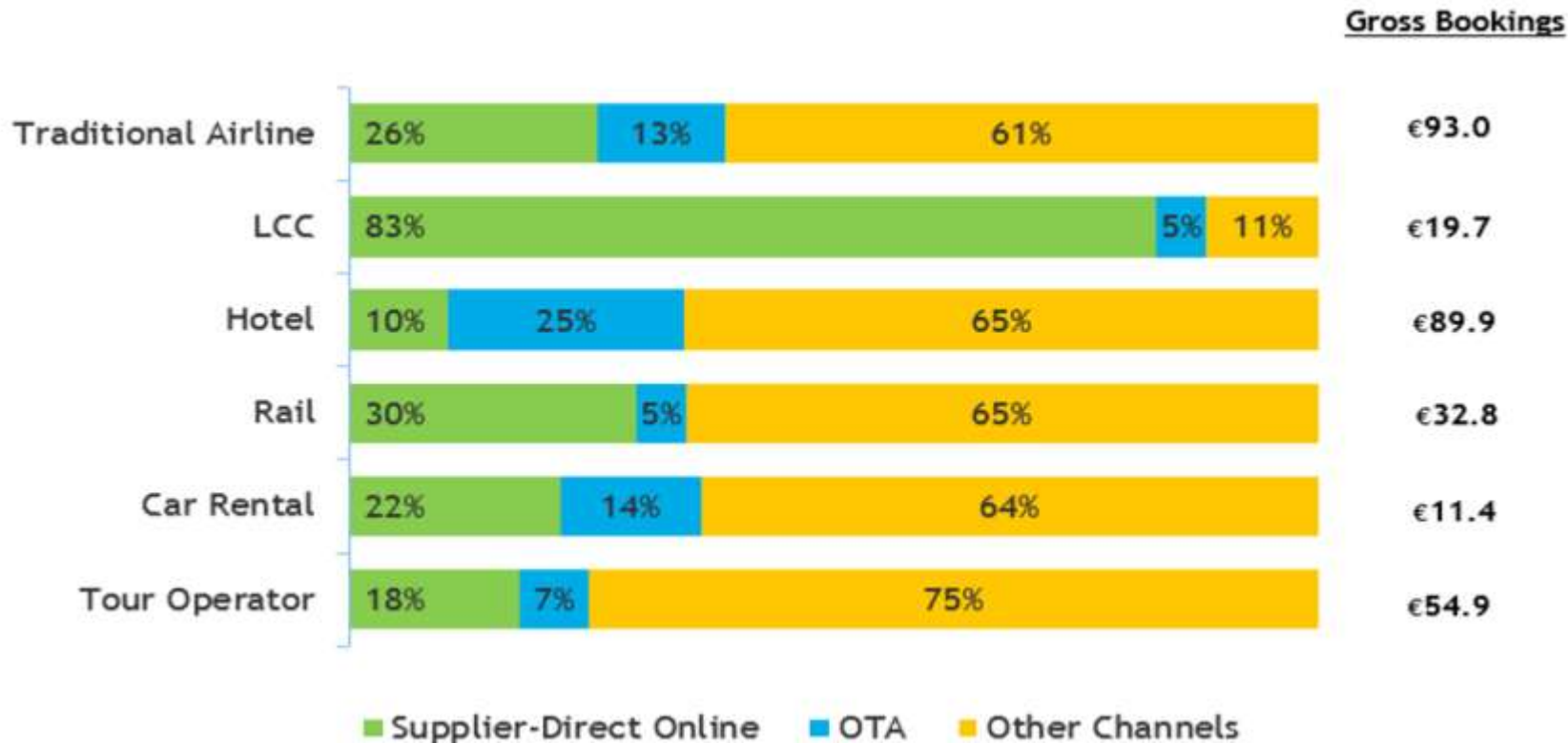


SHARING ECONOMY: revolucionou meios produção & prestação serviços Carros individuais usados como UBER / Quartos privados no AirBnB e Key Factors de Promoção/Advertising TripAdvisor & redes sociais

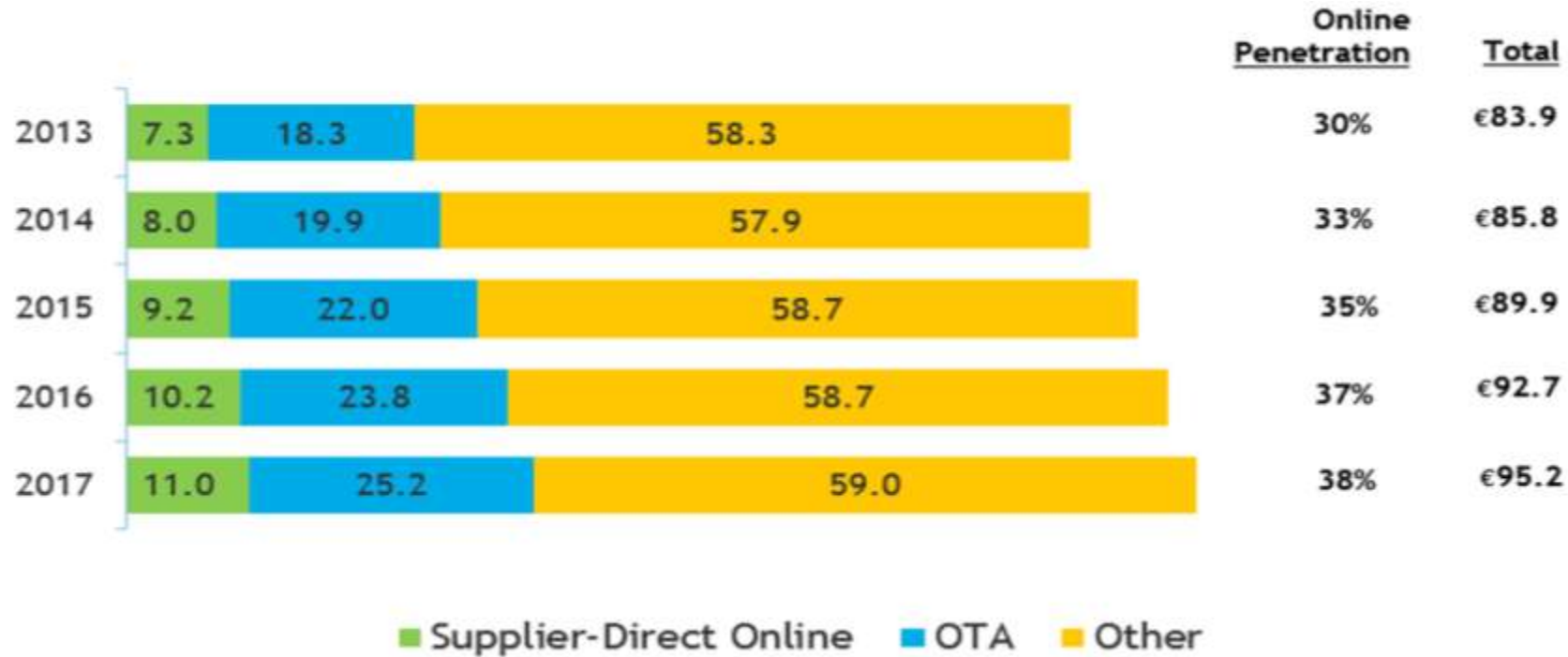
European Total & Online Travel Markets CAGR (%) by Market, 2015-2017



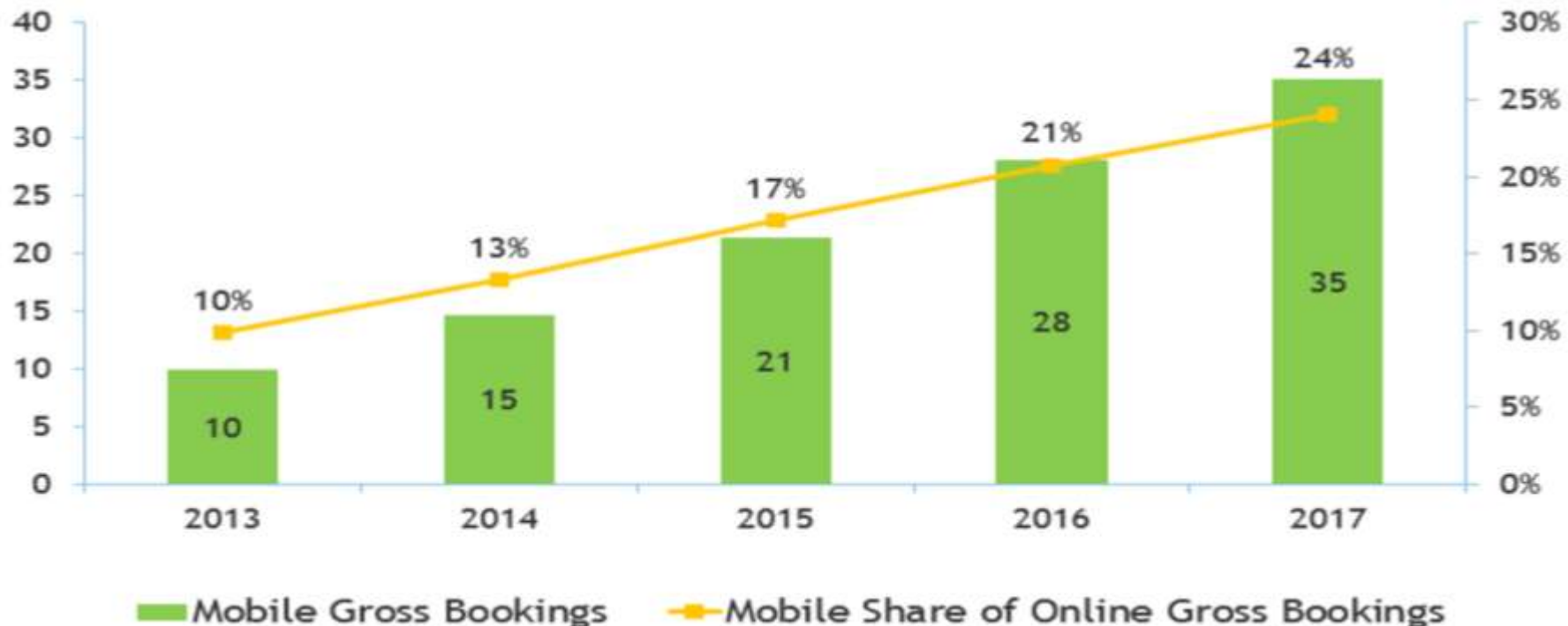
European Travel Gross Booking by Segment (€B) and Channel Share (%), 2015



European Hotel Gross Booking (€B) by Channel and Online Penetration (%), 2013 - 2017



European Mobile Gross Bookings (€B) and Mobile Share of Online Gross Bookings (%), 2013 - 2017



ALTERAÇÃO DE PLAYERS:

os novos V.I.P.s
very IMPORTANT people

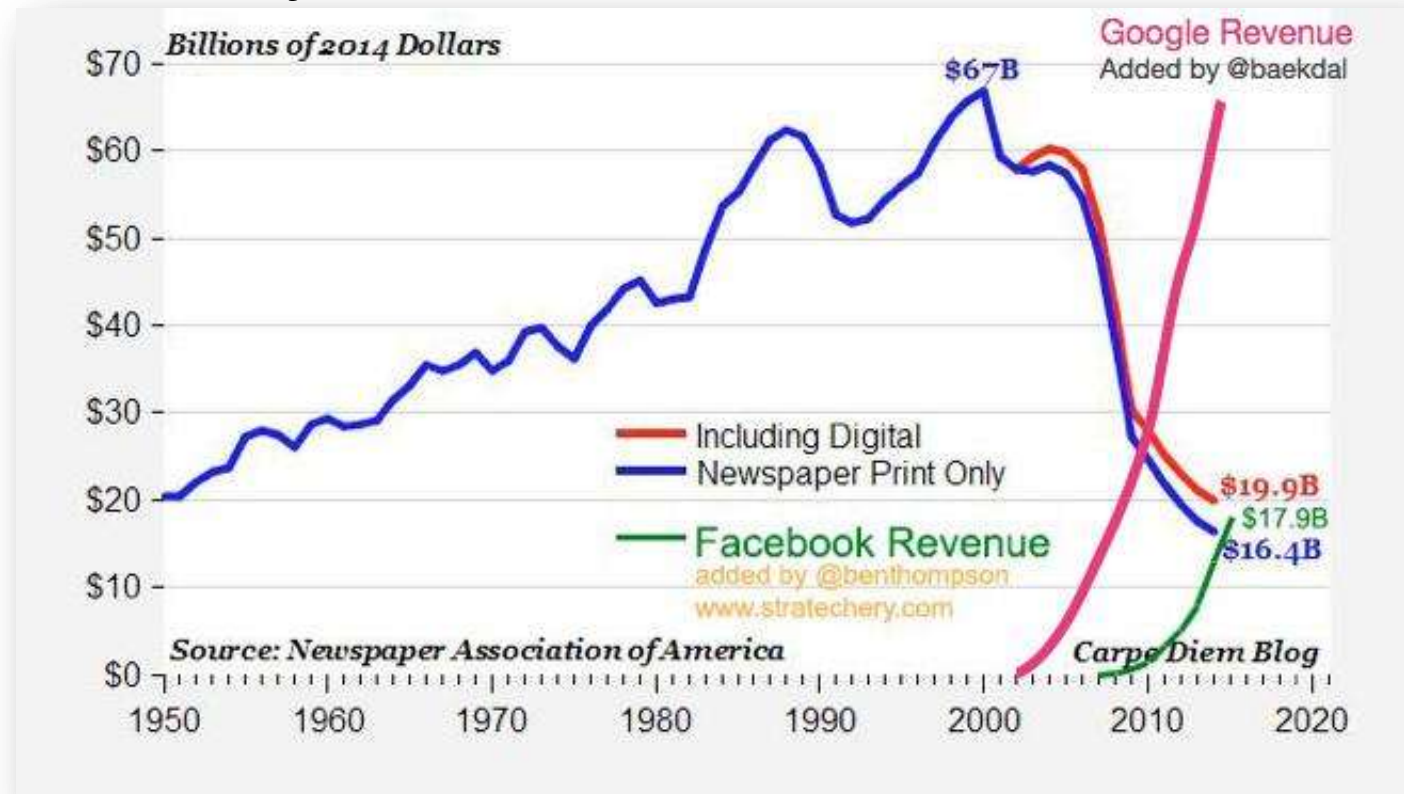


- As duas principais **OTAs** conseguiram em **5 anos** o que os dois operadores tradicionais demoraram **50 anos** a conseguir - Oligopólio Booking/Expedia vs TUI/Thompson & Thomas Cook/Neckerman

O impacto do DIGITAL na Imprensa Escrita

“Continuing to imagine our future in a linear way, will probably lead to catastrophically flawed assumptions about the scale, speed and potential impacts of change” (from “Technology vs Humanity”)

Newspaper Advertising Revenue: Adjusted for Inflation 1950 - 2014



T R A N S F O R M A Ç Ã O

**NOS
PRINCIPAIS
PLAYERS**

**NAS
NECESSIDADES
DOS CLIENTES:**

**NOVOS
CONCEITOS DE
HARDWARE
&
CONSTANTE
INOVAÇÃO**

**NA
ORGANIZAÇÃO
INTERNA:**

**CENTROS DE
COMPETÊNCIA

SKILLS
NECESSÁRIOS**

**NOS
MODELOS DE
NEGÓCIO**

TRANSFORMAÇÃO NOS MODELOS DE NEGÓCIO

PROMOÇÃO

videos e fotos 360
canais de comunicação
descritivos/experiencias

DISTRIBUIÇÃO

+ canais
+ complexidade
torre de control = channel managers

PRICING

Revenue&yeld management são
funções core e de pericia

SERVIÇOS

Wi-Fi a nova “água”
F&B 24H + importante room service
Simplificação: keyless; precheckin...

**TRANSFORMAÇÃO
NOS
MODELOS DE
NEGÓCIO**

AUTO AVALIAÇÃO

ontem: os questionários enviados
hoje: o social media proactivo

COMUNICAÇÃO

diminuição no controle do conteúdo
tripadvisor: aliado ou inimigo

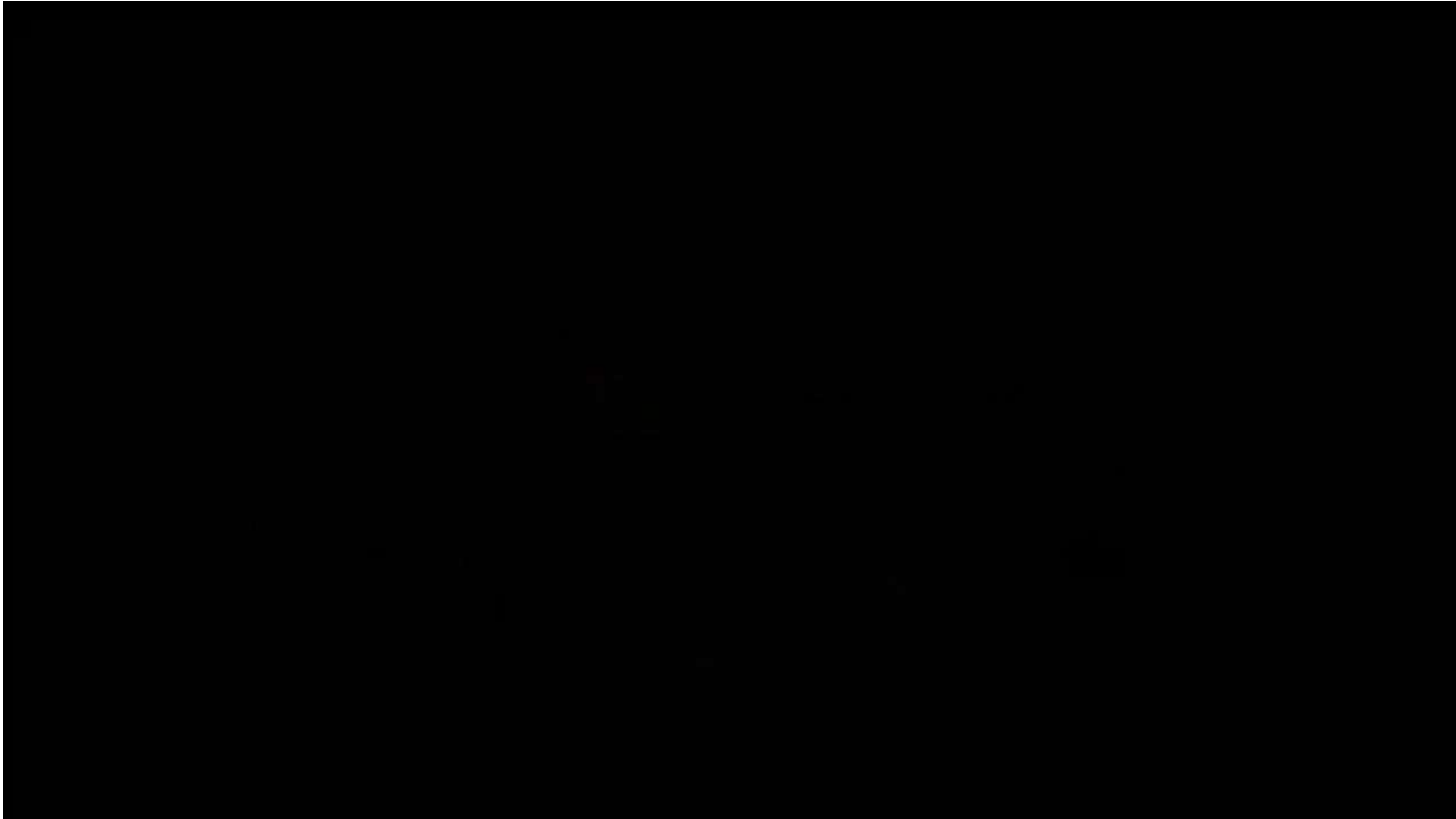
BIG DATA

+ informação; + qualidade
tiros mais certos
> fidelização via engagement

PERSONALIZAÇÃO?

...

Quem nos está a obrigar a transformar?



PORTUGAL | UK | SPAIN | GERMANY | BRAZIL | CUBA | ARGENTINA | VENEZUELA | USA | URUGUAY | CAPE VERDE | MOZAMBIQUE | SOUTH AFRICA | SÃO TOMÉ | MOROCCO

HOTELS & RESORTS | POUSADAS DE PORTUGAL | COLLECTION HOTELS | CR7 | RESIDENCES | GOLF RESORTS | VACATION CLUB

THE
TIME
OF YOUR
LIFE

... O QUE FAZER... COMO AGIR? **STOP Running, START Transforming**

A) empresa

B) legislador ou regulador



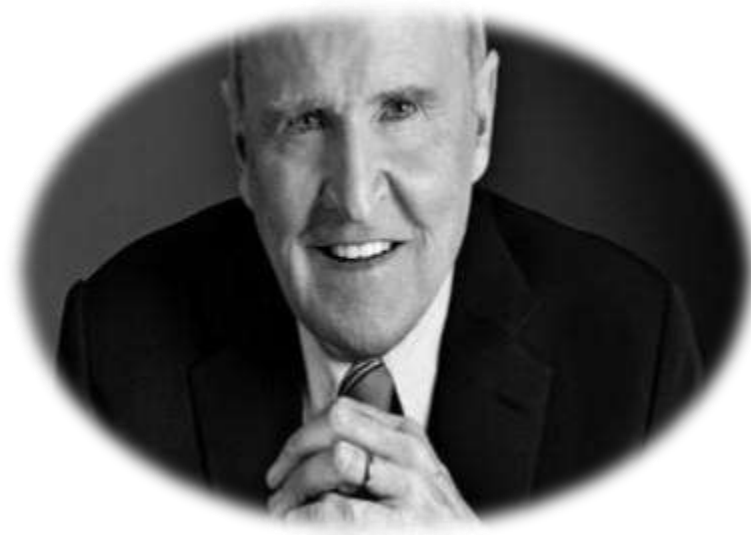
mandamentos

- 1 Controlar a relação com cliente final
- 2 Garantir % em B2C – onde as margens são maiores e crescentes
- 3 Investir em Tecnologia e Monitorização Permanente de Resultados
- 4 Adequar a Oferta às novas tendências – Investimento em Hardware
- 5 Agir Rápido - Implementar, monitorizar, admitir erro, voltar a tentar
- 6 Colaboração vs. Hierarquização



mandamentos

- 1 Promover, Formar RH e Regular
- 2 Eliminar Excessos (na regulamentação)
- 3 Combater Oligopólios – fomentando concorrência e produtividade
- 4 Ambiente laboral e fiscal favorável à atração de Investimento e Talento
- 5 Agir Rápido - Implementar, monitorizar, admitir erro, voltar a tentar
- 6 Colaboração vs. Fiscalização



WHEN THE
RATE OF CHANGE ON THE OUTSIDE EXCEEDS
THE RATE OF CHANGE ON THE INSIDE
THE END IS IN SIGHT

JACK WELCH



WHEN THE
RATE OF CHANGE ON THE INSIDE EXCEEDS
THE RATE OF CHANGE ON THE OUTSIDE
THE FUTURE IS BRIGHT

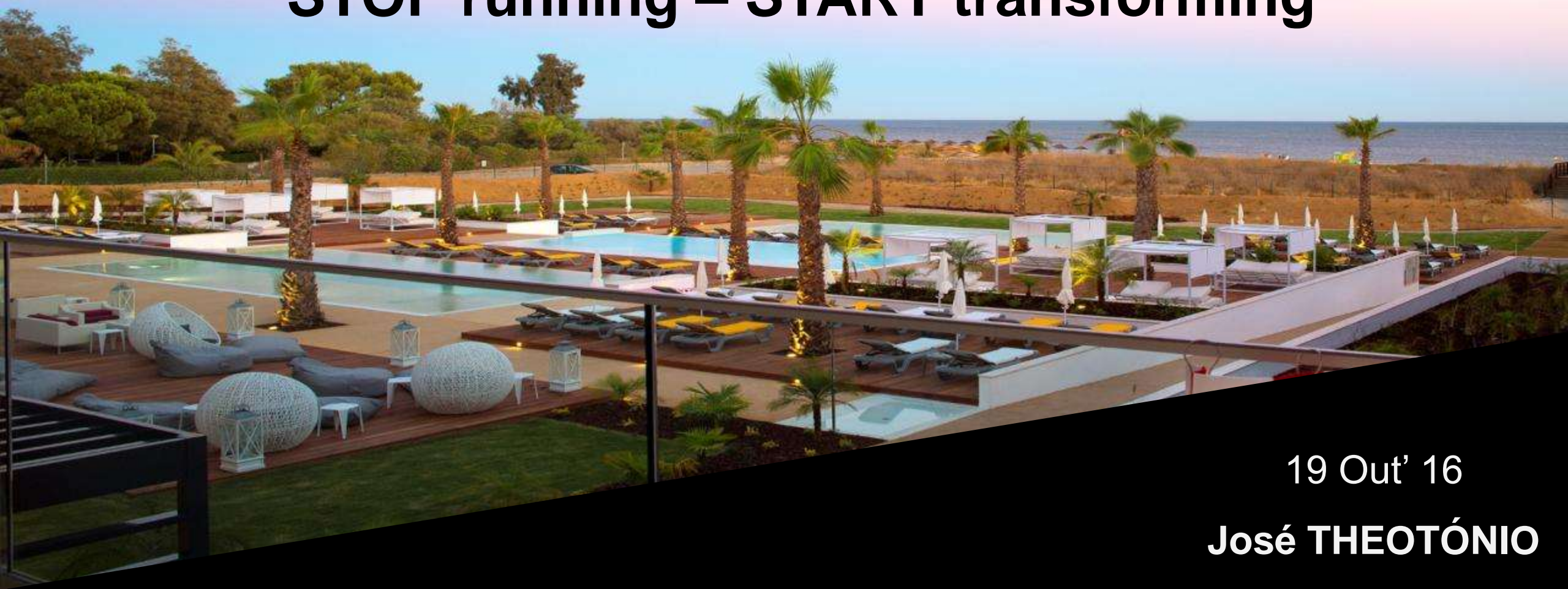
DIONÍSIO PESTANA



Obrigado

Estratégias para o Turismo 2027

STOP running – START transforming



19 Out' 16

José THEOTÓNIO