



O GUIA PARA O TURISMO EM TEMPOS DE PANDEMIA

SEBRAE

0800 570 0800 / www.sebrae.com.br

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	03
O IMPACTO NO CENÁRIO.....	04
PREVISÃO DE REAQUECIMENTO DO TURISMO.....	05
QUAIS DESTINOS SERÃO PROCURADOS?.....	06
QUE TAL IDEIAS RÁPIDAS E PRÁTICAS?.....	07
O FIM É SÓ O COMEÇO.....	11

INTRODUÇÃO

O que você faria se eu dissesse que, em alguns meses, os turistas não serão mais os mesmos?

Chegou o momento de conversarmos um pouco sobre ações que podemos tomar enquanto agentes do turismo nesse cenário complicado em que vivemos hoje. MAS, já começo explanando uma coisa muito importante aqui: Se você espera um resultado a curto prazo, é melhor repensar um pouco e se acostumar - pelo menos nesse período de distanciamento social - com ações que trarão resultado apenas a um médio prazo.

O turismo está parado, sim, mas se você ficar parado também, muito provavelmente quando as coisas voltarem ao normal você não estará preparado para as mudanças que já estão acontecendo.

Quer um exemplo?

As empresas da indústria do cinema e da TV, que estão com as suas produções estagnadas, com os cinemas fechados e sem a possibilidade de produzir mais conteúdo, poderiam muito bem

estar desesperadas. Porém, na realidade, estão aproveitando esse momento e se preparando para quando o mercado reaquecer. Os roteiristas de empresas como a *AMC* e a *HBO* estão trabalhando fervorosamente AGORA para que quando as produções retornem, em alguns meses (*olha o médio prazo comentado anteriormente*) eles apenas precisem EXECUTAR o que foi planejado.

É exatamente esse tipo de pensamento que queremos transmitir. Quando o turismo REAQUECER, você precisa estar preparado, e para isso, é preciso que você se planeje agora. Olhe para o seu futuro e tome ações que te permitam ter resultados altamente positivos. É a mesma ideia do exemplo que foi dado acima: trabalhe forte AGORA, para que quando chegar a hora de fazer o turismo receber novamente os seus turistas, você EXECUTAR tudo o que foi pensado e preparado.



O IMPACTO NO CENÁRIO

Você já parou pra se perguntar como o turismo está sendo afetado pela pandemia do COVID-19?

Só nos últimos quinze dias do mês de março, o setor do turismo no Brasil perdeu

R\$11,96 BI,
UMA GIGANTESCA QUEDA NO
FATURAMENTO.

Esse número representa uma queda de **84%** no faturamento (comparando com o mesmo período, em 2019).

Fonte: CNC

Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT), o impacto do COVID-19 é tão grande no setor, que a **recuperação do cenário no segmento**, que em 2019 tinha números como

8%

DO PIB DO PAÍS

7 MI

DE BRASILEIROS
EMPREGADOS

pode levar entre **CINCO** e **SETE** anos!

PREVISÃO DE REAQUECIMENTO DO TURISMO

Quando as pessoas voltarão a viajar e "consumir"?

1. TURISMO REGIONAL

Os primeiros a saírem de suas casas, sairão com seus carros próprios para viagens curtas, isso porquê as companhias aéreas e outras empresas de transporte ainda serão evitadas (sim, mesmo com todos os cuidados tomados por essas empresas, as pessoas ainda resistirão a viagens assim). Essas pessoas vão querer ter total autonomia para ir e vir quando quiser e estarão muito bem dispostas a isso depois de longos meses dentro de casa.

Os especialistas preveem esse primeiro retorno, dentro de um cenário mais otimistas, a partir do segundo semestre.

2. TURISMO NACIONAL

O turismo no Brasil acordará, de fato, quando o setor hoteleiro voltar a ter a liberdade que tinha antes da pandemia, ou seja, quando o setor for reativado. Pousadas e pequenos hotéis serão o que mais atrairá os turistas e todos os lugares.

O mês previsto para esse retorno é o mês de **Setembro de 2020**.

3. TURISMO INTERNACIONAL

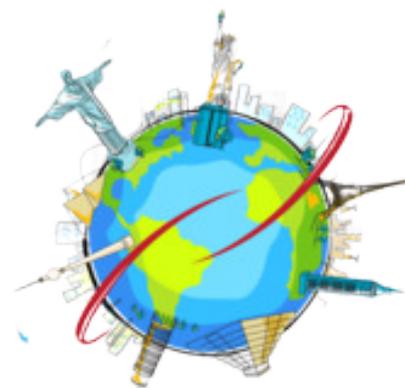
A estimativa é que somente nos últimos momentos de 2020 o turismo internacional reascenda para o Brasil. **Dezembro de 2020** ainda é possível, mas apenas para viagens com viés mais corporativo e até com foco em eventos adiados. Para o turismo internacional em si, é de se esperar que só se concretize no **início de 2021**.



**SEGUNDO
SEMESTRE**
DE 2020



**ÚLTIMO
BIMESTRE**
DE 2020



**PRIMEIRO
SEMESTRE**
DE 2021

QUAIS DESTINOS SERÃO PROCURADOS?

Separamos esse tópico não para DAR NOMES dos locais que serão mais procurados, mas sim comentar sobre o **PERFIL IDEAL dos locais** que irão atrair o turista com o perfil pós-pandemia. Sendo assim, os turistas procurarão locais:

- **Sem turismo MASSIVO:** Sim, as aglomerações ainda assustarão as pessoas, em Junho, em Dezembro, em 2021. O Corona Vírus mudou a forma de as pessoas reagirem ao ambiente ao seu redor, e é por isso que a sua empresa precisa estar apta a entregar o melhor ambiente para elas. Isso também significa evitar entregar um ambiente de aglomeração para os turistas.
- **Com programas para a FAMÍLIA:** Imagine que milhões de pessoas, daqui a alguns meses, terão passado um BOM TEMPO distante de muitos familiares. É muito provável que os locais de turismo mais procurados sejam aqueles com ótimos programas em família.
- **Com programas AO AR LIVRE:** Estar dentro de casa, seja em isolamento social ou quarentena, pode ser estressante e entediante. A tendência, para o cenário pós-pandemia, é de que as pessoas procurem por programas ao ar livre, que envolvam atividades na natureza e que possa ser feito em família.
- **Com EXPERIÊNCIA EXCLUSIVA:** Esse é talvez o item mais importante. As pessoas estão, cada vez mais, buscando por experiências exclusivas para fugir do "mais do mesmo". Se atente ao fato de que, para entregar uma experiência única para o seu cliente, não necessariamente você irá precisar gastar muito e ser extremamente sofisticado. NÃO. Para isso, a criatividade e a inovação em criar bons programas são muito mais valiosas.
- **Com pouca (ou nenhuma) OCORRÊNCIA DO COVID-19:** É simples: o medo e o receio serão os instintos que irão guiar as decisões das pessoas durante e após a pandemia. Intuitivamente, elas irão escolher as localidades que menos sofreram com o COVID-19. Cuide da sua empresa agora e use isso para divulgar a qualidade da sua empresa para obter os resultados quando o turismo reaquecer.



QUE TAL IDEIAS RÁPIDAS E PRÁTICAS?

VAMOS LÁ!

- **QUESTIONEM-SE SOBRE O FUTURO:**

Que tipo de turistas vocês imaginam ter após esse período? O que vocês imaginam que eles irão procurar? Como irão se comportar? Usem isso para pensar nos PROGRAMAS perfeitos para o seu turista.

Lembrem que eles estão buscando EXPERIÊNCIAS ÚNICAS, e pensar no futuro e como as coisas serão no cenário pós-pandemia irão ajudar muito a construir as melhores experiências (sejam inovadoras, criativas ou até sofisticadas).

"Não há nada de errado em temer o futuro, mas se você não pensa sobre ele, então há algo de errado."

- **TRANSPAREÇA SEGURANÇA:**

Além da segurança física e de saúde, a segurança sanitária estará, mais do que nunca, em foco aqui. Ninguém irá querer ir para um lugar que não apresente esse tipo de segurança meses após uma pandemia. E pode

ter certeza, aqueles que viajarem irão SIM cobrar pelas condições sanitárias ideais do seu estabelecimento. Então esse é o conselho: busque ser orientado (de preferência por algum profissional da área) a ter um estabelecimento no padrão das normais sanitárias para receber turistas no período pós-pandemia. Lembre que a confiança dos seus clientes virão de como você estará abordando os diversos aspectos de segurança após o COVID-19.

- **PRESEÇA ONLINE**

Pense em todo o tempo em que as pessoas passam em casa no isolamento social. Quais as principais saídas para vencer o tédio? Jogos de tabuleiro? Difícil. Filmes? Talvez, mas se pensarmos de um jeito mais geral, o consumo de internet é o que se destaca aqui. O crescimento de empresas como Netflix, Spotify e o consumo de conteúdos em redes sociais como Twitter, Instagram e Facebook só confirmam que as

pessoas, hoje, são muito mais conectadas do que eram antes da pandemia do COVID-19. E isso significa que se a sua empresa não estiver em uma dessas plataformas, muito provavelmente ela não será vista por alguns meses, e nós sabemos o quanto isso é ruim. A presença online hoje é mais importante do que nunca foi, inclusive para o setor do turismo.

"Quem não é visto não é lembrado."

- **FLEXIBILIDADE**

Reagendamentos, cancelamentos e burocracias estão no topo da maioria das reclamações dos clientes. Tente ser mais flexível com relação a isso, pois em tempos complicados como esses, as pessoas prezam pelo que for mais flexível para elas, e como elas querem tomar decisões rápidas, coisas que parecem tão simples assim podem fazer toda a diferença.



- **PACOTES INOVADORES:**

Não fazer "mais do mesmo" pode ser uma ótima alternativa para estar colocando o seu empreendimento no radar das pessoas que estarão propensas a viajar em alguns meses. Busque ofertar pacotes diferenciados, com programas como os que citamos anteriormente (voltados à família e ao tempo ao ar livre), com características exclusivas para aquele que optar por esse pacote.

E mais uma vez reforço: Não necessariamente você precisa gastar muito para isso. Opte pela inovação e criatividade.

"Quando você não puder ser tão sofisticado quanto os outros, verá que a criatividade e a inovação serão suas melhores amigas."

- **SUSTENTABILIDADE:**

A preocupação com o meio ambiente será muito maior depois desse período, e os próprios turistas procurarão por isso. Além disso, um tema tão recorrente como este deve ser uma pauta em todo e qualquer empreendimento. Para boa parte dos clientes hoje em dia, independente do ramo do empreendimento, ser uma empresa sustentável não é uma opção, é uma obrigação. Sendo assim, a pergunta que não quer calar é:

"O quão sustentável é o seu negócio hoje?"

- **EQUIPE CAPACITADA:**

Quem serão as pessoas que lidarão diretamente com esses turistas? O quão capacitadas elas estão para lidar com esses clientes?

Pense nesse momento como o momento ideal para rever a forma como a sua equipe lida com os turistas, analisar aonde eles precisam se desenvolver, e buscar capacitá-los para serem as pessoas mais preparadas para o reaquecimento do turismo.

"O sucesso de um grande sucesso está no trabalho de uma grande equipe."

- **SEDE POR CONHECIMENTO:**

Chegamos em momento do mundo empresarial em que quem não tem sede por conhecimento acaba se desatualizando, ficando para trás. E acredite, é pior quando se acha que já conhece tudo o que teria para conhecer sobre a área do seu empreendimento.

Como você já viu no título deste tópico, é preciso que se esteja sempre faminto por conhecimento, buscando se aprimorar para poder aprimorar o seu negócio e até mesmo ser exemplo para que as pessoas ao seu redor façam o mesmo. E para aqueles que pensam que o setor do turismo não precisa disso, estão enganados! O turismo é um dos setores que mais

necessita de inovação e criatividade! Além disso, coloque-se no lugar de quem realmente é ignorante ao assunto, assim, a sua mente nunca te fará cair na sensação falha de "já sei o suficiente".

"Mantenha-se faminto por coisas novas, mantenha-se certo de sua ignorância. Continue ávido por aprender, continue ingênuo e humilde para procurar. Tenha fome de vida, sede de descobrir."

- **A IMPORTÂNCIA DAS INSTITUIÇÕES DE GOVERNANÇA:** Essa é a última dica, mas não deixa de ser uma das mais importantes! Imagine que você seja um "marinhei-

-ro de primeira viagem" no setor do turismo. Tudo o que você poderia querer nesse momento é estar próximo de quem entende do assunto, certo? Um amigo (ou vários) que vivencia diariamente o que você vivencia no seu negócio, e pode te dar ótimas dicas, ideias, ser um apoio para você, ou apenas te falar como as coisas acontecem no negocio dele.

Assim funcionam as Instituições de Governança e é por isso que são tão importantes em todos os tipos de negócios.

Se quer uma dica: procure hoje mesmo as instituições das quais você e o seu negócio possam estar próximos, e crie o network (conexão) que irá te ajudar na sua jornada.

Ótimas sugestões são: Conselhos de Turismo e Entidades de Classe como as Associações de Empresários da região.

Mas não se restrinja à apenas esses citados, busque pessoas influentes na região e crie a sua própria rede de contato. Se conhecimento é importante, compartilhar e assimilar experiências é tão importante quanto.



O FIM É APENAS O COMEÇO

VAI FICAR PARADO?

É o fim desse texto, mas apenas o começo da sua nova investida no turismo. Seja você mesmo o seu agente de mudanças.

Afinal de contas, o mundo está mudando e você não pode ficar para trás!

Nós do Sebrae estaremos atentos à você, e caso precise de qualquer tipo de orientação, entre em contato conosco.

Podemos não estar fisicamente em todas as cidades do país, mas nossos pés e mãos vão aonde o Brasil precisar (e além), então conte conosco!



0800 570 0800

WWW.SEBRAE.COM.BR