

# Internet e Marketing

**A importância da Internet para o  
Marketing Turístico.**

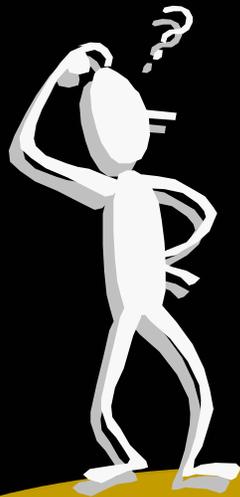
## O que é Marketing?

*“Marketing é um processo social e administrativo pelo qual indivíduos e grupos obtêm o que necessitam e desejam através da criação e troca de produtos e valor”.*

*Philip Kotler (2000)*

# Marketing

DO  
ZEN



Necessidades  
Desejos

PRODUTOS  
utilidade, valor e  
satisfação



# Marketing Turístico



DO  
ZEN

*“Marketing turístico é a aplicação dos conceitos de marketing no setor de turismo, buscando o desenvolvimento mercadológico das empresas, instituições e de todos os profissionais e empresas que integram este mercado”*

*(Banchieri e Nakamura)*

# Comunicação



DO  
ZEN

**Comunicação** – do latim *Communis*, traz a idéia de Comunhão. Comunhão significa (...) comungar, participar em comum, transmitir, compartilhar.

**“Comunicar é tornar comum, fazer saber, estabelecer comunhão por meio do intercâmbio de informações”.**

Clotilde Perez, Sergio Bairon

# Empresas e Organizações



- **Hospedagem**
- **Atrações**
- **Agentes**
- **Federações**
- **Tranportes**
- **Alimentos**
- **Governo**
- **Prestação de Serviços**
- **Alimentos**

# Divulgação



DO  
ZEN

- Quando o objetivo é formar a Imagem Institucional, utiliza-se as técnicas convencionais de Publicidade e Propaganda.
- **Adequação da mensagem ao público consumidor**
- Publicidade e Propaganda
  - Veiculação de anúncios
  - Merchandising
- Promoção de Vendas
  - Cupons
  - Sorteios / Concursos
  - Ponto de Venda

# Assessoria de Imprensa



- Relacionamento com a Imprensa
  - Obter espaço no editorial dos veículos
  - Distribuição de Press-Releases
  - Organização de Coletivas de Imprensa
  - Entrevistas
  - Porta-Voz para imprensa
  - Fonte de Informação



# Relações Públicas



- Zelar pela Imagem da Empresa
  - Monitorar assuntos retratados na imprensa
  - Gerenciamento de Crises
  - Manter a linha de conduta e “filosofia” agregada à imagem
  - Relacionamento com Pessoas-chaves e formadores de opinião
  - Lobby

# Case: Gérson



- **NOME:** Gérson de Oliveira Nunes  
**NASCIMENTO:** Niterói, RJ, 11/1/1941  
**POSIÇÃO:** Armador  
**CARACTERÍSTICAS:** Canhoto, grande sentido de organização e estratégia, era um técnico dentro de campo; lançamentos perfeitos de perto ou de longe, capaz de colocar a bola no peito do atacante a 40 metros de distância; chutes fortes e precisos; ótimo cobrador de faltas; liderança, não tinha papas na língua quando fosse preciso orientar o time ou até mesmo xingar um companheiro, daí o apelido de "Papagaio".

# Gérson: trajetória



- **CLUBES:** Flamengo, Botafogo, São Paulo e Fluminense.  
**TÍTULOS:** Campeão Carioca: 1963 (Flamengo), 1967 e 1968 (Botafogo) e 1973 (Fluminense); Torneio Rio-São Paulo: 1961 (Flamengo), 1964 e 1966 (Botafogo); Campeão Brasileiro (Taça Brasil): 1968 (Botafogo); Campeão Paulista: 1970 e 1971 (São Paulo); Campeão do Torneio Independência do Brasil: 1972; Campeão do Mundo: 1970 (Seleção Brasileira).  
**QUANDO JOGOU: De 60 a 74 PARTIDAS PELA SELEÇÃO:** 98 (83 oficiais), marcando 28 gols.  
**COPAS DO MUNDO:** 1966 e 1970.

# A Lei de Gerson

DO  
ZEN

- Em 1972, protagonizou um curioso fato de sua carreira.
- Esportista, fez um comercial de uma certa marca de cigarros, cujo principal diferencial era ser um pouco maior, mas com o mesmo preço em relação aos concorrentes.
- “Para você que gosta de levar vantagem”



# Internet: oportunidade

---



- Meio de baixo custo operacional e grande impacto.
  - Distribuição de Informações
  - Interação
  - Criação de Comunidade em torno do assunto
    - Fazer parte
    - Aproximar, interagir
    - Contribuir, informar
  - WebSite e E-mail

# Ferramentas Internet

---



- **Multimídia** - possibilita a interação com diversos recursos para sensibilizar o público
  - Texto, Imagem e Sons;
  - Vídeo, Animação Gráfica, Realidade Virtual;
  - Chat; WebSite; E-mail

# O que é um site?



DO  
ZEN

*“Todo site comercial é voltada a um interesse em vender um produto ou serviço. Portanto, todo site pode ser considerado uma estratégia de comércio eletrônico”.*

Nakamura (2001)

Portanto, comércio eletrônico é mais do que vender por cartão de crédito ou outro meio de pagamento on-line. É possuir uma forma eletrônica de realizar vendas.

Mas, afinal, o que é um processo de venda?

# Pré-Venda



DO  
ZEN

- **Informação** e, na medida do possível, persuasão.
- Natureza da compra
  - **Compra programada**: processo é estudado, planejado para depois ser consumado.  
Comparação.
  - **Commodity**: quando não existe grandes diferenciações. O que importa é o serviço.
- **Credibilidade**: diminuição de barreiras frente a um concorrente de maior porte (oportunidade internet!)

# Pré-venda: Informação

DO  
ZEN

Bem Vindos à Aruba! - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço <http://www.aruba.com.br/index.html>

## Bombini.

Bombini em papiamento significa "bem-vindo". Bem-vindo a um lugar onde o clima é quente e ensolarado e o povo, exatamente igual. Um lugar onde as gloriosas praias de areias brancas e luxuosos resorts coexistem em perfeita harmonia com a natureza, os recifes acidentados e os rebanhos de cabras do deserto. Um lugar onde os ventos alísios parecem pegar todos os problemas do mundo e levá-los para longe, na imensidão do mar.

Bombini. Bem-vindo a Aruba. O mundo é seu.

**ARUBA**  
é do Caribe.

O País    Atrações    Contato    Dicas    Viajar

### Lua de Mel de Primeira!

01 de janeiro a 31 de dezembro de 2003.  
Conheça as condições especiais que Aruba lhes reserva para este momento tão especial. Aruba é um lugar encantador, de belezas naturais exuberantes, recepção acolhedora e muitos passeios e atividades que farão de sua Lua de Mel uma viagem inesquecível. [Saiba mais clicando aqui!](#)

**ARUBA**  
LUNA DE MEL  
DE PRIMEIRA

<http://www.aruba.com.br/fale.htm> Internet

- Sites de Comércio Eletrônico *Transacionais*.
- Possibilidade de operação on-line.
- O público-alvo é aculturado nesta modalidade de compra?
- Questões de segurança
  - Interesse das grandes administradoras (Redecard e Visanet) e outras empresas interessadas em desenvolver negócios ([www.F2B.com.br](http://www.F2B.com.br), [www.pagafacil.com.br](http://www.pagafacil.com.br); [www.decidir.com.br](http://www.decidir.com.br))

# Venda on-line de passagens

DO  
ZEN

The screenshot shows the VARIG Brasil website in a Microsoft Internet Explorer browser window. The address bar displays "http://www.varig.com.br/". The website header includes the VARIG logo and navigation links: HOME, GLOBAL SITES, FALE CONOSCO, AJUDA, and MAPA DO SITE. A search bar for Smiles (number and password) is visible, along with links for registration and password recovery.

The main content area is divided into several sections:

- Reserva e Compra On-line:** A form for booking flights, including options for "Ida e volta" or "Ida", origin and destination dropdowns, departure and return dates, number of adults and children, class (e.g., "economica"), and issuer selection. A red circle highlights this section.
- Central Banner:** A promotional banner with the text "QUANTO VOCÊ ACHA QUE VALE TUDO ISSO?" and "só a VARIG tem a melhor relação custo/benefício para você!".
- Partidas e Chegadas:** A section for flight arrivals and departures, including a search for flight number and date.
- TimeTable:** A section for flight schedules, including origin, destination, and date selection.
- Notícias:** A news section with a link to "Brazilian Legends", a music album.
- Promoções:** A section for promotional fares and hotel offers.
- Super Ofertas Hotéis:** A section for hotel deals, including a promotion for Miami, Paris, and Chile.
- VARIG no brasileiro 2003:** A section for a game and prizes.
- Compras e ponte:** A section for shopping and travel services.

The footer contains navigation links: SERVIÇOS, INFORMAÇÕES DE VIAGEM, ÁREA DO CLIENTE, and A EMPRESA. The browser status bar shows "Internet".



- Estabelecer relacionamento após a compra;
- Possibilidade de criação de comunidade virtual;
- Serviços adicionais;
- Manutenção da credibilidade;
- CRM - Customer Relationship Management
  - Acompanhar padrão de consumo dos seus clientes, podendo inclusive oferecer algum benefício ou nova possibilidade de negócios;

# O seu produto



DO  
ZEN

- Qual é mesmo o seu produto?
- Níveis de Produto. Ex.: Hotel
  - Benefício: possibilitar um local para descanso
  - Tangível: o prédio e seus equipamentos.
  - Esperado: equipamentos adequados (mobília, roupas, instalações), nível mínimo de atendimento;
  - Ampliado: fatores diferenciadores;
  - Expandido: serviços adicionais (ex. oferta de compra de ingressos para shows e outros espetáculos).

# Cuidados



- Cuidado com a forma como demonstra as informações;
- Seja cuidadoso ao escolher as técnicas de comunicação que pretende utilizar. Ex. Shockwave.
- Estabeleça boas parcerias que lhe aumentem a credibilidade;
- Escolha um nome que seja comercialmente bem aceito ou que lhe traga vantagens competitivas.
- Registre a Marca ([www.registro.br](http://www.registro.br) e [www.inpi.gov.br](http://www.inpi.gov.br)).

Procure um diferencial para seu serviço.

# Como demonstrar?



- Cases
  - [www.comandatuba.com.br](http://www.comandatuba.com.br)
  - [www.aruba.com.br](http://www.aruba.com.br)
  - CD-ROM Aruba - realidade virtual
    - O CD de Aruba permite que o potencial cliente sinta-se dentro de cada ambiente nos hotéis retratados. A mesma tecnologia pode ser transportada à Internet.



- A forma como você diz alguma coisa tem relação direta com o seu sucesso!



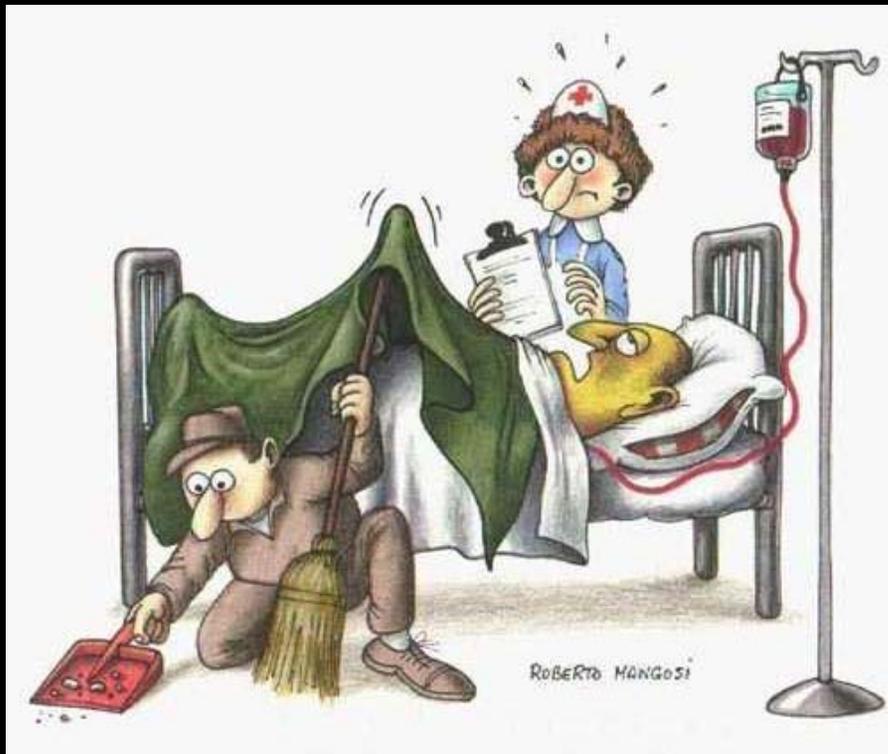
- Cuide bem de seus objetivos...

- ...Mas tenha critérios para defini-los!



# Dicas

DO  
ZEN



- Duvide de tudo o que vê...

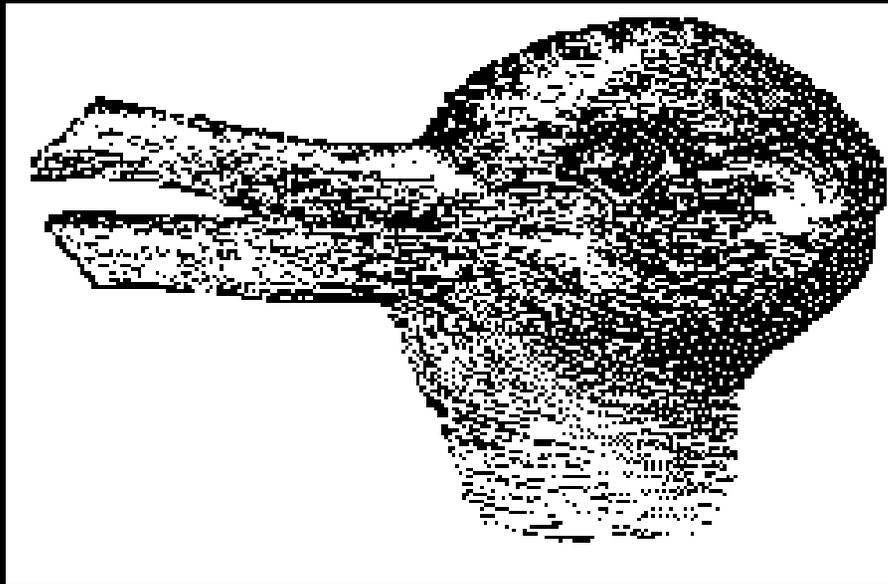
# Dicas

DO  
ZEN



- ...Nem tudo é o que parece ser.

...Mas, às vezes, é!



- Pessoas têm percepções diferentes.

Até porque tudo pode ter dois lados.

## Tipos de Água



Água



Água Fresca



Águardente



Água Benta



Água De coco



Água quente

- Existe sempre uma forma criativa de você se expressar. Cuide da sua comunicação. Seja icônico.



- Faça sempre o melhor que você pode.

# Epílogo



DO  
ZEN

**Obrigado!**

[Www.dozen.com.br/nakamura](http://Www.dozen.com.br/nakamura)  
[nakamura@dozen.com.br](mailto:nakamura@dozen.com.br)