

TÍTULO: Os Desafios Das Agências De Viagens Com O Avanço Da Tecnologia

Lucas Medeiros De Oliveira ¹, João Victor De Farias Teixeira ², Regina Ferreira De Araújo ³, Thásia Maria Oliveira De Araújo⁴, Júlia Felipe Campos⁵, Universidade Federal Do Rio Grande Do Norte, lucas.oliveira.142@ufrn.edu.br, joao.teixeira.111@ufrn.edu.br, regina.alirn@gmail.com, thasia_maria@hotmail.com, juliefelipecampos@hotmail.com

INTRODUÇÃO

Com o avanço da tecnologia, as agências têm passado por transformações significativas, alterando a maneira como as pessoas planejam e realizam suas viagens. "Santos e Murad Júnior (2008, p.112) observou: O consumidor usuário da internet capaz de elaborar seu roteiro e solicitar os serviços sem precisar da consultoria de um agente de viagens, porém a chave do sucesso desse profissional é saber de que maneira utilizar as informações obtidas na internet. O agente de viagens deve utilizar essa ferramenta a seu favor para que possa conhecer melhor os produtos que vende. O grande desafio é saber navegar na internet e encontrar informações seguras e confiáveis." Com a popularização da internet e o surgimento de diversas plataformas de reservas online, as agências de viagens enfrentam novos desafios para se manterem relevantes em um mercado cada vez mais competitivo.

OBJETIVOS

O objetivo geral é discutir os desafios enfrentados pelas agências de viagens com o avanço da tecnologia e as estratégias que as mesmas adotam para se adaptarem a essa nova realidade.

METODOLOGIA

A Pesquisa aplicada no trabalho foi de forma qualitativa, onde foram contatadas três agências de viagens para saber seus desafios e estratégias com o avanço da tecnologia. o contato foi realizado através do whatsapp e Instagram.

RESULTADOS

Os principais desafios das três agências são perante a existência de sites de compras, já que oferecem pacotes de viagens mais fáceis e acessíveis, mas nem sempre confiáveis, tendo como consequência a perda de clientes nas agências.



"Assim sendo, para Marin (2007, p.68) como forma de combate às dificuldades expostas pelas tendências de mercado supracitadas, bem como para que se ocorra o aumento de sua produtividade e redução de custos operativos, considera-se como elemento fundamental para as agências de viagens o saber aproveitar as tecnologias da informação e do comércio eletrônico, a fim de automatizar seus processos de compras e vendas." Medidas e estratégias que são utilizadas por essas agências são a criação de seu próprio site de compras e vendas, ou até mesmo se especializarem em um ramo específico, como o turismo de aventura. além disso, é essencial que exista um atendimento de qualidade, sendo eficiente e resolutivo, sempre disponibilizando o melhor para cliente.

CONCLUSÃO

Com o surgimento e avanço da internet, as agências precisaram se adaptar a essa nova realidade e utilizar essa ferramenta a seu favor, evitando ficar estagnadas. Embora a complexidade da internet e a presença de sites de compras possam representar desafios, ela também pode ser uma facilitadora ao permitir um atendimento abrangente, acompanhando o cliente em todas as etapas da viagem. Algumas agências até mesmo criaram canais de vendas online para se ajustarem às demandas. O mais importante é a capacidade de adaptação e oferecer o melhor serviço e atendimento possível ao cliente, garantindo que não fiquem para trás.

REFERÊNCIAS (principais)

CANDIOTO, Marcela Ferraz. Capítulo 2 Fim da zona de conforto para as agências de turismo in Agências de turismo no Brasil: embarque imediato pelo portão dos desafios. Rio de Janeiro: Campos: Elsevier, 2012

MARIN, Aitor. Tecnologia da agências de viagens: em busca da produtividade e do valor agregado. 1a reimpressão. São Paulo: Aleph, 2007.