

Workshop – Inovação em Turismo: Tecnologia e Criatividade

W1 – Tecnologia e Turismo – Acelerar a Inovação

Participantes:

Key note speaker: Miguel Payeras

Moderador: Mário Candeias

Comentadores: Luís Sequeira, Jack Soifer, Francesco Berrettini,
Correia Mendes

= Notas Breves =

“A inovação em Turismo passa pela capacidade de fazer, e fazer bem... implica o comprometimento de todos os parceiros envolvidos...”

A afirmação de Miguel Payeras, Director executivo do Baleares Tecnologia, sintetiza o caminho defendido para a acelerar a capacidade para incorporar a inovação e a tecnologia na oferta turística.

Ao longo da sua palestra, ficou claro que Inovar é aportar valor para o consumidor, baseado em conhecimento, organização e co-opetição entre parceiros do mesmo destino.

Segundo Payeras, o mundo digital introduziu profundas mudanças no processo de decisão e de escolha de um destino, e quem não consegue assegurar a sua presença de forma a valorizar a emoção da experiência, fica fora deste processo à escala global. Esta mudança de forma e de método (na comunicação, na distribuição, no produto e nas características necessárias do capital humano) obriga a repensar a forma de estar no mercado turístico e nas tecnologias que adoptamos para nos relacionarmos *“emocionalmente”* com os nossos consumidores.

Necessitamos de visão, paixão e capacidade de acção para *“...fazermos parte e nos encontrarmos à escala global...”* e para isso temos que encontrar um novo posicionamento para a nossa identidade.

Reagindo a esta palestra, os comentadores convidados, apresentaram casos práticos e posicionamentos dos seus segmentos a este contexto.

Luís Sequeira, da Visualforma, falou da sua plataforma de gestão de multi-canais vocacionada para unidades independentes com incapacidade de gestão de frentes complexas de intervenção na área da distribuição, tendo se referido a título de exemplo “...o *booking engine para reservas on-line taylor made desenvolvido para a Associação de Turismo Lisboa, que já está em funcionamento.*”.

Francesco Berrettini da Inesting, abordou a importância do marketing digital e do posicionamento que a presença das empresas deve ter neste mundo. “*A empresa deve pensar a sua presença digital na óptica do marketing e não na óptica do produto, neste contexto, importa em Turismo, que a empresa tenha capacidade de ouvir, aprender e localizar (vender), antecipando as necessidades, os desejos e a capacidade de resposta de quem nos procura antes do consumidor chegar ao Algarve*”.

Importa colocar a tónica na capacidade de escutar o consumidor, e a tecnologia e o design são ferramentas acessíveis e pouco dispendiosas para podermos chegar directamente “...a quem queremos e precisamos ouvir e a quem queremos vender emoções.”.

Por sua vez Correia Mendes, director do Aeroporto de Faro, centrou a sua intervenção na necessidade do trabalho em rede, acentuando que “...o caminho para a sobrevivência é a modernização e a inovação”.

Finalmente, Jack Soifer, tendo por base a sua experiência e o seu trabalho, veio reafirmar que a capacidade de acelerar a introdução de inovação nos nossos processos, assenta na necessidade de escutar o cliente, agilizar a detecção de tendências e actuar por antecipação, procurando caminhos e soluções para responder primeiro que os outros às necessidades.

No fecho da sessão, Miguel Payeras, voltou a identificar a **necessidade de organização** dos parceiros como base da resposta para a competitividade do sector e a **determinação de FAZER** e de concretizar como *driver* para atingir resultados.

Tendo concluído a sessão afirmando que a “...*tradicional desorganização dos povos do Sul só conseguirá ganhar o desafio da competitividade global quando impuser: Metodologia, Vontade e Compromisso às lógicas de Planear fazer ou Planear planear*”.

A inovação e a tecnologia são meras ferramentas para agilizar a concretização de iniciativas assentes em projectos concretos.