

**PROJETO APLICADO**  
**COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR ONLINE**  
**PROF.: RHAIMÁ COSTA**

# **GRUPO 4**

## **CVC PACOTE TURÍSTICO**

**Jordania Souza**  
**Juliana Heidrich**  
**Naiane Bonane**  
**Nathalia Fernandes**  
**Pablo Antero**  
**Yara Nascimento**



Olá, meu nome é Vitor Soares, tenho 30 anos e estou namorando atualmente. Possuo ensino superior completo e uma renda de aproximadamente R\$ 3.500,00, não tenho filhos, mas quem sabe em um futuro próximo.

Bom, viajo uma vez por ano, geralmente nas férias do trabalho e sempre vou de avião. Gosto de pesquisar tudo antes de viajar e pacotes personalizados são essenciais para mim. Além disso, sou um pouco desconfiado quando vejo as fotos dos lugares, normalmente, eu prefiro conversar com alguém que já conheça o local. Por isso também, costumo dar mais valor a marcas conhecidas, que já são consolidadas no mercado.

Recentemente resolvi aproveitar as férias para fazer uma viagem para as praias do Nordeste e vou contar para vocês como foi essa experiência de compra online.

## ► PESQUISA QUALITATIVA





## ► PESQUISA QUANTITATIVA



**unibh**  
MARKETING DIGITAL  
E MÍDIAS SOCIAIS  
GRUPO 4

# Pacotes de Viagens

## Pesquisa de Mercado - Pacote de Turismo Online | Marketing Digital e Mídias Sociais - UniBH

Prezado (a) Senhor (a),

Solicitamos a sua colaboração para responder o questionário abaixo. Trata-se de uma pesquisa acadêmica conduzida por alunos do curso de Pós-Graduação em Marketing Digital e Mídias Sociais do Centro Universitário UniBH de Belo Horizonte, a respeito do perfil do consumidor de pacotes turísticos oferecidos por lojas virtuais.

Em momento algum você será identificado (a), mas sua participação é muito importante. Não há respostas certas ou erradas para as questões. O essencial é que sua avaliação seja sincera. Não deixe nenhuma questão em branco. É importantíssimo que você preencha as questões na ordem em que as mesmas aparecem. Por favor, leia atentamente as instruções e os enunciados abaixo antes de responder as perguntas.

**\*Obrigatório**

Pesquisa online realizada no dia 20/02.

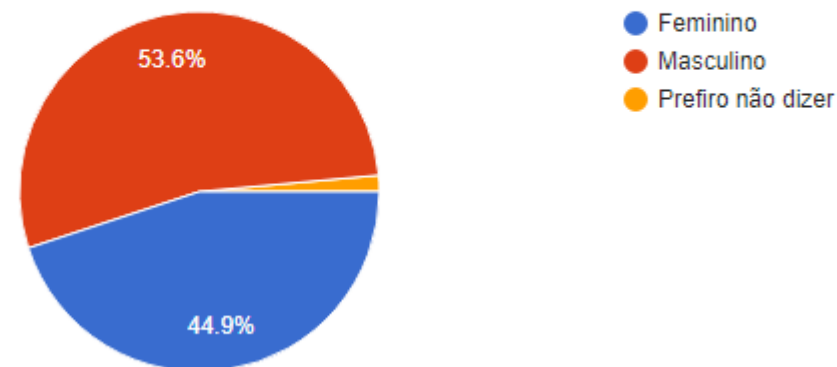
193 pessoas responderam no total, das quais 70 (36,3%) já compraram algum pacote turístico online.

<https://docs.google.com/forms/d/1e3OFFKi-4uCvNTFFYeKn207YPedpZ4cl0LNZkC6OaEg/edit#responses>

## ► PESQUISA QUANTITATIVA

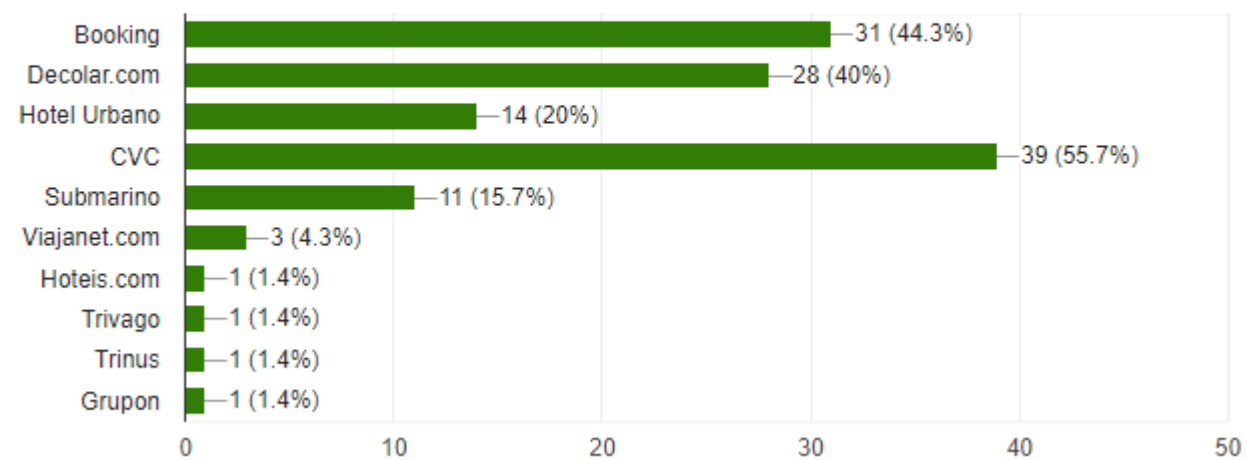
Por favor, confirme o seu sexo.

69 responses



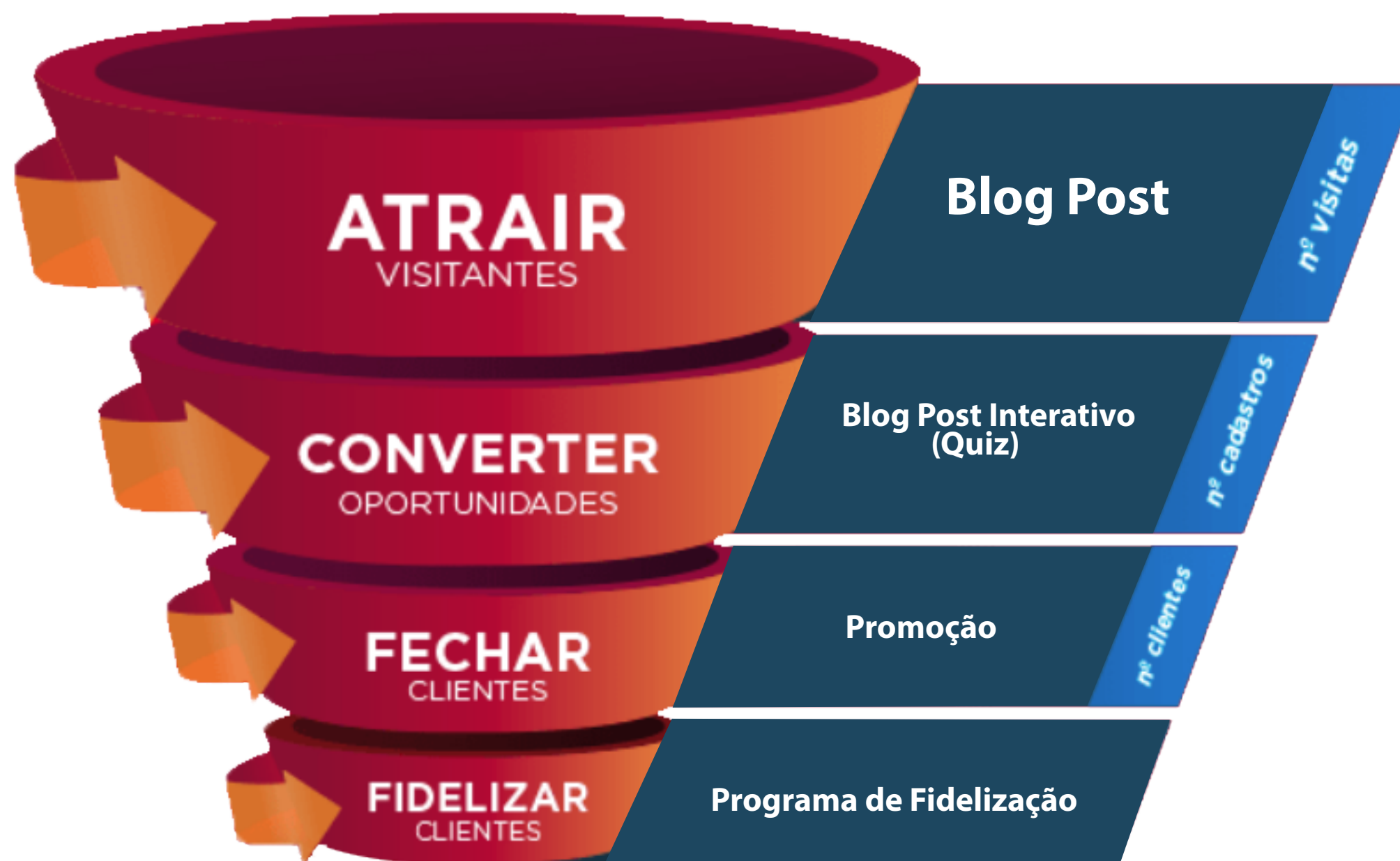
Em quais sites você costuma efetuar compra de pacotes de viagens?

70 responses



# ► FUNIL DE VENDAS

(Da captação a Fidelização do cliente)





## ▶ TOPO DO FUNIL

(Atrair visitantes - blogpost)



### 9 Coisas para se fazer na praia

Quem procura por tranquilidade, natureza exuberante, boas opções gastronômicas e atividades ao ar livre encontra tudo isso nas praias do nordeste do Brasil. Com um visual que mistura serra e praia, separamos alguns destinos que recebem visitantes o ano inteiro — e não é à toa. Confira abaixo uma lista especial das 9 praias que você não pode deixar de conhecer.

#### 1- Duna do por do sol, Jericoacoara, Ceará



##### Assistir o por do sol no mar

O final de tarde é clássico em Jeri, levando turistas e nativos ao alto da duna do Pôr do Sol, no canto esquerdo da praia de Jericoacoara. As cinco horas o movimento é intenso, já que por volta das cinco e meia o sol mergulha no mar. Ao longo do espetáculo, a duna, de 30 metros, muda gradativamente de cores, indo do amarelo ao cor-de-rosa.

#### 2- Beco da Lua, Caraíva, Bahia



##### Bares / Restaurantes/Passelo noturno

No Beco da Lua sempre está rolando algo legal por lá, samba, MPB, reggae e por aí vai... Além de ser um ambiente lindo com as casinhas coloridas de fundo, é de frente para o rio. Na alta temporada o Beco da Lua é sempre muito agitado.

## STATUS

- Despertar curiosidade e atrair audiência.

## PEÇA

- Texto em um blog post para despertar o desejo de viajar do potencial cliente, baseado nas características da persona. A ação proposta é criar uma série de conteúdos gerais sobre viagens com uma linguagem informal e listas enumeradas com números "incomuns".
- Os conteúdos trarão informações pertinentes, inusitadas e curiosas sobre os destinos de viagem.

## PALAVRAS-CHAVE

- viajar para praia, viagem de férias, praias nordeste

## “CTA”

- Caixa para assinar a newsletter e ícones para curtir os perfis das redes sociais;

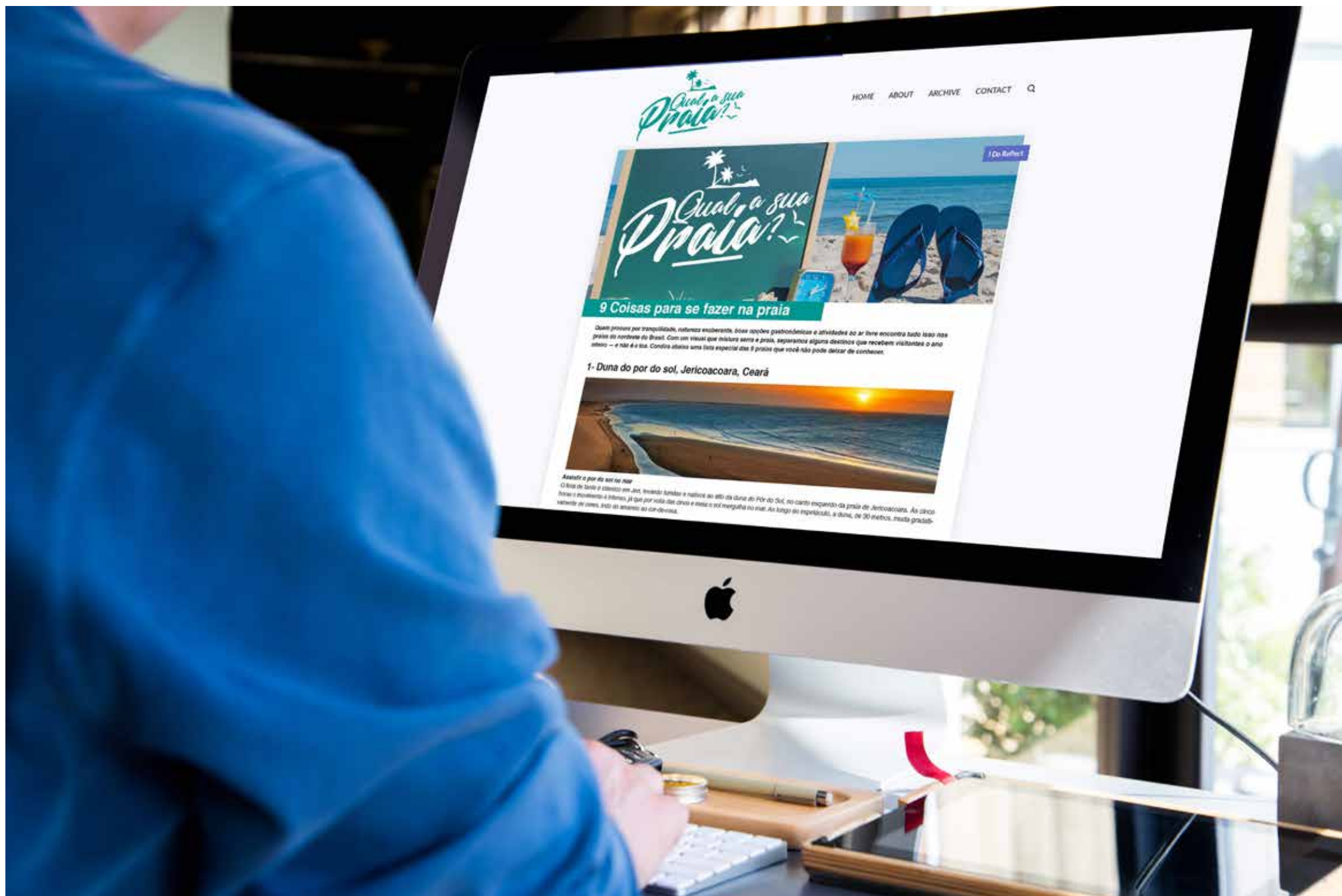
## PLATAFORMAS DE VEICULAÇÃO E SEGMENTAÇÃO

- Facebook
- Instagram
- Google Adwords



## ► TOPO DO FUNIL

(Atrair visitantes - blogpost)



## ▶ MEIO DO FUNIL

(Converter oportunidades e nutrir leads)



### QUAL A VIAGEM PARA UMA PRAIA NORDESTINA CABE NO SEU BOLSO?

Já começou a planejar suas próximas férias, mas ainda não tem certeza sobre o destino? E mais: não sabe qual o roteiro vai caber dentro daquele do seu orçamento? Responda as perguntas abaixo e descubra qual a melhor opção para curtir sem gastar muito nas próximas férias!

#### Na sua opinião, o que não pode faltar em uma praia?

- ☐ Mar calmo, águas cristalinas
- ☐ Sol, maresia o vento e areia firme.
- ☐ Comércio, bons restaurantes e opções de comida e bebida.
- ☐ Passeios e atividades esportivas



#### Como você gosta de comer em uma viagem para praia?

- ☐ Gosto de comer em bons restaurantes e apreciar o que há de melhor na região
- ☐ O importante é experimentar a culinária local. Se o hotel oferecer boas opções de refeições, melhor ainda.
- ☐ Sempre capricho no café da manhã do hotel e ao longo do dia faço alguns lanches.
- ☐ Uma caixa térmica resolve tudo. Preparo alguns sanduíches e bebidas e está tudo certo.



#### Qual desses passeios te chama mais atenção?

- ☐ Um mergulho
- ☐ Passeios em que seja possível observar animais em seu habitat natural, como baleias e tartarugas
- ☐ Passeio de buggy
- ☐ Música, dança e festa



#### Por que você quer viajar ?

- ☐ Tudo que eu quero é ficar um pouco longe do trabalho de tudo e de todos.
- ☐ Trabalho muito, mereço uma trégua e nada como mar e areia para me deixar feliz.
- ☐ Não gosto de ficar parado. Adoro me exercitar e curtir aventuras.
- ☐ Porque preciso conhecer pessoas e lugares diferentes.



## STATUS

Identificar e reconhecer o problema/necessidade.

## PEÇA

- Blog post interativo onde o visitante irá responder um quizz para descobrir uma indicação de destino de viagem dentro do seu orçamento. A proposta é oferecer um conteúdo dinâmico e atrativo.

Para responder o quiz, o visitante deve fornecer seus dados via Facebook, Google ou mediante um cadastro rápido criando conversão em leads.

## PALAVRAS-CHAVE

-viagem barata, pacotes de viagem, economia na viagem

## “CTA”

-Caixa para assinar a newsletter e ícones para curtir os perfis das redes sociais;

## ESTRATÉGIAS UTILIZADAS

- Quizz: promover a interação e, ao mesmo tempo, oferecer informação de uma forma divertida e atrativa.

- Para responder o quiz, o cliente deve fornecer seus dados via Facebook, Google ou mediante um cadastro rápido. Além de captar essas informações, o cliente pode compartilhar seus resultados no quiz e assim trazer novos leads.

## PLATAFORMAS DE VEICULAÇÃO

- Facebook, Instagram e Google Adwords



## ► MEIO DO FUNIL

(Converter oportunidades e nutrir leads)



### QUAL A VIAGEM PARA UMA PRAIA NORDESTINA CABE NO SEU BOLSO?

Já começou a planejar suas próximas férias, mas ainda não tem certeza sobre o destino? E mais: não sabe qual o roteiro vai caber dentro daquele do seu orçamento? Responda as perguntas abaixo e descubra qual a melhor opção para curtir sem gastar muito nas próximas férias!

#### Na sua opinião, o que não pode faltar em uma praia?

- ☐ Mar calmo, águas cristalinas
- ☐ Sol, maresia o vento e areia firme.
- ☐ Comércio, bons restaurantes e opções de comida e bebida.
- ☐ Passeios e atividades esportivas



#### Como você gosta de comer em uma viagem para praia?

- ☐ Gosto de comer em bons restaurantes e apreciar o que há de melhor na região
- ☐ O importante é experimentar a culinária local. Se o hotel oferecer boas opções de refeições, melhor ainda.
- ☐ Sempre capricho no café da manhã do hotel e ao longo do dia faço alguns lanches.
- ☐ Uma caixa térmica resolve tudo. Preparo alguns sanduíches e bebidas e está tudo certo.



#### Qual desses passeios te chama mais atenção?

- ☐ Um mergulho
- ☐ Passeios em seja possível observar animais em seu habitat natural, como baleias e tartarugas
- ☐ Passeio de buggy
- ☐ Música, dança e festa



#### Por que voce quer viajar ?

- ☐ Tudo que eu quero é ficar um pouco longe do trabalho de tudo e de todos.
- ☐ Trabalho muito, mereço uma trégua e nada como mar e areia para me deixar feliz.
- ☐ Não gosto de ficar parado. Adoro me exercitar e curtir aventuras.
- ☐ Porque preciso conhecer pessoas e lugares diferentes.



### Você tirou Praia do Forte- BA

A Praia do Forte é um dos principais destinos do litoral baiano. Localizada a 45 quilômetros de Salvador tem 10 quilômetros de lindas praias emolduradas por areias douradas e grossas e um amplo jardim natural de coqueiros e mata ciliar. O vilarejo é composto por diversas praias, atrações turísticas e projetos que fazem da região um destino perfeito para quem gosta de banho de mar, passeios históricos e culturais e contato com a natureza. Além disso o projeto TAMAR é uma das principais atrações de turistas que costumam encontrar pacotes de viagem para 5 noites a partir de de R\$2600.00 por pessoa.



COMPARTILHAR NO FACEBOOK





## ► FUNDO DO FUNIL

(Decisão de compra)

Qual a sua Praia?

TENHA AS FÉRIAS QUE VOCÊ MERECE

15% | De desconto em pacotes de viagens para praias no #NORDESTE\*

\*Promoção exclusiva para praias do nordeste do Brasil, consulte as condições e praias participantes no nosso site.

ACESSE E ESCOLHA SEU DESTINO

CVC

### STATUS

- O potencial cliente já sabe exatamente o que precisa para solucionar o seu problema e pesquisa melhores opções.

### AÇÃO

- Nessa etapa, com base em todas as informações de preferências, estilos e necessidades do lead, será oferecida uma promoção que solucione o problema do cliente.

### ESTRATÉGIAS UTILIZADAS

- Promoção atrativa, que ofereça o custo-benefício esperado pelo cliente e que seja personalizado para atender as seus desejos de consumo.

### PLATAFORMAS DE VEICULAÇÃO

- Link patrocinado segmentado no Facebook/Instagram e Google Adwords
- E-mail marketing



## ► FUNDO DO FUNIL

(Promoção)



Qual a sua  
Prai

► TENHA AS FÉRIAS  
QUE VOCÊ MERECE ◀

15% | De desconto em pacotes  
de viagens para praias no  
#NORDESTE\*



\*Promoção exclusiva para praias do nordeste do Brasil,  
consulte as condições e praias participantes no nosso site.

ACESSE E ESCOLHA SEU DESTINO



Qual a sua  
Prai

► TENHA AS FÉRIAS  
QUE VOCÊ MERECE ◀

15% | De desconto em pacotes  
de viagens para praias no  
#NORDESTE



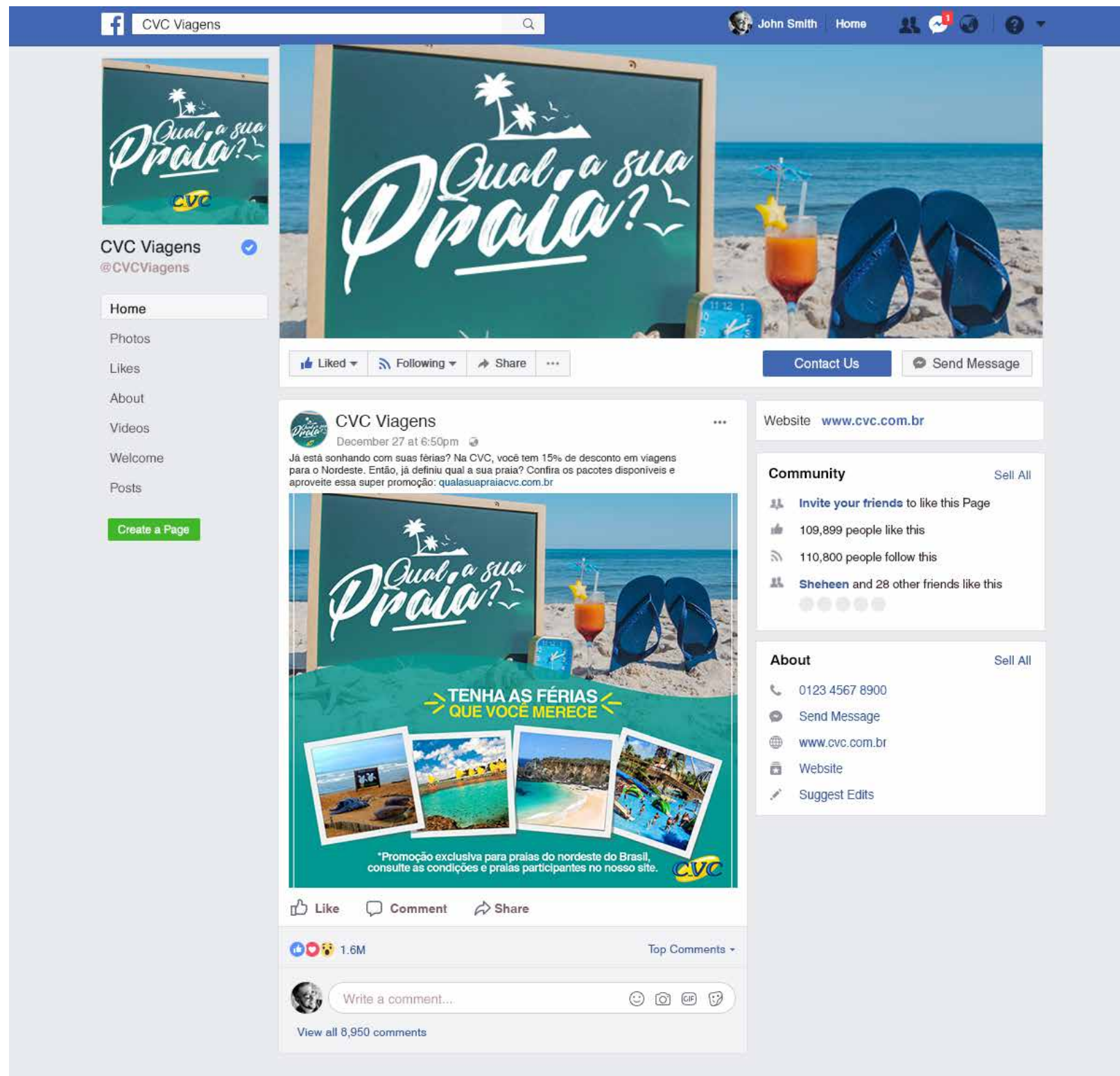


## ► FUNDO DO FUNIL (Promoção)



## FUNDO DO FUNIL

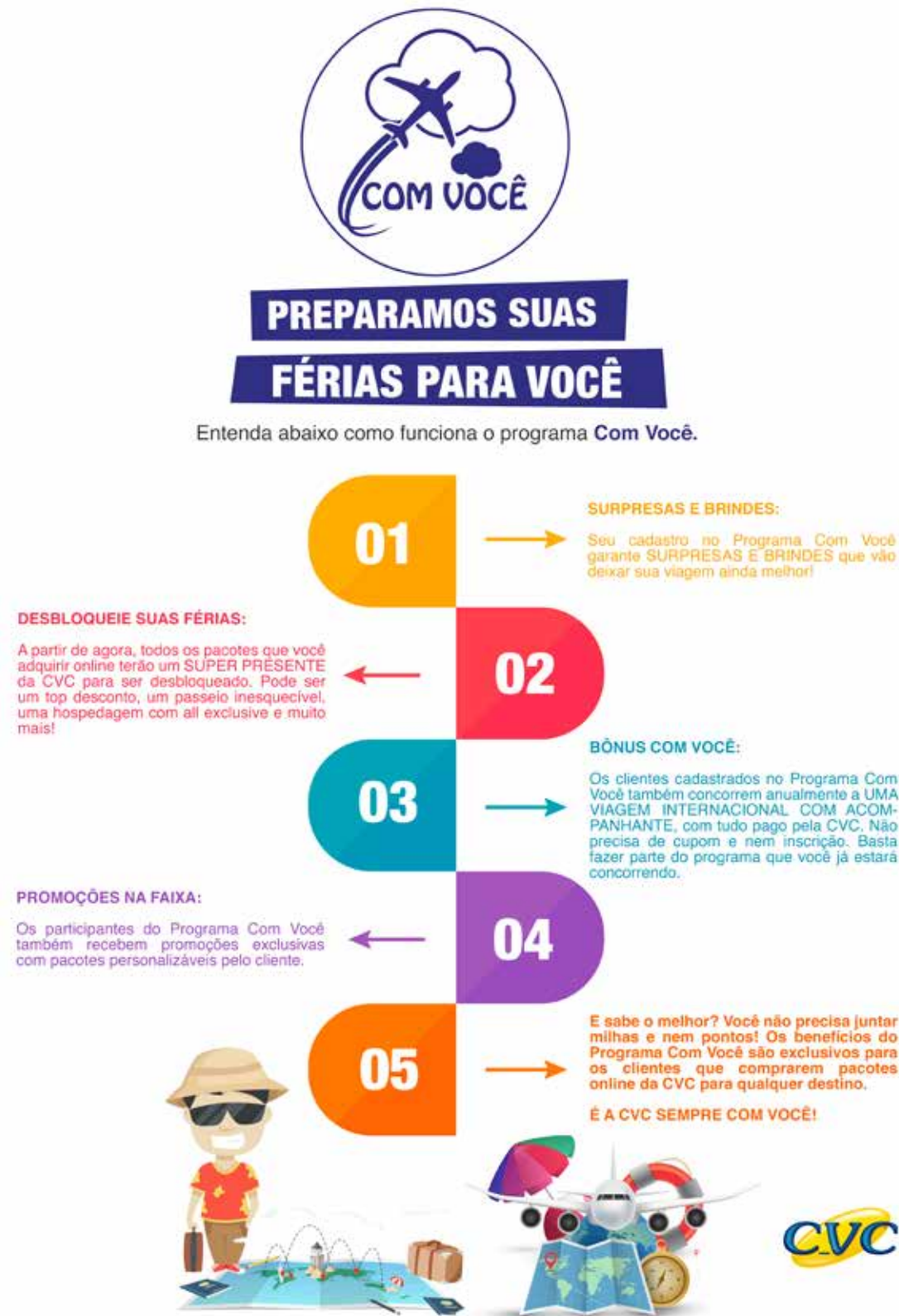
(Promoção)





# ▶ PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO

(Clientes fiéis e defensores da marca)



## STATUS

O cliente espera um tratamento vip por parte da marca.

## BENEFÍCIOS DO PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO COM VOCÊ PARA O CLIENTE:

- Tratamento personalizado e mais próximo junto à CVC;
- Possibilidade de obter benefícios e vantagens em suas próximas viagens pela CVC, de forma personalizada e exclusiva;
- Surpresas positivas em suas viagens para tornar os momentos ainda mais especiais e únicos;
- Confiança para escolher seus próximos pacotes turísticos em uma empresa que já conhece e admira graças às experiências anteriores vividas.

## QUAIS OS BENEFÍCIOS PARA A CVC?

- Ampliar o relacionamento com o cliente
- Ampliação do número de clientes fidelizados;
- Clientes novos indicados por clientes fiéis;
- Maior exposição e reconhecimento da marca;
- Aumento do faturamento das vendas online;
- Expectativa de aumento do ticket médio dos pacotes turísticos online;
- Propaganda boca a boca, como foco nas redes sociais.

# ▶ PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO

(Clientes fieis e defensores da marca)



## SEJA BEM-VINDO ÀS SUAS FÉRIAS!

A CVC tem o enorme prazer de compartilhar este momento de descanso e lazer com você! Por isso, preparamos uma surpresa para animar ainda mais a sua chegada: um drink especial para você e seu acompanhante. Esta é mais uma dose de encanto para fazer suas férias ainda mais felizes com a CVC



## REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO VOUCHER

- O benefício pode ser utilizado até o término de sua estadia no hotel, dentro dos horários de funcionamento do bar e/ou restaurante.
- O drink pode ser alcoólico ou não, de acordo com sua preferência.
- Esse benefício é limitado a 1 (um) drink cada para o cliente CVC e seu acompanhante, no valor de até R\$60,00.
- As opções de drinks estão disponíveis no menu de bebidas do bar e/ou restaurante.



# ▶ PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO

(Clientes fieis e defensores da marca)

Para conseguir visualizar este e-mail, clique aqui para atualizar seu navegador.



**DESBLOQUEIE SUAS PRÓXIMAS FÉRIAS COM A CVC**

Quais férias você quer comemorar já sendo viajando? Para isso, você pode participar do Programa de Fidelização. Com isso, a CVC propõe 3 promoções exclusivas de viajar e para você ficar feliz por sempre. Confira!



**Pacote Praia do Forte**  
6 diárias + Hotel e Transporte  
**% DESCONTO EXCLUSIVO**  
[VER OFERTA](#)

**Pacote Porto de Galinhas**  
5 diárias + Avião  
**% DESCONTO EXCLUSIVO**  
[VER OFERTA](#)





**Pacote Praia do Sancho**  
6 diárias + Hotel  
**% DESCONTO EXCLUSIVO**  
[VER OFERTA](#)

**E TEM MAIS!**

Adquirindo uma destas promoções, você tem direito a **DESBLOQUEAR UM PRESENTE EXCLUSIVO** para curtir nesta viagem.

Pode ser um

- Top desconto,
- All Inclusive,
- Passeio grátis e muito mais!\*



[FALE COM UM DOS NOSSOS CONSULTORES ONLINE](#)

\*Confira o regulamento em nosso site





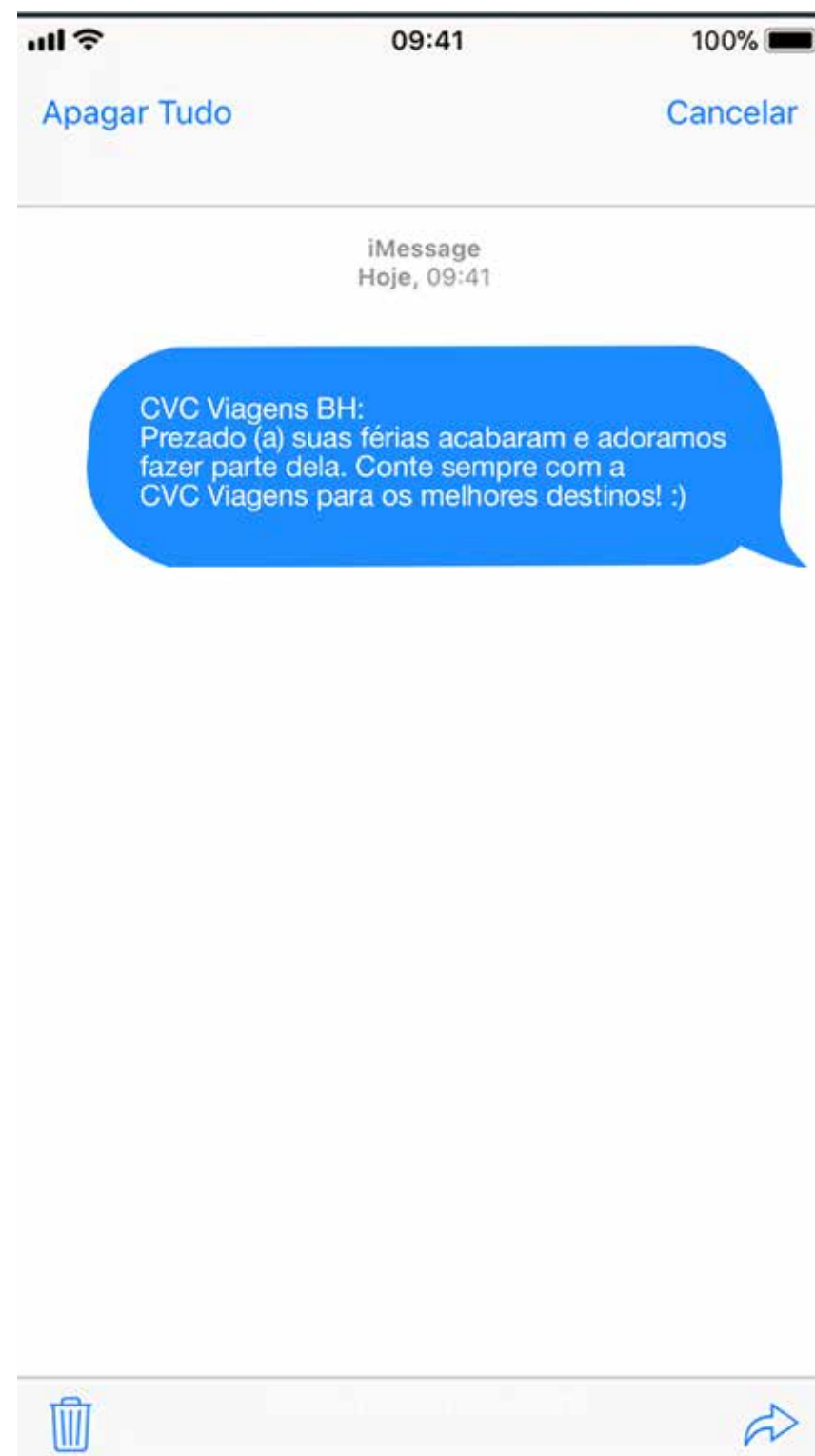
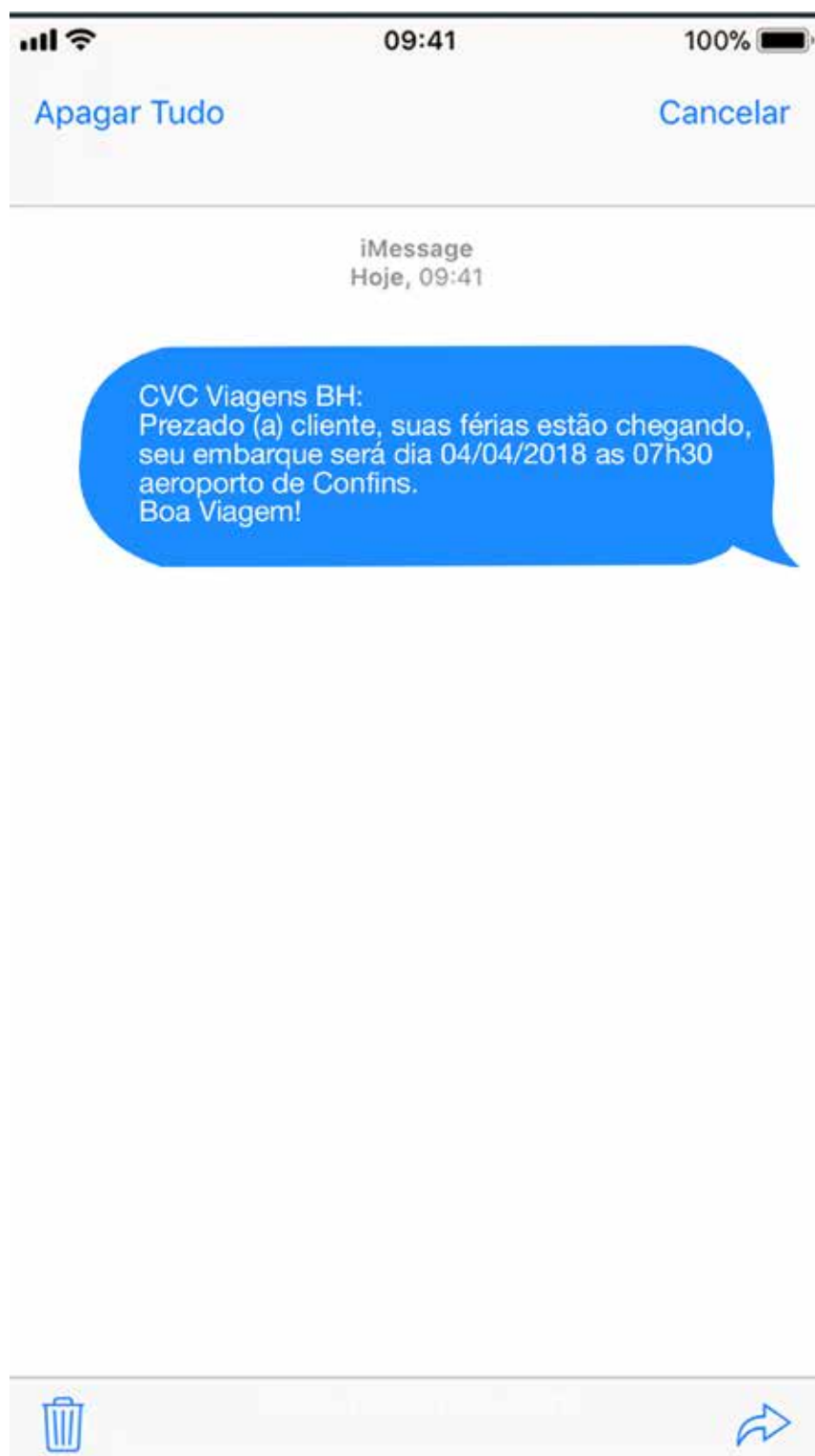
## ▶ PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO

(Clientes fieis e defensores da marca)



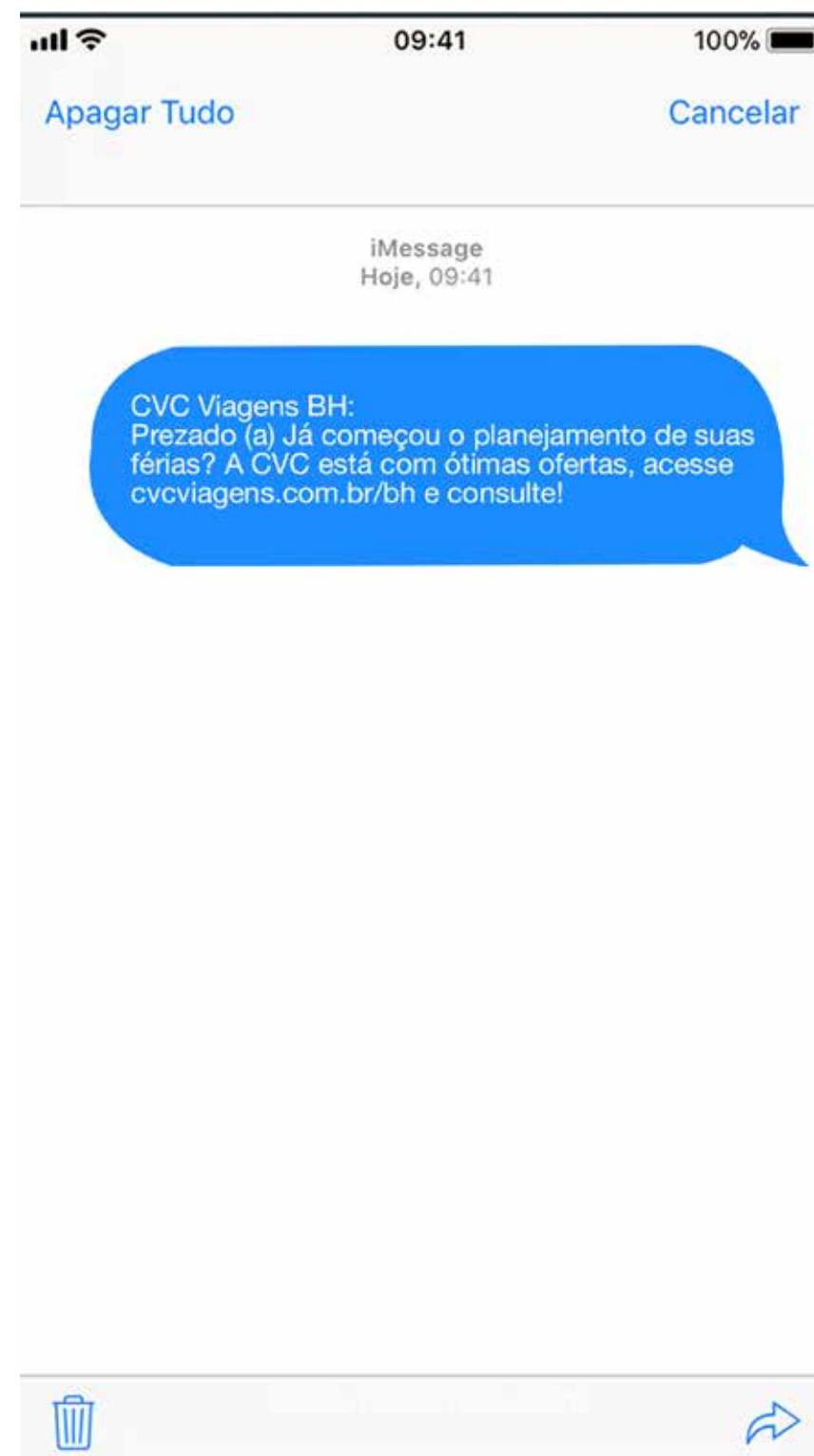
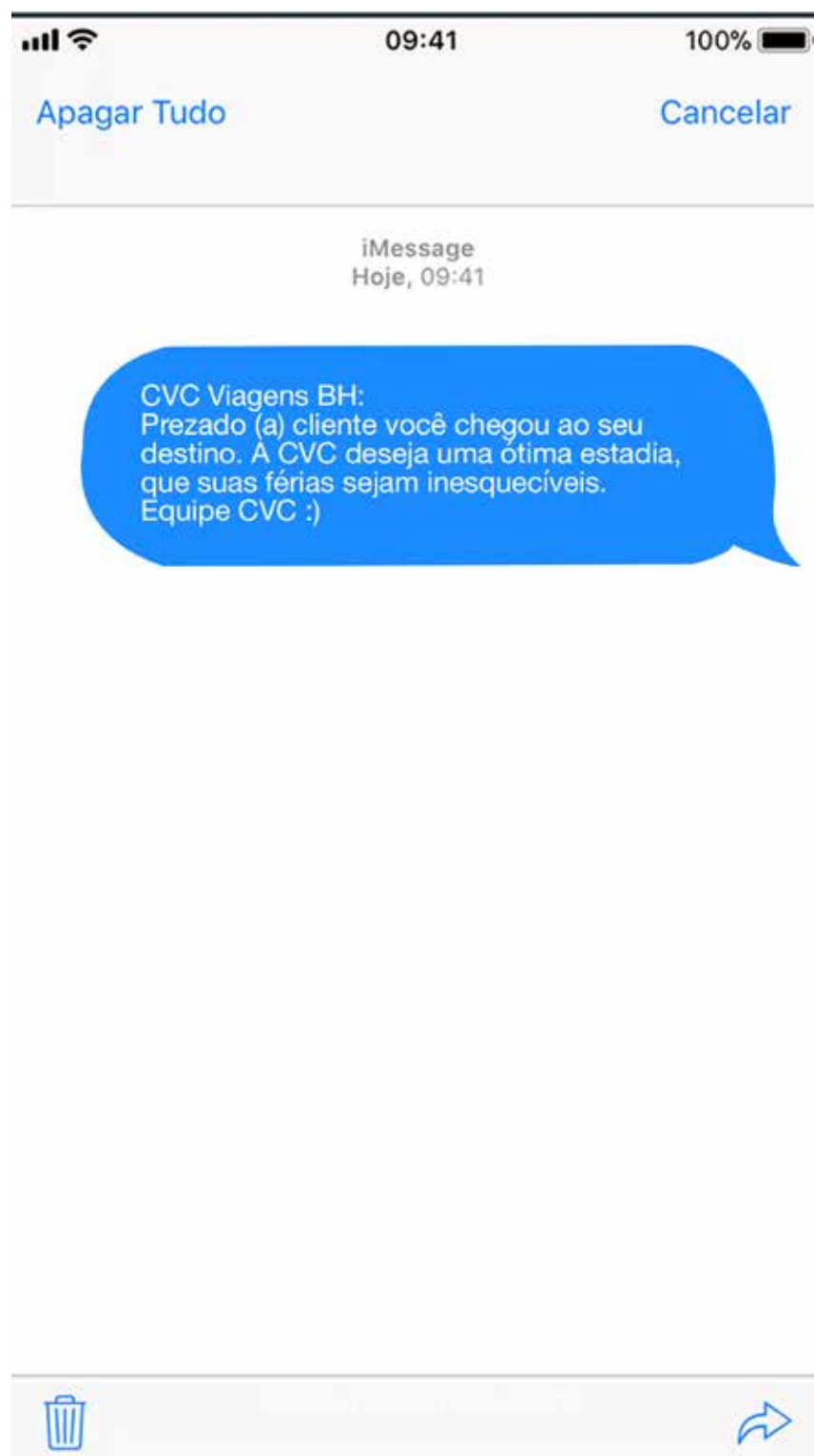
# ▶ PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO

(Clientes fieis e defensores da marca)



# ▶ PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO

(Clientes fieis e defensores da marca)





**Verba Campanhas Digitais Facebook / Google Adwords / LinkedIn.**  
**► Pedido de Inserção N° 04.218**  
**CVC BH Viagens – Facebook – abril a junho 2018.**

| GRADE A |                                        | Praça: Belo Horizonte Região Metropolitana |            |            |          |             |       |             |   |
|---------|----------------------------------------|--------------------------------------------|------------|------------|----------|-------------|-------|-------------|---|
| Peça    | Local                                  | Formato                                    | Início     | Fim        | Inserção | Valor Unit. | Desc. | Valor Total | A |
| A       | Belo Horizonte e Região metropolitana. | Face leads                                 | 01/04/2018 | 30/06/2018 | 90       | R\$10,00    | -     | R\$900,00   |   |

| GRADE B |                                       | Praça: Belo Horizonte e Região Metropolitana |            |            |          |             |       |             |   |
|---------|---------------------------------------|----------------------------------------------|------------|------------|----------|-------------|-------|-------------|---|
| Peça    | Local                                 | Formato                                      | Início     | Fim        | Inserção | Valor Unit. | Desc. | Valor Total | B |
| B       | Belo Horizonte e Região Metropolitana | Post Patrocinado                             | 01/04/2018 | 30/06/2018 | 2.000    | R\$0,05     | -     | R\$1.000,00 |   |

➤ **Pedido de Inserção N° 04.218**  
**CVC BH Viagens – Google – abril a junho 2018.**

| GRADE A Praça: Belo Horizonte Região Metropolitana |                                        |         |            |            |          |             |       |             |   |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------|---------|------------|------------|----------|-------------|-------|-------------|---|
| Peça                                               | Local                                  | Formato | Início     | Fim        | Inserção | Valor Unit. | Desc. | Valor Total | A |
| A                                                  | Belo Horizonte e Região metropolitana. | Search  | 01/04/2018 | 30/06/2018 | 3.000    | R\$1,00     | -     | R\$3.000,00 |   |

| GRADE B Praça: Belo Horizonte e Região Metropolitana |                                       |         |            |            |          |             |       |             |   |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|------------|------------|----------|-------------|-------|-------------|---|
| Peça                                                 | Local                                 | Formato | Início     | Fim        | Inserção | Valor Unit. | Desc. | Valor Total | B |
| B                                                    | Belo Horizonte e Região Metropolitana | Display | 01/04/2018 | 30/06/2018 | 500      | R\$1,00     | -     | R\$500,00   |   |

## ➤ Pedido de Inserção N° 04.218

### ➤ CVC BH Viagens – LinkedIn – abril a junho 2018.

| Peça | Local                                  | Formato            | Início     | Fim        | Inserção | Valor Unit. | Valor Total | A |
|------|----------------------------------------|--------------------|------------|------------|----------|-------------|-------------|---|
| A    | Belo Horizonte e Região metropolitana. | *Sponsored In Mail | 01/04/2018 | 30/06/2018 | 1.000    | R\$1,00     | R\$1.000,00 |   |

\*Mensagens personalizadas no LinkedIn.

| Peça | Local                                 | Formato            | Início     | Fim        | Inserção | Valor Unit.                                    | Valor Total | B |
|------|---------------------------------------|--------------------|------------|------------|----------|------------------------------------------------|-------------|---|
| B    | Belo Horizonte e Região Metropolitana | *Sponsored Content | 01/04/2018 | 30/06/2018 | 15.000   | Valores podem variar de acordo com o CPC e CPM | R\$1.100,00 |   |



**Pós Graduação**  
**Marketing Digital e Mídias Sociais**