

Juliete Vales Gomes

Viagens de lazer nas agências de turismo

Orientador: Prof. Dr. Hilário Ângelo Pellizer

Defesa: 04.08.2004

## RESUMO

A presente dissertação investiga as viagens de lazer nas agências de turismo de função vendedora e com enfoque no atendimento de pessoa física e jurídica. Aborda primeiramente as viagens de lazer no contexto social e psicológico dos turistas para, conseqüentemente, entender as necessidades e desejos dos mesmos. Reflete sobre a questão da relação do trabalho *versus* lazer até o resgate do tempo livre e a fuga do cotidiano devido *ao stress* das metrópoles para, finalmente, chegar ao desenvolvimento das viagens. A pesquisa foi desenvolvida com agências de turismo da cidade de São Paulo. O trabalho contextualiza o atendimento das viagens de lazer nas agências de turismo integrando o estudo das viagens de lazer, a hospitalidade comercial nas agências de turismo e o marketing como estratégia para agregar valor ao cliente nas relações comerciais da agência de turismo. Verifica-se também o panorama atual e propostas de aprimoramento na atividade de agenciamento de viagens por meio da pesquisa realizada. Colocar em prática a hospitalidade comercial torna-se uma das formas de atrair e encantar o cliente. Contudo, a partir do momento que reconhece um novo campo a fim de adequar o atendimento do cliente como hóspede, ressalta-se a questão de ter um diferencial de mercado. O diferencial de mercado é algo criativo e dinâmico que pode ser um elemento básico no trabalho de manutenção e captação de clientes e o resultado disso é a vantagem competitiva, que algumas agências de turismo, ao aderirem a essas estratégias aqui apontadas, tendem a se destacar no mercado.

Palavras-chave: Agências de turismo. Viagens de lazer. Hospitalidade comercial. marketing