

GUIA DE BOAS PRÁTICAS

PARA UM DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO TURISMO AZUL

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS

PARA UM DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO AZUL

PROJETO ODYSSEA | ECOTUR AZUL



1. APRESENTAÇÃO

2. OBJETIVOS

3. BOAS PRÁTICAS

Medida 1 . Estimular a implementação de sistemas de qualidade e proteção ambiental.

Medida 2 . Cumprir integralmente todos os requisitos legais aplicáveis ao turismo azul.

Medida 3 . Desenvolver as atividades de turismo azul de forma concertada com a proteção do meio ambiente.

Medida 4 . Fomentar a melhoria do serviço na ótica do utilizador.

Medida 5 . Potenciar a imagem global do destino.

Medida 6 . Fomentar uma maior profissionalização turística do setor.

Medida 7 . Avançar na aplicação de critérios de acessibilidade universal na oferta turística do setor.

Medida 8 . Melhorar a promoção e comercialização do turismo e dos serviços náuticos.

Medida 9 . Fomentar o desenvolvimento das novas tecnologias nos serviços/empresas de turismo azul.

Medida 10 . Partilhar boas práticas com outras empresas/serviços de turismo azul.

1. PRESENTACIÓN

2. OBJETIVOS

3. BUENAS PRÁCTICAS

Medida 1 . Impulsar la implementación de sistemas de calidad y protección ambiental

Medida 2 . Cumplir íntegramente todos los requisitos legales aplicables al turismo náutico

Medida 3 . Desarrollar las actividades de turismo azul de forma concertada con la protección del medio ambiente

Medida 4 . Fomentar la mejora del servicio para el usuario

Medida 5 . Potenciar una imagen global del destino

Medida 6 . Fomentar una mayor profesionalización turística del sector

Medida 7 . Avanzar en la aplicación de criterios de accesibilidad universal en la oferta turística del sector

Medida 8 . Mejorar la promoción y comercialización del turismo y de los servicios náuticos

Medida 9 . Fomentar el desarrollo de las nuevas tecnologías en los servicios y las empresas de turismo azul

Medida 10 . Compartir buenas prácticas con otras empresas y servicios de turismo náutico

1. APRESENTAÇÃO / PRESENTACIÓN

Introdução

O Guia de Boas Práticas para o Desenvolvimento Sustentável do Turismo Azul integra-se no projeto de Cooperação Territorial Europeia Ecotur Azul, apresentando um conjunto de recomendações destinadas aos agentes e profissionais relacionados com o setor turístico.

O Ecotur Azul baseia-se no inovador modelo europeu Odyssea, reconhecido pela Comissão Europeia como “boa prática” na valorização e dinamização dos recursos turísticos (náuticos, culturais, patrimoniais e naturais) das cidades portuárias.

Introducción

La Guía de Buenas Prácticas para el Desarrollo Sostenible del Turismo Azul se integra en el proyecto de Cooperación Territorial Europea Ecotur Azul, presentando un conjunto de recomendaciones destinadas a los agentes y profesionales relacionados con el sector turístico.

El Ecotur Azul se basa en el innovador modelo europeo Odyssea, reconocido por la Comisión Europea como “buena práctica” en la valorización y dinamización de los recursos turísticos (náuticos, culturales, patrimoniales y naturales) de las ciudades portuarias.



A cidade da Horta e a sua marina

A cidade portuária da Horta é a única escala Odyssea no arquipélago dos Açores. Desde há mais de 500 anos, a história da cidade está ligada ao mar, às rotas intercontinentais, ao cruzamento de gentes e culturas. Inserida no Clube das Mais Belas Baías do Mundo, um exclusivo clube de cerca de 40 baías, espalhadas por 27 países, a Horta é atualmente ponto de encontro de muitas provas internacionais de vela oceânica.

A Marina da Horta tornou-se num dos principais destinos náuticos do Atlântico Norte, sendo a quarta marina oceânica mais visitada internacionalmente. A sua qualidade ambiental está patente na atribuição da Bandeira Azul e da certificação internacional QualityCoast para os destinos turísticos sustentáveis (os Açores obtiveram o prémio platina: o maior galardão deste programa). A Marina caracteriza-se ainda pela galeria de arte a céu aberto, pintada por marinheiros ao longo dos anos.

La ciudad de Horta y su marina

La ciudad portuaria de Horta es la única escala Odyssea en el archipiélago de las Azores. Desde hace más de 500 años, la historia de la ciudad está ligada al mar, a las rutas intercontinentales, al cruce de gentes y culturas. Inserida en el Club de las más bellas bahías del mundo, un exclusivo club de unas 40 bahías, repartidas por 27 países, Horta es actualmente punto de encuentro de muchas pruebas internacionales de vela oceánica.

La Marina da Horta se ha convertido en uno de los principales destinos náuticos del Atlántico Norte, siendo la cuarta marina oceánica más visitada internacionalmente. Su calidad ambiental está patente en la asignación de la Bandera Azul y de la certificación internacional QualityCoast a los destinos turísticos sostenibles (las Azores obtuvieron la prima platina: el galardón más grande de este programa). La Marina se caracteriza por la galería de arte a cielo abierto, pintada por marineros a lo largo de los años.





A importância do mar

O mar e as zonas costeiras são verdadeiros motores económicos. Os portos e as comunidades costeiras, geograficamente abertos ao exterior, constituem centros de inovação.

A denominada "economia azul", que agrega todas as atividades económicas que dependem do mar (turismo, pescas, transporte marítimo, energias renováveis, recursos minerais, tecnologias, etc.), representa em toda a União Europeia mais de 5 milhões de empregos e um valor acrescentado bruto de quase 500 mil milhões de euros por ano.

La importancia del mar

El mar y las zonas costeras son verdaderos motores económicos. Los puertos y las comunidades costeras, geográficamente abiertos al exterior, constituyen centros de innovación.

La denominada "economía azul", que agrega todas las actividades económicas que dependen del mar (turismo, pesca, transporte marítimo, energías renovables, recursos minerales, tecnologías, etc.), representa en toda la Unión Europea más de 5 millones de empleos y un valor añadido bruto de casi 500 000 millones de euros al año.

A ilha do Faial: um território sustentável

O Faial dispõe de 13 áreas protegidas que, em conjunto, formam o Parque Natural do Faial. Além de 4 áreas marinhas em redor da ilha, os espaços protegidos do Parque Natural do Faial correspondem a 18% do território terrestre, albergando inúmeras espécies endémicas da fauna e flora dos Açores.

Em 2011, o Parque Natural do Faial distinguido pela União Europeia no âmbito do programa EDEN (European Destinations of Excellence – Destinos Europeus de Excelência): um importante galardão atribuído aos melhores locais da Europa para atividades turísticas sustentáveis.

A Câmara Municipal da Horta tem inspirado a adoção de boas práticas ambientais na ilha do Faial, envolvendo as instituições e a comunidade em iniciativas que visam a redução da “pegada ecológica” e a valorização do património natural.

Um exemplo é a iniciativa da abolição de plásticos de utilização única, nos eventos promovidos pelo Município, incentivando os seus parceiros a igual atitude.

La isla de Faial: un territorio sostenible

El Faial dispone de 13 áreas protegidas que, en conjunto, forman el Parque Natural de Faial. Además de 4 áreas marinas alrededor de la isla, los espacios protegidos del Parque Natural del Faial corresponden al 18% del territorio terrestre, albergando innumerables especies endémicas de la fauna y flora de las Azores.

En 2011, el Parque Natural de Faial, distinguido por la Unión Europea en el marco del programa EDEN (European Destinations of Excellence - Destinos Europeos de Excelencia): un importante galardón atribuido a los mejores lugares de Europa para actividades turísticas sostenibles.

El Ayuntamiento de Horta ha inspirado la adopción de buenas prácticas ambientales en la isla de Faial, involucrando a las instituciones y a la comunidad en iniciativas destinadas a reducir la "huella ecológica" y la valorización del patrimonio natural. Un ejemplo es la iniciativa de la abolición de plásticos de uso único, en los eventos promovidos por el Municipio, alentando a sus socios a la misma actitud.



2. OBJETIVOS / OBJETIVOS

O principal objetivo do Guia de Boas Práticas é a promoção da qualidade e sustentabilidade da oferta turística.

Este Guia pretende estimular os agentes (instituições, empresas, profissionais) do setor turístico, em especial do turismo azul, na implementação de medidas que resultem na melhor qualidade da sua oferta.

Em conjunto, o Guia de Boas Práticas visa contribuir para:

- ≈ Evidenciar a importância da Horta como Capital do Latismo dos Açores;
- ≈ Consolidar o potencial turístico da cidade da Horta (escala Odyssea dos Açores), na qualidade de “porta de entrada” do turismo azul;
- ≈ Reforçar a interligação com todo o território da ilha, valorizando a diversidade das ofertas existentes e promovendo um desenvolvimento territorial mais harmonioso;
- ≈ Fortalecer parcerias e dinâmicas entre os diversos agentes territoriais;
- ≈ Valorizar as tradições, a cultura, a história e a identidade do território da ilha;
- ≈ Promover o desenvolvimento de serviços turísticos inovadores, que conjuguem autenticidade com modernidade.

2. Objetivos

El principal objetivo de la Guía de Buenas Prácticas es la promoción de la calidad y sostenibilidad de la oferta turística.

Esta guía pretende estimular a los agentes (instituciones, empresas, profesionales) del sector turístico, en especial del turismo azul, en la implementación de medidas que resulten en la mejor calidad de su oferta.

En conjunto, la Guía de Buenas Prácticas tiene como objetivo contribuir a:

- ≈ Evidenciar la importancia de Horta como Capital del Latismo de las Azores;*
- ≈ Consolidar el potencial turístico de la ciudad de Horta (escala Odyssea de las Azores), en calidad de "puerta de entrada" del turismo azul;*
- ≈ Reforzar la interconexión con todo el territorio de la isla, valorizando la diversidad de las ofertas existentes y promoviendo un desarrollo territorial más armonioso;*
- ≈ Fortalecer asociaciones y dinámicas entre los diversos agentes territoriales;*
- ≈ Valorar las tradiciones, la cultura, la historia y la identidad del territorio de la isla;*
- ≈ Promover el desarrollo de servicios turísticos innovadores, que conjuguen autenticidad con modernidad.*

3. BOAS PRÁTICAS / BUENAS PRÁCTICAS

O Guia de Boas Práticas pretende constituir-se como um modelo de conteúdos simples e de fácil aplicação, com o objetivo de gerar bons resultados qualitativos às empresas e serviços relacionados com o turismo azul. Em seguida, são descritas as dez boas práticas preconizadas no Guia.

3. Buenas prácticas

La Guía de Buenas Prácticas pretende constituirse como un modelo de contenidos simple y de fácil aplicación, con el objetivo de generar buenos resultados cualitativos a las empresas y servicios relacionados con el turismo azul.

Enseguida se describen las buenas prácticas preconizadas en la Guía.



Medida 1 - Estimular a implementação de sistemas de qualidade e proteção ambiental

A implementação de sistemas de qualidade ambiental contribui para organizar e sistematizar os processos internos das empresas e instituições, promovendo o fornecimento de produtos ou a prestação de serviços que melhor satisfaçam as necessidades dos clientes ou utilizadores.

As melhorias obtidas com a implementação destes sistemas servirão de base para uma futura regulamentação em matéria de qualidade e proteção ambiental das organizações e entidades que integram o modelo Odyssea.

Neste âmbito, a desses sistemas são os seguintes:

- ≈ A Bandeira Azul, atribuída pela Associação Bandeira Azul da Europa (ABAE);
- ≈ A ISO 14001 para a certificação do Sistema de Gestão Ambiental;
- ≈ O programa Green Key, um galardão internacional que promove o turismo sustentável;
- ≈ O rótulo ecológico da União Europeia;
- ≈ O programa QualityCoast, uma certificação internacional para os destinos sustentáveis;
- ≈ O programa ECO XXI, dedicado ao reconhecimento de boas práticas de sustentabilidade (educação e qualidade ambiental) desenvolvidas pelos municípios.

Medida 1 – Impulsar la implementación de sistemas de calidad y protección ambiental

La implementación de sistemas de calidad y medio ambiente ayudará a organizar y sistematizar los procesos internos y, así, suministrar productos o servicios que satisfagan mejor los clientes o usuarios.

Las mejoras obtenidas con la implementación de estos sistemas servirán de base para una futura reglamentación interna en materia de calidad y protección ambiental de las organizaciones y entidades que integran el modelo Odyssea. Algunos de los sistemas en esta materia son:

- ≈ La Bandera Azul, atribuida por la Asociación Bandera Azul de Europa (ABAE);*
- ≈ SO 14001 para la certificación del Sistema de Gestión Ambiental;*
- ≈ El programa Green Key, un galardón internacional que promueve el turismo sostenible;*
- ≈ La etiqueta ecológica de la Unión Europea;*
- ≈ El programa QualityCoast, una certificación internacional para los destinos sostenibles;*
- ≈ El programa ECO XXI, dedicado al reconocimiento de buenas prácticas de sostenibilidad (educación y calidad ambiental) desarrolladas por los municipios.*

Medida 2 - Cumprir integralmente todos os requisitos legais aplicáveis ao turismo azul

As empresas e prestadores de serviços turísticos devem respeitar as disposições da legislação aplicável, garantindo que:

- ≈ Este conjunto de normas é conhecido por todos os elementos da organização, devendo ser disponibilizada uma cópia (papel ou digital) da legislação nacional e comunitária aplicável;
- ≈ É dada particular atenção às normas relacionadas com as embarcações de turismo náutico, como sejam, as autorizações legais necessárias e a tripulação adequada (em número e qualificações);
- ≈ Há uma aposta na acreditação e formação das equipas de monitores/instrutores relativamente às suas áreas e atividades oferecidas (mergulho, vela, charter, surf, etc.).

Medida 2 – Cumplir íntegramente todos los requisitos legales aplicables al turismo náutico

Las empresas de servicios turísticos deben respetar las disposiciones de la legislación aplicable, garantizando que:

- ≈ Este conjunto de normas es conocido por todo el equipo y disponen de una copia (en papel o en formato digital) de toda la legislación nacional y comunitaria aplicable;*
- ≈ Dan una atención especial a las normas relacionadas con embarcaciones de turismo náutico y tráfico de pasajeros - autorizaciones legales necesarias y tripulación adecuada (número y tipo de cualificaciones);*
- ≈ Existe un compromiso en la acreditación y formación de los equipos, de monitores y instructores en relación con las diferentes áreas y actividades que ofrecen (buceo, vela, charter, surf, etc.).*



Medida 3 - Desenvolver as atividades de turismo azul de forma concertada com a proteção do meio ambiente

Melhorar a sustentabilidade ambiental, através da melhoria da gestão ambiental das instalações de turismo azul, é uma prioridade para o modelo Odyssea. Nesse sentido, os agentes devem comprometer-se com uma série de ações:

- ≈ Incorporar um ponto de informação Odyssea, incluindo a oferta turística local e informações ambientais relevantes para o desempenho da atividade e a proteção do meio ambiente;
- ≈ Cumprir a legislação ambiental em vigor aplicável à sua atividade;
- ≈ Disponibilizar recipientes para a recolha seletiva de resíduos e promover a reciclagem;
- ≈ Fazer uso eficiente da água, da energia e dos recursos naturais em geral;
- ≈ Promover, sempre que possível, o uso de energia renovável, e condutas que conduzam à sustentabilidade;
- ≈ Manter as instalações em boas condições, valorizando o uso de materiais naturais, de origem local e recicláveis;
- ≈ Promover iniciativas de sensibilização e informação ambiental relacionados com as zonas costeiras e as áreas protegidas, quer no seio da organização, quer junto de clientes, utilizadores e comunidade local;
- ≈ Desenvolver, na organização, indicadores de desempenho ambiental comparáveis e mensuráveis ao longo do tempo;
- ≈ Promover a prática de atividades náuticas respeitando o meio ambiente.

Medida 3 – Desarrollar las actividades de turismo azul de forma concertada con la protección del medio ambiente

Mejorar la sostenibilidad ambiental a través de la mejora de la gestión ambiental de las instalaciones de turismo azul es una prioridad para el modelo Odyssea. Para lograrlo, los agentes tienen que comprometerse con una serie de acciones:

- ≈ Incorporar un punto de información Odyssea, con la oferta turística local y informaciones ambientales relevantes para el desempeño de la actividad y para la protección medioambiental del espacio;*
- ≈ Cumplir con la legislación en materia ambiental aplicable a cada actividad;*
- ≈ Instalar materiales para la recogida selectiva de residuos y promover el reciclaje;*
- ≈ Favorecer el uso eficiente del agua, de la energía y de los recursos naturales en general;*
- ≈ Promover, siempre que sea posible, el uso de una energía renovable;*
- ≈ Mantener las instalaciones en perfectas condiciones, además de promover el uso de materiales naturales, de origen local y reciclable;*
- ≈ Promover acciones de sensibilización e información ambiental relacionados con la línea costera y las áreas protegidas, tanto dentro de la organización, como para clientes, usuarios y la población en general;*
- ≈ Desarrollar, en la organización, indicadores de desempeño ambiental comparables y mensurables a lo largo del tiempo;*
- ≈ Promover la práctica de actividades náuticas respetando el medio ambiente, en particular, las áreas marinas protegidas.*



Medida 4 - Fomentar a melhoria do serviço na ótica do utilizador

Considerando que o cliente/utilizador deve estar no centro da cadeia de valor da atividade turística, a missão da organização é a prestação de um serviço de qualidade. Neste sentido, recomendam-se as seguintes boas práticas: Assegurar a correta cortesia de serviço ao cliente, com agilidade, fiabilidade, comunicação e compreensão;

- ≈ Cumprir normas que atendam às necessidades de serviço ao cliente;
- ≈ Fornecer orientações claras para o tratamento e resolução de reclamações;
- ≈ Disponibilizar um questionário de satisfação para medir os níveis de satisfação do cliente e avaliar possíveis áreas de melhoria;
- ≈ Manter as instalações e equipamentos em boas condições e em conformidade com a qualidade do serviço prestado.

Medida 4 – Fomentar la mejora del servicio para el usuario

Considerando que el cliente/usuario tiene que estar en el centro de la cadena de valor de la actividad turística, la misión de la organización es suministrar un servicio de calidad.

Algunas buenas prácticas en este sentido son:

- ≈ Asegurar la correcta cortesía de servicio al cliente, con agilidad, con confianza, comunicación y comprensión;*
- ≈ Cumplir normas que atiendan a las necesidades de servicio al cliente;*
- ≈ Suministrar orientaciones para el tratamiento y resolución de reclamaciones;*
- ≈ Disponer de un cuestionario de satisfacción para medir los niveles de satisfacción del cliente y para evaluar posibles áreas de mejora;*
- ≈ Mantener las instalaciones y equipamientos en buenas condiciones y en conformidad con la calidad del servicio prestado.*

Medida 5 - Potenciar a imagem global do destino

O projeto de Cooperação Territorial Europeia Ecotur Azul está a implementar um modelo inovador de desenvolvimento sustentável dos territórios, que permite valorizar os recursos turísticos (náuticos, culturais, ambientais, etc.) das regiões sob um referencial europeu comum – o modelo Odyssea – de qualidade e notoriedade reconhecidas. Deste modo, os agentes devem apostar numa forte imagem global do destino, garantindo que:

- ≈ Os colaboradores das empresas e instituições conheçam o espaço turístico envolvente (ilha do Faial) e estejam capacitados a prestar informação correta e de qualidade;
- ≈ As empresa e instituições participem na promoção e valorização da ilha do Faial, enquanto destino turístico, através do desenvolvimento de Clubes de Produto e da cooperação com outras empresas e serviços.

Medida 5 – Potenciar una imagen global del destino

El proyecto de Cooperación Territorial Europea Ecotur Azul está implementando un modelo innovador de desarrollo sostenible del territorio, que permite valorizar los recursos turísticos (náuticos, culturales, naturales, ...) con un referencial europeo común – el modelo Odyssea – de calidad y visibilidad reconocidas. Como tal, los agentes deben apostar en una fuerte imagen global del destino, garantizando que:

- ≈ Que los operarios conocen su espacio turístico (isla de Faial) y sean capaces de ofrecer información correcta y de calidad;*
- ≈ Que las empresas y instituciones participen a la promoción y valorización del destino turístico (isla de Faial) a través del fomento de Clubes de Producto y la cooperación con otras empresas y servicios.*



Medida 6 - Fomentar uma maior profissionalização turística do setor

A prestação de serviços de qualidade, que correspondem às necessidades e expectativas dos clientes ou utilizadores, requer a disponibilidade de profissionais com qualificações e competências adequadas para o desenvolvimento da atividade turística. Assim, recomenda-se:

- ≈ Apostar no reforço das qualificações e competências profissionais;
- ≈ Melhorar a imagem do pessoal na ótica do cliente ou utilizador;
- ≈ Promover a melhoria contínua do serviço ao cliente;
- ≈ Fomentar o conhecimento do território (ilha do Faial), da sua cultura e do meio ambiente.

Medida 6 – Fomentar una mayor profesionalización turística del sector

La prestación de servicios de calidad, que corresponden a las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios, requiere la disponibilidad de profesionales con cualificaciones y competencias adecuadas para el desarrollo de la actividad turística.

Así, se recomienda:

- ≈ Apostar por el fomento de las cualificaciones y competencias profesionales;*
- ≈ Mejorar la imagen del personal con la óptica cliente/usuario;*
- ≈ Promover la mejoría continua del servicio de atención al cliente;*
- ≈ Fomentar el conocimiento del territorio (isla de Faial), su cultura y su medioambiente.*



Medida 7 - Avançar na aplicação de critérios de acessibilidade universal na oferta turística do setor

A acessibilidade universal significa possibilitar às pessoas com necessidades especiais a vários níveis (visão, mobilidade, audição, problemas cognitivos, etc.) que, durante a sua estada, possam agir de forma independente, digna e em pé de igualdade com os demais clientes ou utilizadores. Neste sentido, as empresas e instituições devem procurar implementar iniciativas não discriminatórias das pessoas com limitações, como sejam:

- ≈ Adotar uma atitude inclusiva, através de formação e do envolvimento dos colaboradores no relacionamento com este grupo de pessoas;
- ≈ Ter capacidade de atendimento a pessoas com limitações, garantindo-lhes uma resposta adequada (antecipação de pedidos de ajuda, utilização de cães-guia, etc.);
- ≈ Dispor de informação em formatos acessíveis (braille, vídeos em linguagem gestual, guias em formato auditivo, etc.), capacitando um ou mais colaboradores na prestação de informações;
- ≈ Adaptar o espaço físico e os equipamentos, permitindo uma satisfatória mobilidade (capacidade de deslocação sem obstáculos) e o correto manuseamento de equipamentos ao dispor.

Medida 7 – Avanzar en la aplicación de criterios de accesibilidad universal en la oferta turística del sector

La accesibilidad universal significa permitir a las personas con necesidades especiales a varios niveles (visión, movilidad, audición, problemas cognitivos, etc.) que, durante su estancia, puedan actuar de forma independiente, digna y en pie de igualdad con los demás clientes o usuarios.

En este sentido, las empresas e instituciones deben procurar implementar iniciativas no discriminatorias de las personas con limitaciones, como son:

- ≈ Adoptar una actitud inclusiva, a través de la formación y la participación de los colaboradores en la relación con este grupo de personas;*
- ≈ Tener capacidad de atención a las personas con limitaciones, garantizándoles una respuesta adecuada (anticipación de solicitudes de ayuda, utilización de perros guía, etc.);*
- ≈ Disponer de información en formatos accesibles (braille, videos en lenguaje gestual, guías en formato auditivo, etc.), capacitando a uno o más colaboradores en la prestación de informaciones;*
- ≈ Adaptar el espacio físico y los equipos, permitiendo una satisfactoria movilidad (capacidad de desplazamiento sin obstáculos) y la correcta manipulación de equipos a disposición.*

Medida 8 - Melhorar a promoção e comercialização do turismo e dos serviços náuticos

A crescente competitividade no turismo exige às empresas do setor o desenvolvimento de uma estratégia adequada para a promoção e comercialização dos seus produtos e serviços. Atualmente, a complexidade dos instrumentos existentes (meios físicos e digitais) impõe aos agentes uma presença consistente e articulada em múltiplos canais. Em particular, considera-se que as empresas e instituições ligados ao turismo azul devem:

- ≈ Dispor de um sítio de internet para divulgação e/ou comercialização de produtos e serviços;
- ≈ Dispor de presença regular, em páginas próprias, nas principais redes sociais;
- ≈ Usar um sistema de reservas (próprio ou fornecido por terceiros);
- ≈ Promover o uso de instrumentos de fidelização de clientes;
- ≈ Dispor de informação comercial em dois ou mais idiomas nos meios físicos e digitais;
- ≈ Ter sinalização direcional (quando aplicável);
- ≈ Participar na promoção e comercialização do destino (ilha do Faial).

Medida 8 – Mejorar la promoción y comercialización del turismo y de los servicios náuticos

La creciente competitividad en el turismo exige a las empresas del sector el desarrollo de una estrategia adecuada para la promoción y comercialización de sus productos y servicios. Actualmente, la complejidad de los instrumentos existentes (medios físicos y digitales) impone a los agentes una presencia consistente y articulada en múltiples canales. Como mínimo, se considera que una empresa y institución de turismo azul debe:

- ≈ Disponer de un Portal Web para divulgar y/o comercializar sus productos o servicios;*
- ≈ Disponer de presencia regular, a través de páginas propias, en las principales redes sociales;*
- ≈ Usar un sistema de reservas (propio o suministrado por medio de terceros);*
- ≈ Utilizar sistemas de fidelización de clientes;*
- ≈ Exponer información comercial en dos o más idiomas (medios físicos y digitales);*
- ≈ Disponer de señalización posicional (cuando aplicable);*
- ≈ Participar a la promoción y comercialización del destino (isla de Faial).*

Medida 9 - Fomentar o desenvolvimento das novas tecnologias nos serviços/empresas de turismo azul

A massificação das novas tecnologias tem trazido profundas alterações aos negócios, aos processos e à interação com o cliente/utilizador final. Deste modo, as empresas e instituições ligadas ao turismo azul devem aproveitar as inúmeras possibilidades oferecidas por estas tecnologias, entre as quais se destacam as seguintes:

- ≈ Uma presença articulada e complementar das redes sociais no contacto direto e contínuo com o cliente (WhatsApp, Twitter, Instagram, Facebook);
- ≈ A adoção de sistemas de realidade aumentada (QR, localização geográfica, etc.);
- ≈ A utilização de sistemas interativos de informação turística;
- ≈ A disponibilização de aplicações para dispositivos móveis (smartphones e tablets).

Medida 9 – Fomentar el desarrollo de las nuevas tecnologías en los servicios y las empresas de turismo azul

La masificación de las nuevas tecnologías ha traído profundos cambios en los negocios, los procesos y la interacción con el cliente / usuario final. De este modo, las empresas e instituciones ligadas al turismo azul deben aprovechar las innumerables posibilidades ofrecidas por estas tecnologías, entre las que se destacan las siguientes:

- ≈ Una presencia articulada y complementaria de las redes sociales en el contacto directo y continuo con el cliente (WhatsApp, Twitter, Instagram, Facebook).*
- ≈ La adopción de sistemas de realidad aumentada (QR, localización geográfica, etc.);*
- ≈ La utilización de sistemas interactivos de información turística;*
- ≈ La disponibilidad de aplicaciones para dispositivos móviles (smartphones y tabletas).*



Medida 10 - Partilhar boas práticas com outras empresas/serviços de turismo azul

A última boa prática recomendada é o desenvolvimento de mecanismos de cooperação entre todos os agentes turísticos do destino (ilha do Faial), partilhando experiências e casos de sucesso, e promovendo a colaboração entre os profissionais do setor. Com o propósito de melhorar a imagem do destino e de reforçar o potencial das empresas e instituições envolvidas, recomendam-se as seguintes iniciativas:

≈ A participação em Clubes de Produto;

≈ A cooperação com outras empresas, instituições da Administração Pública e outras entidades (associações, clubes, setor social, etc.).

Medida 10 – Compartir buenas prácticas con otras empresas y servicios de turismo náutico

La última buena práctica recomendada es el desarrollo de mecanismos de cooperación entre todos los agentes turísticos del destino (isla de Faial), compartiendo las mejores prácticas de turismo, promoviendo la colaboración entre profesionales. Así, se recomienda:

≈ La participación en Clubes de Producto;

≈ La cooperación con otras empresas, instituciones de la administración pública y otras entidades (asociaciones, clubes, sector social, etc.)



