



A próxima viagem

Amadeus terá serviço no qual as agências de viagem montarão pacotes a partir de dados das redes sociais

Em pouco tempo ao pedir ao seu agente de viagens o próximo roteiro de férias, o cliente receberá informações tão precisas que ficará difícil não fechar o pacote. Além do seu perfil construído a partir de compras anteriores, o software da agência de turismo varrerá diversas redes sociais, como Orkut e Facebook, em busca de informações públicas para ajudar na decisão. Nessa procura o programa também vai monitorar blogs e serviços como o Youtube para achar conteúdo relevante de interesse do consumidor. Também não faltará uma consulta ao próprio blog do cliente que servirá de fonte dos seus gostos e desejos. Essa novidade está em gestação. Hoje é um conceito, mas em menos de três se transformará em produto. Cabe a empresa **Amadeus**, a líder mundial de serviços de tecnologia para a indústria do turismo, levar adiante essa revolu-

ção da forma como as agências se relacionam com o mundo digital. A internet se transformou numa fonte de consulta dos viajantes. O que a Amadeus pretende é contextualizar essa busca por informações a partir do perfil de cada cliente. "O mercado será completamente diferente do que conhecemos hoje", afirma André Froes, gerente de marketing da Amadeus no Brasil.

O próprio Froes conduz no País uma experiência que pode ajudar a matriz a entender as necessidades das agências em relação às redes sociais. A subsidiária brasileira lançou um **blog** corporativo onde as empresas de turismo e qualquer interessado no tema podem discutir com a Amadeus uma pauta sem barreiras, mas com algum foco na questão da indústria do turismo, como a nova política de comissão das companhias aéreas na venda de passagens até mesmo a crise na avia-

ção civil. "O objetivo é estimular os nossos clientes [cerca de 4.500 agências no Brasil] a adotar o mesmo conceito: é preciso falar diretamente com os seus consumidores sem intermediários", afirma o executivo da Amadeus. Até aqui a experiência tem se mostrado satisfatória. Froes se encarrega de responder pessoalmente algumas dúvidas, e quando não é possível atender uma solicitação, ele procura resolver o problema o mais rápido possível. "A resposta por mais complicada que seja não pode esperar muito para ser enviada ao quem tem a dúvida", diz o gerente de marketing. Desde o seu lançamento em novembro do ano passado, o blog totalizou 5.455 visitas. É um número que pode parecer pouco significativo, mas nesse caso a audiência, por enquanto, não é o objetivo. O importante é a difusão do conceito. E nesse ponto a Amadeus está na trilha certa.