



Programa INESP – Red Giant

Antecipe-se. Está na hora de investir no potencial dos turistas Chineses.

Preparámos para si 3 soluções para atrair estes segmento e diferenciar-se da sua concorrência, à semelhança do que algumas cadeias hoteleiras europeias estão já a fazer.

Ajudamo-lo a preparar as suas equipas a conhecer a cultura Chinesa, formalidades de comunicação, e frases essenciais de boas vindas e informação.

Auxiliamos a criar programas especiais dirigidos a turistas chineses, adaptando a sua operação.

O que esperam os turistas chineses quando viajam para o exterior?

- Serem recebidos e cumprimentados em mandarim, a restante comunicação é em inglês.
- Conhecimento e interesse pela sua cultura.
- Conhecimento das normas culturais de comportamento social/interpessoal.
- Acomodação, dentro do razoável, às suas normas culturais.
- Buffet oferece alguns ícones da sua cozinha, consomem o que lhes é familiar e a cozinha europeia é demasiado diferente no primeiro contacto.
- História e cultura são dos principais motivos de escolha de destino – programas de animação ou tours especiais são um bom atractivo.
- Ao contrário do estereótipo, compras não são necessariamente a maior motivação durante a viagem.

Aliando a consultoria INESP especializada em Hotelaria, com os nossos programas de línguas em Mandarim, formadores Nativos e conhecedores da cultura, somos o parceiro certo para a sua diferenciação.

- **Curso de Mandarim para Hotelaria. – 50H – Nível 1**
 - Formadores nativos – Prof Universitários de Língua e Cultura Chinesa.
 - Cumprimentos e boas vindas
 - Normas culturais de comunicação e comportamento interpessoal
 - Termos hoteleiros em mandarim
 - Simulações e CD de prática
- **Mandarim para Hotelaria e concepção de serviço para cliente Chineses – 50h de formação e 50h de consultoria**
 - Dois formadores: um especialista em mandarim e cultura Chinesa, segundo especialista em serviço e operações hoteleiras
 - Concepção de programas para clientes chineses e comunicação online, adaptados a cultura e preferências do cliente (determinados com base em estudos internacionais)
 - Comunicação online para o segmento
- **Cozinha(s) Chinesa – como pode o seu buffet dizer bem vindo aos seus clientes chineses – 35h**
 - Formadores nativos, especialistas em cozinha(s) Chinesa.
 - Receitas icónicas de principais regiões
 - Modo de apresentação
 - Fornecedores em Portugal

Contexto:

Números actuais de turistas chineses em Portugal e o que procuram:

[Fonte AICEP](#)

Mais 65% de turistas e quase o dobro da receita

Por enquanto, é certo que a China ainda tem pouco peso no turismo luso. Mas os tais charters podem estar mais perto de chegar. Em 2011, as receitas geradas por turistas chineses em Portugal foram as que mais subiram entre os 30 países - e principais mercados emissores - analisados pelo Banco de Portugal: dispararam 84,2%, para 12 milhões de euros. Muito acima dos aumentos de pesos pesados como a Espanha (1%), Reino Unido (5,6%) ou Alemanha (3,4%).

Segundo o Turismo de Portugal, os cerca de 50 mil chineses que vieram ao rectângulo atlântico em 2011 - mais 66% do que 2010, quando foram 30 mil - ficaram quase 75 mil noites, mais 25% do que no ano anterior. Em 2010, já as dormidas destes turistas tinham aumentado 26,9% face a 2009 e os seus gastos subido 69,50 % o terceiro maior crescimento do ano, atrás da Islândia e Brasil.

Portugal determinado em captar turistas chineses

- Turismo promove Portugal na China
 - <http://www.turismodeportugal.pt/portugu%C3%AAs/Clipping/Pages/TurismopromovePortugalnaChina.aspx>
- Portugal promove turismo na China
 - http://sol.sapo.pt/inicio/Economia/Interior.aspx?content_id=52162
- Portugal quer conquistar turistas chineses
 - http://rr.sapo.pt/informacao_detalhe.aspx?fid=25&did=57268
- TAP já tem licença portuguesa para voar para a China
 - <http://expresso.sapo.pt/tap-ja-tem-licenca-portuguesa-para-voar-para-a-china=f602357>
- A ascensão do turista internacional chinês – é agora ou nunca
 - http://www.revistafator.com.br/ver_noticia.php?not=209987
- 100 million Chinese tourists will travel outside China by 2020
 - http://news.travel168.net/focus_on/20120614/29293.html

"In 2010, 85% of the 2.3 million Chinese outbound tourists in Europe traveled to 4 countries (France, Italy, Germany and the UK); the vast majority of the packages to Europe include France. For the Chinese, Europe's attractiveness is a result of three factors: the presence of outstanding landscapes and natural sites, the overall hospitality and atmosphere and the variety of cities and places to visit"

Conclusões do estudo: - When East Meets West: An Exploratory Study on Chinese Outbound Tourists' Travel Expectations

Coordenado por **Prof. Xiang (Robert) Li**, Ph.D. School of Hotel, Restaurant, and Tourism Management
University of South Carolina Columbia, South Carolina

"Chinese outbound tourists are quickly growing into a larger and more sophisticated group of consumers. When traveling overseas, they expect quality services, respect, and better cultural understanding of their wants and needs. Satisfying and meeting these expectations will require a combination of insight into culturally specific behaviors and understanding of broader cultural beliefs. Thus, successful Western marketers should be well-prepared to accommodate the basic needs of the Chinese tourists visiting a destination for the first time, as well as adding social and psychological familiarity and comfort to products and services offered. A better understanding of culturally embedded norms and values as applied to satisfaction and service quality should result in a rewarding experience for visitors and effective branding and marketing for destinations and businesses."