



## **A TRANSFORMAÇÃO DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO PELO USO DA INTERNET**

**Autor(es):** BAIROS, Jacqueline Valle de; CERETTA, Caroline Ciliane

**Apresentador:** Jacqueline Valle de Bairros

**Orientador:** Caroline Ceretta

**Revisor 1:** Alice Islabão Lopes

**Revisor 2:** Nara Nilcéia da Silva Santos

**Instituição:** Universidade Federal de Pelotas

### **Resumo:**

Com a evolução das tecnologias nos últimos anos, principalmente aquelas ligadas à Internet, observou-se que diversos setores ligados à economia, inclusive aos relacionados ao turismo, tiveram que se integrar a estas transformações. Com o surgimento dessas novas tecnologias, e conseqüente o aumento da concorrência, houve uma reestruturação do fenômeno turístico, que repercutiu nas agências de viagens, reordenando estratégias na tentativa de obter maior competitividade. Nesse ínterim, este artigo tem como objetivo analisar as transformações que a Internet exerce sobre as agências de viagens e turismo, principalmente no que tange a evolução de uma nova função, ou seja, do consultor de viagens. A pesquisa foi realizada a partir da revisão bibliográfica, em livros, revistas eletrônicas e materiais extraídos de artigos científicos sobre turismo e Internet com o propósito de descrever sobre a temática. Como resultado, o uso da Internet é presenciado no cotidiano das pessoas, principalmente àquelas que se interessam em saber mais sobre o destino que irão viajar. Os clientes exploram cada vez mais esta ferramenta, a fim de agilizar negócios de venda e compras on-line, inclusive, possibilitando realizar pesquisas com antecedência aos destinos turísticos que serão visitados, os restaurantes existentes, opções de passeios, agregando informações que subsidiem a viagem entre outros. Sendo assim, colaboram para transformar o agente de viagem em um “consultor”, onde sua função está relacionada à melhoria das ações que podem ser trabalhadas em uma agência de viagens e turismo. Eles representam a “vitrine” das agências. Assim sendo, a Internet utilizada nas agências de viagens e turismo veio a somar, além de ser um eficiente veículo de propaganda para as viagens e ainda, seu uso melhora o fluxo de trabalho das operadoras, facilitando as reservas em aviões, hotéis e restaurantes, por exemplo. Portanto, é fundamental que as agências de viagens e turismo desenvolvam formas de atendimento mais eficientes e ágeis. Enfim, a Internet é um recurso imprescindível para agregar valor aos serviços turísticos a que se propõe.