



Est. 2006

IME GSEVEE

Small Enterprises Institute
of GSEVEE

TourX

Ação 3.4.2.1

Entregável_Boas Práticas em Competências

Este documento refere-se à Ação 3.4.2 do Programa Erasmus+
EACEA.A “CoVEs para a Indústria do Turismo - TOUR-X” e foi
desenvolvido pelo parceiro.

INSTITUTO MIKRON EPICHIRISEON GENIKIS SYNOMOSPONDIAS EPAGGELMATION
BIOTECHNON EMPORON ELLADOS (IMEGSEVEE),
de acordo com os termos e requisitos do Acordo de Subvenção do Projeto n.º 101056184.

Atenas, fevereiro de 2025

O presente documento centra-se na apresentação de algumas Boas Práticas
relativas aos benefícios da utilização de ferramentas de e-learning para a
requalificação de pessoal no sector do turismo.

Índice

Principais empresas de turismo	2
Pequenas e microempresas.....	4
Europa	5
Ásia.....	10
Outros países	12

Principais empresas de turismo

Para começar, existem exemplos que demonstram como as grandes empresas de turismo estão a utilizar o e-learning para melhorar as competências dos seus colaboradores, o que, por sua vez, leva a um melhor serviço ao cliente, a uma maior eficiência operacional e a um melhor desempenho do negócio. Muitas empresas integraram a aprendizagem móvel, o conteúdo interativo e a gamificação para manter os colaboradores envolvidos, e os resultados indicam que o e-learning é uma ferramenta valiosa para a melhoria contínua no setor do turismo.

Marriott International: A Marriott utiliza o "Marriott Learn", uma plataforma de e-learning que oferece uma grande variedade de programas de formação para os colaboradores, incluindo atendimento ao cliente, liderança e procedimentos operacionais. Os colaboradores podem aceder ao treino sob demanda, o que o torna flexível e escalável. O investimento da Marriott em formação e desenvolvimento resultou num maior envolvimento dos colaboradores e em melhores índices de satisfação dos hóspedes. A empresa constatou que os colaboradores que completam os módulos de e-learning tendem a ter taxas de retenção mais elevadas e estão mais bem preparados para oferecer um serviço excecional aos clientes.

Hilton Worldwide: A "Universidade Hilton" da Hilton é uma plataforma online criada para a formação contínua de colaboradores em diversas funções dentro da empresa. Oferece cursos sobre fundamentos da hotelaria, desenvolvimento de liderança e excelência no atendimento ao cliente. A Hilton reportou um aumento da produtividade dos colaboradores e da satisfação dos clientes, principalmente porque o programa de e-learning é de fácil acesso para os colaboradores que trabalham remotamente ou em deslocações (como os colaboradores de hotelaria ou os coordenadores de eventos).

Grupo Expedia: A Expedia adotou uma combinação de recursos de formação online, incluindo webinars, módulos de e-learning e sessões virtuais com instrutor. O foco está no conhecimento do produto, na formação de vendas e na gestão do relacionamento com o cliente. Esta abordagem abrangente à formação ajudou a Expedia a manter uma equipa altamente qualificada, permitindo que os colaboradores se mantenham atualizados sobre as ofertas de produtos, melhorem o serviço ao cliente e impulsionem o desempenho das vendas. Os colaboradores relataram maior confiança ao lidar com dúvidas e reservas de clientes.

Companhia de cruzeiros Carnival: A Carnival oferece cursos de e-learning aos seus colaboradores através da plataforma "Carnival Learning", com foco na melhoria do serviço ao cliente, protocolos de segurança e competências de liderança. A companhia de cruzeiros oferece uma combinação de aprendizagem individualizada, questionários e elementos interativos para envolver os colaboradores. O programa de formação ajudou a melhorar os padrões de segurança em toda a frota e a melhorar as avaliações do serviço ao cliente.

Cruzeiros da Royal Caribbean: O Sistema de Gestão da Aprendizagem (LMS) da Royal Caribbean permite aos colaboradores a bordo e em terra aceder a uma vasta gama de materiais de formação, incluindo cursos sobre atendimento ao cliente, procedimentos operacionais e protocolos de segurança. A empresa integrou a Realidade Virtual (RV) em alguns módulos para simulações de situações reais, como formação de resposta a emergências. A utilização da RV e do e-learning melhorou o envolvimento dos colaboradores, principalmente entre os novos contratados, que consideram a aprendizagem interativa mais envolvente. O resultado foi uma melhoria da qualidade do serviço e maiores índices de satisfação dos hóspedes.

Airbnb: Embora a Airbnb seja conhecida principalmente pela sua plataforma online, a empresa também investe no e-learning para formar anfitriões e colaboradores em diversos aspetos do negócio. O seu "Centro da Comunidade Airbnb" oferece módulos de aprendizagem para anfitriões, que vão desde a configuração de anúncios até às melhores práticas de hospitalidade. Os recursos de formação do Airbnb capacitaram os anfitriões para melhorar o atendimento ao cliente, resultando em melhores avaliações dos hóspedes e num aumento das reservas. A empresa também utiliza o e-learning para formar continuamente as suas equipas internas de apoio ao cliente, melhorando a sua capacidade de resolver problemas de forma eficiente.

Grupo TUI: A TUI, uma das maiores empresas de viagens e turismo do mundo, utiliza uma plataforma avançada de e-learning, denominada "TUI Academy". A plataforma oferece formação sobre uma vasta gama de temas, como o conhecimento dos destinos, técnicas de vendas, segurança e atendimento ao cliente. O programa de e-learning da TUI tem sido bem-sucedido em garantir um padrão de serviço consistente em toda a sua rede global. Os colaboradores de diversos países conseguem completar a formação de uma forma culturalmente relevante, e a empresa reporta um aumento nas vendas e na satisfação do cliente.

Hotéis Accor: A plataforma "MyLearning" da Accor é parte integrante do seu programa de formação. Oferece aos colaboradores acesso a uma biblioteca de conteúdos de aprendizagem sobre temas como a hospitalidade, a liderança e a eficiência operacional. A Accor também integra elementos de gamificação nos seus módulos de formação para aumentar o engagement. O programa contribuiu para um aumento significativo da satisfação e retenção dos colaboradores. A Accor informou que os colaboradores estão mais bem preparados para interagir com os hóspedes e têm uma compreensão mais clara dos valores da marca e dos padrões de serviço ao cliente.

Turismo da Austrália: A Tourism Australia oferece recursos de aprendizagem online para agentes de viagens e profissionais do turismo de todo o mundo através do seu "Programa de Especialistas na Austrália". Esta plataforma oferece cursos sobre destinos australianos, experiências e regulamentos turísticos. O programa tem contribuído significativamente para o aumento do número de turistas internacionais, uma vez que os agentes de viagens com conhecimentos aprofundados sobre os destinos australianos

são mais propensos a recomendar a Austrália aos seus clientes. A Tourism Australia também monitoriza o progresso e oferece incentivos aos agentes com melhor desempenho.

Pequenas e microempresas

Por outro lado, as pequenas e microempresas do sector turístico, como os pequenos hotéis, restaurantes e agências de viagens, estão a utilizar o e-learning para o aperfeiçoamento profissional dos seus colaboradores e a aproveitá-lo com sucesso para desenvolver competências sustentáveis, digitais e interculturais. Embora estes negócios nem sempre disponham dos mesmos recursos que as grandes cadeias, muitos estão a adotar plataformas de e-learning e a reportar resultados positivos, como um melhor desempenho dos colaboradores, o que lhes permite criar uma força de trabalho mais completa e competitiva. Isto tem levado a experiências melhoradas para os clientes, melhores avaliações nas redes sociais e aumento das reservas. O feedback nas redes sociais destaca frequentemente o profissionalismo, a responsabilidade ambiental e a sensibilidade cultural dos colaboradores, sublinhando a importância destas competências no panorama turístico moderno. À medida que os viajantes priorizam cada vez mais a sustentabilidade, a conveniência digital e a compreensão cultural, as pequenas e microempresas que investem no e-learning para capacitar os seus colaboradores podem obter uma vantagem competitiva e fortalecer relações positivas com os seus clientes.

Existem diversos exemplos específicos da Europa, China, Ásia e do resto do mundo que demonstram como as PME podem implementar estratégias de e-learning eficazes para melhorar as competências verdes, digitais e interculturais, resultando em experiências melhoradas para os hóspedes, maior visibilidade nas redes sociais e uma vantagem competitiva no setor do turismo. Os principais elementos deste esforço são:

- ✓ **Experiências melhoradas para os hóspedes** Em todos os casos, o e-learning levou a um melhor desempenho da equipa, o que melhorou diretamente a satisfação dos hóspedes. Os clientes apreciaram o melhor atendimento, as recomendações personalizadas e o tratamento profissional dos pedidos, mencionando frequentemente estes aspetos nas redes sociais.
- ✓ **Aumento das menções nas redes sociais** Experiências positivas relacionadas com a melhoria das competências da equipa foram frequentemente partilhadas em plataformas como o Instagram, Facebook e TripAdvisor, ajudando as empresas a construir uma presença online mais forte.
- ✓ **Custo-benefício e escalabilidade** As pequenas empresas muitas vezes não têm recursos para programas de formação presenciais dispendiosos. O e-learning oferece uma solução económica que pode ser dimensionada para satisfazer a dimensão e as necessidades da empresa.

Aqui estão alguns exemplos de PME e feedback positivo relacionado com o aperfeiçoamento das competências da equipa através do e-learning:

Europa

Habilidades Verdes	Hotel Sonnenalp (Alemanha)	Procedimento	O Hotel Sonnenalp, um pequeno hotel de luxo nos Alpes Bávaros, utiliza o e-learning para formar a sua equipa em práticas sustentáveis, com foco na redução de resíduos e no consumo de energia, bem como na promoção de serviços ecológicos. Os módulos incluem também informações sobre as certificações ecológicas e as parcerias de sustentabilidade do hotel, como O Rótulo Ecológico da UE.
		Resultados	A formação ajudou a equipa a interagir com os hóspedes, discutindo as iniciativas ecológicas do hotel, como a utilização de alimentos de origem local e sistemas de energia renovável. Isto resultou numa maior satisfação do cliente e em avaliações positivas nas plataformas de comentários.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os hóspedes partilhavam frequentemente as suas experiências no Instagram, enfatizando as práticas ecologicamente conscientes do hotel. Elogiaram os esforços de sustentabilidade do hotel, incluindo a redução do uso de plástico, o que lhe conferiu maior visibilidade. Viajantes com consciência ambiental.
Habilidades Verdes	Explore a Croácia (Tour) Operador em Croácia)	Procedimento	Uma pequena operadora turística na Croácia, a Explore Croatia, adotou o formato eletrónico. aprender a formar os seus guias em ecoturismo e sustentabilidade. transporte e conservação ambiental. O treinamento incluídos módulos sobre gestão de resíduos, minimização do pegada de carbono das excursões e práticas ecológicas locais comunidades.
		Resultados	Os guias que passaram pela formação foram capazes de educar A aposta no ecoturismo tem levado os turistas a conhecer os recursos naturais da Croácia, resultando num número crescente de visitantes que optam por excursões sustentáveis. ajudou a empresa a destacar-se num mercado competitivo.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Publicações de viajantes nas redes sociais destacaram o conhecimento dos guias sobre turismo sustentável, com menções no Facebook e Instagram sobre o compromisso da agência em preservar a beleza natural da Croácia.
	O Green	Procedimento	O Green Hotel, um pequeno hotel ecológico no Reino Unido, implementou uma plataforma de e-learning focada em práticas sustentáveis como a redução de resíduos, a conservação da água e a eficiência energética. Os colaboradores participaram em módulos de formação online que abordaram temas como o fornecimento sustentável de alimentos, a importância das certificações ecológicas e como comunicar as iniciativas ecológicas do hotel aos hóspedes.

Habilidades Verdes	Hotel (um pequeno hotel no Reino Unido)	Resultados	O hotel registou um aumento do feedback positivo dos hóspedes em relação à sustentabilidade, com muitos viajantes a destacarem as práticas ecológicas do estabelecimento. A capacidade da equipa para responder a questões sobre sustentabilidade e oferecer orientações sobre iniciativas ecológicas locais contribuiu para a satisfação dos hóspedes.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os hóspedes partilharam nas redes sociais fotografias das iniciativas de sustentabilidade do hotel, como recursos de poupança de energia e produtos ecológicos. Muitos hóspedes comentaram no Facebook e no Instagram o compromisso do hotel com o ambiente, o que resultou em mais reservas de viajantes ecologicamente conscientes.
Competências digitais	Hostal La Casa Verde (pequeno hotel em Espanha)	Procedimento	O Hostal La Casa Verde, um pequeno hotel familiar em Espanha, implementou um programa de e-learning para os seus colaboradores, visando melhorar as suas competências com ferramentas digitais, incluindo o sistema de reservas online do hotel, as plataformas de redes sociais e as ferramentas de comunicação com os hóspedes. A formação abrangeu o uso de plataformas de reservas, gestão de avaliações online e Atendimento a solicitações de clientes via e-mail e chat.
		Resultados	O hotel registou um aumento nas reservas diretas através do site e uma melhoria no engagement dos hóspedes nas redes sociais. A equipa conseguiu lidar com as avaliações online de forma mais eficaz, o que contribuiu para melhorar a reputação do hotel.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os hóspedes publicaram nas redes sociais elogios sobre a facilidade de reserva e a rapidez nas respostas do staff do hotel. Comentários positivos em plataformas como o TripAdvisor e o Google Reviews mencionaram a experiência de reserva descomplicada e a presença ativa do hotel nas redes sociais. presença nos media, o que melhorou a visibilidade.

Competências digitais	O Digital Viajar Agência (Pequeno Viajar Agência em Portugal)	Procedimento	Uma pequena agência de viagens em Portugal, especializada em viagens personalizadas. guiões para nómadas digitais, implementou um e-learning programa para formar os colaboradores em ferramentas como mecanismos de reservas online, plataformas de gestão de viagens e de atendimento ao cliente através de plataformas digitais. canais como os chatbots e o e-mail. O treino também incluiu módulos sobre publicidade nas redes sociais e motores de busca Otimização de motores de busca (SEO) para aumentar a visibilidade.
		Resultados	A equipa tornou-se especialista em gerir reservas e clientes. consultas online, o que contribuiu para um atendimento ao cliente mais tranquilo. experiência e melhoria na prestação de serviços. A sua capacidade de gerir As campanhas de marketing digital direcionadas ajudaram a agência a atrair mais clientes internacionais.
			Os viajantes partilharam as suas experiências positivas com a

		Comentários / Feedback / Visibilidade	agência em Instagram, mencionando como foi fácil trabalhar com a agência. online. Apreciaram o atendimento personalizado e a rapidez. respostas a perguntas e presença da agência nas redes sociais apresentou um crescimento significativo.
Competências digitais	La Perle du Lac (Pequeno Hotel na Suíça)	Procedimento	O La Perle du Lac, um hotel boutique perto do Lago de Genebra, adotou o e-learning para formar a sua equipa em ferramentas digitais para sistemas de reservas online, gestão de relacionamento com o cliente (CRM) e marketing nas redes sociais. O objetivo do hotel era aumentar a sua presença digital, otimizar o processo de reservas e garantir respostas rápidas aos pedidos dos clientes.
		Resultados	A equipa conseguiu gerir as reservas de forma mais eficiente e interagir com potenciais hóspedes através de plataformas de redes sociais como o Facebook e o Instagram. Isto resultou num aumento das reservas online e numa reputação online mais sólida.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	O feedback positivo nas redes sociais destacou a presença online profissional do hotel, e os hóspedes apreciaram a facilidade da reserva digital. Muitos hóspedes marcaram o hotel em publicações que mostravam a sua estadia, contribuindo para a reputação do hotel. visibilidade crescente.
Competências digitais	O meu caminhoViagens (Operadora de Turismo em França)	Procedimento	A MyWay Travel, uma pequena agência de viagens com sede em Paris, adotou o ensino à distância para capacitar os seus colaboradores na utilização de estratégias de marketing digital, na gestão de consultas de clientes online e na utilização eficaz de plataformas de reservas. A agência também formou a sua equipa em SEO (Otimização para Motores de Busca) para aumentar o alcance orgânico.
		Resultados	Esta formação aprimorou a capacidade da equipa de lidar com consultas digitais de clientes e resultou num processo de reservas online mais ágil. A agência registou um aumento na visibilidade online e no envolvimento do cliente através do seu marketing digital reformulado. estratégia
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os hóspedes partilharam as suas experiências positivas no Facebook, elogiando especialmente a facilidade de reserva e as recomendações personalizadas fornecidas pela agência. Avaliações positivas online. As avaliações mencionaram a capacidade de resposta da agência nas plataformas digitais.
Competência	O Café Costeiro (Pequeno	Procedimento	Este pequeno café na Grécia utilizou o ensino à distância para formar a sua equipa no atendimento digital ao cliente (como reservas online e avaliações) e na consciência cultural, de forma a compreender melhor a clientela internacional que serve. O café implementou também uma plataforma online para que os clientes possam encomendar comida e bebidas em diferentes idiomas.

s digitais	Café na Grécia)	Comentários / Feedback / Visibilidade	As páginas do café nas redes sociais receberam comentários positivos sobre o “sistema de encomendas online rápido” e a “equipa simpática e multicultural”. Os clientes partilhavam frequentemente fotos das suas refeições. e assinalou o café, elogiando a praticidade digital e o excelente atendimento.
-------------------	------------------------	--	--

Competências interculturais	Viva Travel (Pequena Agência de Viagens em Portugal)	Procedimento	A Viva Travel, uma pequena agência de viagens em Portugal, lançou uma iniciativa de e-learning para capacitar os seus colaboradores em sensibilidade intercultural, incluindo dicas para interagir com turistas de diferentes culturas e compreender diversos comportamentos de viagem. A plataforma também disponibilizou cursos de línguas para ajudar os colaboradores a comunicar de forma mais eficaz com os clientes internacionais.
		Resultados	Os colaboradores tornaram-se mais hábeis a lidar com clientes de diferentes culturas, o que levou a uma maior satisfação e a melhores avaliações. Os clientes apreciaram a capacidade da agência para proporcionar experiências de viagem personalizadas que respeitavam as diferenças culturais e os costumes locais. alfindega.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Nas redes sociais, os viajantes partilharam as suas experiências, elogiando especialmente o conhecimento dos agentes de viagens sobre os costumes locais e a sua capacidade de recomendar atividades culturalmente adequadas. Comentários positivos no Facebook destacaram o trabalho da equipa da agência. tornaram as suas viagens mais enriquecedoras e confortáveis.
Competências interculturais	O Ninho Boutique Hotel (Pequeno) Hotel em Grécia)	Procedimento	O Nest, um pequeno boutique hotel na Grécia, implementou um sistema eletrónico de reservas online. Sistema de aprendizagem para os seus colaboradores visando melhorar o atendimento ao cliente e a hospitalidade. competências de atendimento. O treino focou-se no aprimoramento da equipa. comunicação, compreensão das necessidades dos hóspedes e atendimento reclamações de forma eficaz.
		Resultados	Após concluírem a formação, os colaboradores proporcionaram melhores experiências aos hóspedes, o que se refletiu em avaliações mais positivas e feedback positivo nas redes sociais. Os hóspedes elogiaram o serviço “personalizado” e o ambiente “acolhedor”. As menções nas redes sociais destacavam frequentemente a atenção aos detalhes do hotel. Excelente serviço, o que foi atribuído ao aperfeiçoamento das capacidades da equipa.

		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os hóspedes em plataformas como o TripAdvisor e o Instagram compartilharam as suas experiências positivas, comentando o profissionalismo e a cordialidade dos funcionários é um ponto positivo, e isso deve-se ao compromisso contínuo do hotel com a formação.
--	--	--	--

Competências interculturais	Pequena agência de viagens (agência de turismo em Itália)	Procedimento	Uma pequena agência de viagens em Itália, especializada em itinerários personalizados para clientes internacionais, adotou um sistema de e-learning para ajudar os seus colaboradores a melhorar os seus conhecimentos sobre destinos turísticos populares, etiqueta cultural e relações com os clientes. gestão.
		Resultados	Os colaboradores da agência tornaram-se mais experientes e confiantes nas suas funções, o que lhes permitiu criar guias personalizados e oferecer serviços adicionais. Isto resultou em taxas de conversão de reservas mais elevadas e num maior número de clientes recorrentes.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os clientes começaram a deixar as avaliações entusiasmadas nas redes sociais, especialmente no Facebook e no Instagram, mencionando como os agentes "planearam a viagem perfeita" com base nas suas preferências. Vários viajantes mencionaram especificamente como o profundo conhecimento e a atenção aos detalhes da equipa tornaram a viagem memorável, elogiando a "expertise" e o "serviço personalizado" da agência.

Intercultural Competências	Pico Travel (Turnê curta) Operador em Espanha)	Procedimento	A Pico Travel, um pequeno operador turístico sediado em Espanha, criou um e-programa de aprendizagem para formar os seus guias turísticos em temas como história cultural, competências linguísticas e procedimentos de segurança. O A formação foi oferecida por meio de webinars online e vídeos. módulos, que a equipa poderia preencher antes de cada turista. estação.
		Resultados	Os guias turísticos tornaram-se mais experientes, entusiastas e profissionalismo, o que resultou em avaliações e comentários mais positivos por parte dos clientes. Os hóspedes apreciaram especialmente o conhecimento dos guias. e a capacidade de partilhar informações detalhadas durante as suas visitas.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Vários viajantes partilharam as suas experiências nas redes sociais. plataformas, particularmente o Facebook e o Twitter, destacando como O profundo conhecimento e a capacidade de contar histórias dos guias enriqueceram as viagens. Alguns hóspedes chegaram a publicar fotos com os guias, elogiando o seu profissionalismo e simpatia. levou a um aumento do marketing boca a boca.

Competências interculturais	O Amadeus Hotel (Pequeno hotel em Viena, Áustria)	Procedimento	O Hotel Amadeus, localizado no coração de Viena, implementou um programa de e-learning com o objetivo de melhorar a comunicação intercultural e o atendimento multilíngue. Os colaboradores foram formados para compreender as preferências culturais, as expectativas e os estilos de comunicação dos hóspedes de diferentes regiões, com especial enfoque nos visitantes internacionais da Ásia, dos EUA, e o Médio Oriente.
		Resultados	Os colaboradores conseguiram adaptar o seu estilo de serviço para atender às necessidades de diversos hóspedes, resultando numa experiência mais personalizada e numa maior satisfação. A capacidade da equipa do hotel para interagir com hóspedes multilíngues melhorou significativamente.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	No TripAdvisor e no Facebook, hóspedes de diversas origens culturais elogiaram o pessoal do hotel pelo serviço "profissional e simpático", mencionando frequentemente especificamente a excelente comunicação do pessoal com eles na sua língua nativa.

Competências interculturais	Património Europeu Excursões (Operadora de Turismo em Itália)	Procedimento	A European Heritage Tours, uma pequena empresa de turismo em Itália, adotou o ensino à distância para formar a equipa em sensibilização cultural, incluindo a compreensão de vários turistas internacionais expectativas, costumes e etiqueta local. O treino também focado em orientar a equipa na prestação de serviços multilíngues para Garantir conforto e clareza para hóspedes de diferentes partes do mundo.
		Resultados	A formação tornou a equipa mais sensível às diferenças culturais, o que foi crucial para oferecer uma experiência respeitosa e de alta qualidade aos hóspedes internacionais. A empresa observou um aumento em fidelização de clientes e reservas repetidas.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os hóspedes partilhavam frequentemente as suas experiências no Instagram e no Facebook. experiências, observando como os guias da empresa não só forneceu perspetivas históricas, mas também respeitou e preferências culturais acomodadas, o que contribuiu para a autenticidade da sua experiência.

Intercultural	O Local Cultural Experiência	Procedimento	Uma pequena agência italiana que oferece experiências culturais imersivas. As experiências implementaram uma plataforma de e-learning para formar os colaboradores. sobre as tradições locais, as línguas e a etiqueta. O treinamento A equipa ajudou a guiar os turistas através de experiências culturais autênticas. experiências com profundo conhecimento dos costumes locais.
----------------------	-------------------------------------	---------------------	---

Competências	(Pequeno Agência em Itália)	Comentários / Feedback / Visibilidade	Os hóspedes elogiaram os guias experientes da agência, muitos dos quais... que puderam partilhar informações detalhadas sobre a cultura, a gastronomia e a história local italiana. Os comentários nas redes sociais mencionavam frequentemente a capacidade da equipa para criar uma experiência culturalmente rica e respeitosa.
---------------------	------------------------------------	--	---

Ásia

Habilidades Verdes	Green Panda Hostel (Pequim, China)	Procedimento	O Green Panda Hostel, em Pequim, conhecido pela sua abordagem ecológica, implementou um programa de e-learning para que a equipa aprendesse sobre sustentabilidade, redução de resíduos e práticas de poupança de energia. Também ofereceram formação online sobre práticas sustentáveis. Passeios locais e sensibilização ambiental
		Resultados	O staff ficou mais bem preparado para comunicar aos hóspedes as características ecológicas do hostel, como as comodidades que poupam água e a utilização de produtos biodegradáveis. Isso aumentou o número de hóspedes. satisfação e atraiu viajantes ecologicamente conscientes.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Em plataformas como o WeChat e o Instagram, os hóspedes partilharam feedback positivo sobre as práticas sustentáveis, marcando o hostel. e destacando como proporcionou uma estadia ecologicamente consciente e, ao mesmo tempo, acessível em Pequim.

Competências digitais	Viagens à China (Digressão Operador em Pequim)	Procedimento	A China Tours, um operador turístico de média dimensão com sede em Pequim, utilizaram o e-learning para formar os seus colaboradores no uso do marketing digital. Ferramentas, sistemas de reservas online e atendimento ao cliente através das redes sociais. A formação também incluiu o uso de canais de media como o WeChat. Visitas virtuais e roteiros digitais para atrair turistas internacionais clientes.
		Resultados	Com uma maior literacia digital, a equipa poderia prestar um melhor serviço. Atendimento ao cliente, gestão de reservas e promoção de passeios em Plataformas de redes sociais chinesas. Isto ajudou a aumentar as reservas tanto de turistas internacionais como de viajantes locais.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Comentários e avaliações positivas em plataformas como o WeChat e O TripAdvisor destacou a facilidade de utilização e a rapidez da empresa. respostas e as experiências virtuais envolventes que proporcionou. Os hóspedes mencionavam frequentemente como a interação digital facilitava o processo. Planear a sua viagem de forma mais tranquila.

		Procedimento	A Chic Tours é um pequeno operador turístico com sede na Tailândia. Implementou o e-learning para capacitar a sua equipa em ferramentas digitais como Software de gestão de relacionamento com o cliente (CRM), digital
--	--	---------------------	---

Competências digitais	Passeios Chiques (Pequeno Operador de Turismo em Tailândia)		marketing e criação de visitas virtuais. O treino ajudou o
			A equipa gere reservas, interage com os clientes digitalmente e otimizar a sua presença online.
		Resultados	A equipa tornou-se mais proficiente no uso de ferramentas de CRM para Personalizar pacotes de viagem para clientes e promover ofertas especiais. ofertas através das redes sociais. A agência também observou um aumento nas avaliações e reservas online devido à melhoria no serviço ao cliente. interações.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os viajantes partilharam experiências positivas nas redes sociais. comentando a facilidade com que foi reservar os seus passeios online e O conteúdo virtual da agência era extremamente informativo. A presença da agência no Facebook e no Instagram cresceu graças a melhores estratégias de marketing digital, e os clientes apreciaram a facilidade de utilização. Processo de reserva online.
Competências digitais	O Café Nómada Digital (Pequeno) Café em Bali)	Procedimento	Este café em Bali, popular entre os nómadas digitais, utilizou o e-learning para formar a equipa em ferramentas digitais como a gestão de redes sociais, o processamento de encomendas online e a gestão de relacionamento com o cliente.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os clientes elogiaram o serviço rápido e eficiente, especialmente nas horas de maior afluência, com algumas publicações no Instagram a marcar o café pelo seu sistema de encomendas online impecável e atendimento ao cliente, possibilitado pelo aperfeiçoamento das competências da equipa.

Competências interculturais	Viagens Culturais em Pequim (Operador de Turismo) na China)	Procedimento	Beijing Cultural Journeys, uma pequena agência especializada em viagens culturais privadas. excursões culturais, implementação de e-learning para melhorar a formação da equipa competências interculturais. O treino focou-se na compreensão origens culturais diversas dos hóspedes internacionais e expectativas, bem como técnicas de comunicação para Hóspedes multilingues (inglês, francês, japonês).
		Resultados	Os guias tornaram-se mais hábeis na adaptação das suas narrativas e estilo de comunicação para atender às necessidades dos hóspedes de diferentes contextos culturais. Isto resultou numa experiência mais envolvente e respeitosa para os turistas internacionais.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os turistas partilharam avaliações positivas no WeChat e no Instagram. comentando frequentemente como os guias forneciam explicações esclarecedoras. respeitando as diferenças culturais. A capacidade dos guias de A superação das diferenças culturais levou a avaliações muito

		favoráveis e a um impacto social positivo. envolvimento com os media.
--	--	--

Competências interculturais	Escola de Surf Sunrise (Surfas Pequena s)Escola em Bali)	Procedimento	A Sunrise Surf School em Bali oferece módulos de e-learning para instrutores e pessoal de atendimento ao público, com foco nas relações interculturais. comunicação, gestão da dinâmica de grupo com atuação internacional hóspedes e compreender as expectativas dos turistas em relação diferentes culturas. O treino é especialmente importante, pois A escola atrai visitantes da Europa, Ásia e Austrália.
		Resultados	Os instrutores tornaram-se mais adaptáveis às necessidades dos turistas internacionais, resultando numa maior satisfação dos clientes e num maior nível de envolvimento nas aulas. Os funcionários também se revelaram mais hábeis a lidar com as barreiras linguísticas e a comunicar eficazmente com os hóspedes de diferentes origens.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os utilizadores das redes sociais elogiaram a escola pelos seus instrutores. Profissionalismo e simpatia. Muitas publicações partilhadas em O Instagram marcou a escola, mencionando como os instrutores de surf conseguiram atender às preferências culturais específicas dos alunos, fazendo com que se sentissem mais confortáveis e à vontade. durante as aulas.

Outros países

Habilidades Verdes	Green Leaf Inn (Pousada com Pequeno-Almoço no Canadá)	Procedimento	Uma pequena pousada no Canadá adotou uma plataforma de formação online para a sua equipa de limpeza e receção. O programa de e-learning abordou temas como as normas de hospitalidade, as práticas de sustentabilidade (serviços ecológicos) e os protocolos de saúde e segurança.
		Resultados	Após a formação, os hóspedes notaram uma melhoria significativa na limpeza dos quartos, na atenção à sustentabilidade e na hospitalidade em geral. O feedback positivo aumentou e as avaliações dos hóspedes mencionavam frequentemente os "quartos impecáveis" e a "atenção aos detalhes".
		Comentários / Feedback / Visibilidade	No Instagram, os hóspedes partilharam as suas experiências, marcando a pousada pelas suas "iniciativas ecológicas" e "serviço incrível". Muitos hóspedes comentaram o compromisso da pousada com a sustentabilidade ambiental, resultado direto da formação da equipa em práticas sustentáveis.
Habilidades Verdes	The Rustic Lodge (Pequeno Eco-Lodge na Costa Rica)	Procedimento	O Rustic Lodge, um alojamento ecológico na Costa Rica, utilizou o e-learning para formar a sua equipa em práticas de sustentabilidade, interação com os hóspedes e hospitalidade ecológica. A plataforma incluía módulos interativos sobre o ambiente local e a biodiversidade, bem como outras informações sobre a região. Com competências em atendimento ao cliente.
		Resultados	O alojamento recebeu atenção positiva nas redes sociais pela sua abordagem ecologicamente consciente e pela simpatia dos seus funcionários. O conhecimento da equipa sobre a flora e a fauna locais foi destacado pelos hóspedes. avaliações, juntamente com a sua capacidade de partilhar histórias envolventes sobre os esforços de conservação do alojamento.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os hóspedes no Instagram e no Facebook partilharam como a equipa do lodge tornou a sua estadia memorável, fornecendo informações valiosas sobre os ecossistemas locais. Muitos hóspedes marcaram o lodge com comentários como "melhor experiência de ecoturismo" e "equipa simpática com muito conhecimento local".
Habilidades Verdes	Green Eco-Tours (Pequeno Operador Turístico na Costa Rica)	Procedimento	Esta pequena agência de ecoturismo na Costa Rica utilizou o ensino à distância para formar a sua equipa em conservação ambiental, práticas de turismo responsável e guia turístico ecológico.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os hóspedes publicaram no Instagram, destacando a abordagem ecológica e o conhecimento perspicaz e respeitoso dos guias sobre a vida selvagem local, elogiando a equipa da agência por ser bem informada. capacitados em práticas sustentáveis.

Habilidades Verdes	Eco-Explorer Lodge (Pequeno alojamento na Costa Rica)	Procedimento	O Eco-Explorer Lodge, com foco no ecoturismo, desenvolveu um currículo de e-learning para os colaboradores sobre a importância de conservação da biodiversidade e interação com os hóspedes em Práticas de viagens sustentáveis. A formação incluiu também módulos sobre certificações ecológicas e certificações verdes reconhecidas no setor.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os viajantes compartilhavam frequentemente publicações no Instagram, marcando a pousada nas suas fotografias da exuberante paisagem circundante e destacando as características sustentáveis do local. Muitos observaram como o O compromisso do alojamento com a conservação era evidente. comunicado pela equipa.
Habilidades Verdes	Rainforest Lodge (Costa Rica)	Procedimento	Um alojamento na Costa Rica, focado no ecoturismo, desenvolveu um programa de e-learning para capacitar os seus colaboradores em práticas sustentáveis, educação ambiental e sustentabilidade. Ofereceram também módulos sobre como prestar um serviço excepcional a clientes ecologicamente conscientes. turistas.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os hóspedes no Instagram marcaram o alojamento pelas suas comodidades ecológicas, elogiando a equipa pelo conhecimento dos esforços de conservação locais e destacando o papel do alojamento na preservação da floresta tropical.
Habilidades Verdes	Ecoventura (Pequena agência de ecoturismo no Equador)	Procedimento	A Ecoventura, uma pequena agência de ecoturismo no Equador, utiliza o ensino à distância para capacitar a sua equipa em conservação ambiental, biodiversidade local e práticas de turismo sustentável. Os módulos de formação online ensinam os colaboradores a reduzir o uso de plástico, a apoiar as iniciativas de conservação locais e a educar os turistas sobre práticas sustentáveis.
		Resultados	Os guias turísticos da agência adquiriram um maior conhecimento sobre os ecossistemas locais e comunicaram estes valores de forma eficaz aos turistas, o que resultou em avaliações mais positivas e num aumento do número de turistas. Aumento da fidelização de clientes.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os turistas compartilharam as suas experiências no Instagram, assinalando a Ecoventura pela sua abordagem educativa em relação à conservação. Vários hóspedes elogiaram o pessoal pelo seu profundo conhecimento da vida selvagem local e das questões ambientais, o que levou a um aumento do número de visitantes. Sensibilização da marca nas redes sociais.

Habilidades Verdes	Refúgio em cabanas ecológicas(Pequeno Eco-Lodge na Nova Zelândia)	Procedimento	Este alojamento ecológico oferece diversos módulos de e-learning para a sua equipa, visando promover a sustentabilidade e as práticas de ecoturismo. Os colaboradores recebem formação sobre gestão eficiente de recursos como água e eletricidade, minimização de resíduos e comunicação de práticas amigas do ambiente aos hóspedes. Abordam também temas como as certificações de ecoturismo e o fornecimento sustentável de alimentos.
		Resultados	O alojamento registou um aumento da satisfação dos hóspedes, com os viajantes a destacarem especialmente as características sustentáveis do alojamento e o entusiasmo da equipa em partilhar práticas ecológicas. práticas amigáveis.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os hóspedes publicavam frequentemente nas redes sociais sobre o design ecológico da pousada e a prestabilidade da equipa em explicar as práticas sustentáveis. Em plataformas como o Instagram, marcavam a pousada com hashtags como #viagenssustentável e #ecoturismo, aumentando a visibilidade do negócio.

Habilidades Verdes	Verde Fugir Passeios (Pequeno operador turístico em Sul África)	Procedimento	Esta pequena operadora turística implementou o e-learning para formar guias e funcionários sobre turismo responsável de vida selvagem e esforços de conservação. A formação inclui módulos sobre Compreender os ecossistemas locais e reduzir os impactos ambientais. pegada ecológica e como envolver os hóspedes na importância da mesma. de preservar os habitats naturais.
		Resultados	Os funcionários ficaram mais bem preparados para fornecer educação. experiências para os turistas sobre a conservação da vida selvagem, que contribuiu para o aumento das reservas e para o crescimento do número de clientes recorrentes que valorizavam o compromisso da empresa com sustentabilidade.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Muitos hóspedes partilharam fotografias dos seus passeios e elogiaram a equipa pelo seu profundo conhecimento da vida selvagem local. A empresa A página de Facebook e o Instagram viram publicações a destacar como o As visitas guiadas foram educativas e de respeito para com a comunidade. ambiente.

			A Skyline Adventure Tours oferece excursões ao ar livre, como... caminhadas e caiaque, treinou os seus colaboradores através
--	--	--	--

Competências digitais	Passeios de aventura Skyline(Tur nê curta)	Procedimento	de e-learning em Ferramentas digitais para sistemas de reservas online, relacionamento com o cliente software de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) e marketing nas redes sociais. A formação incluiu também a criação de conteúdos digitais (vídeos, blogs, e publicações nas redes sociais) para atrair e envolver novos clientes.
		Resultados	Os colaboradores tornaram-se mais hábeis no uso de ferramentas de marketing digital e Gerir reservas online de forma eficiente resulta em taxas de conversão mais elevadas nas plataformas digitais e numa melhor experiência do cliente. retenção.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	O engagement nas redes sociais disparou com os clientes a partilhar as suas experiências de aventura, marcando a empresa, e Publicando sobre a experiência de reserva perfeita que tiveram. Hóspedes elogiou a presença ativa da empresa nas redes sociais, que ajudou-os a tomar decisões sobre a reserva de atividades.
Competências interculturais	Santiago Boutique Hotel (Pequeno Hotel no Chile)	Procedimento	O Santiago Boutique Hotel implementou um programa de e-learning. programa que se centrava na sensibilidade intercultural e comunicação multilingue. Os módulos abordaram temas como Compreender as diferenças culturais, a importância do não-comunicação verbal e atendimento a hóspedes multilingues. solicitações de forma eficaz. O hotel também utilizou a plataforma para ensinar. funcionários frases básicas em várias línguas para os ajudar Comunicar com convidados internacionais.
		Resultados	O pessoal estava mais bem preparado para lidar com hóspedes de diferentes origens culturais, o que melhorou a experiência geral dos visitantes. Muitos turistas de todo o mundo apreciaram os esforços da equipa para atender às suas necessidades e demonstraram respeito. normas culturais.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os hóspedes partilharam as suas experiências positivas no Facebook. e o TripAdvisor, observando como a equipa os fez sentir em lar, independentemente da sua nacionalidade. Viajantes de diversas origens Os países partilharam fotografias das suas estadias e mencionaram o O serviço excepcional do hotel e a atenção às nuances culturais.
			Mendoza Wine Tours, uma pequena empresa que oferece provas de vinhos.

Competências interculturais	MendozaTours de Vinho (Operadora de Turismo de Pequena Dimensão na Argentina)	Procedimento	experiências, introduziu o e-learning aos seus colaboradores para melhorar Conhecimento cultural e comunicação intercultural. O formação focada em como atender ao mercado internacional de vinhos turistas, educando a equipa sobre as diversas culturas de consumo de bebidas alcoólicas e preferências culturais e ensiná-los a lidar com as diferenças culturais sensibilidades em relação aos alimentos e bebidas.
		Resultados	A empresa observou um aumento nas reservas de viajantes internacionais, uma vez que a equipa conseguiu oferecer experiências personalizadas que correspondiam aos gostos culturais locais. A capacidade da equipa de educar os hóspedes sobre a indústria vinícola local de uma forma culturalmente sensível aumentou o valor e o apelo dos passeios.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Os participantes partilharam as suas experiências de degustação de vinhos em plataformas como Facebook e Instagram, marcando a Mendoza Wine Tours. Eles destacavam frequentemente a capacidade da equipa para criar um ambiente envolvente e experiência culturalmente respeitosa, que encorajou outros a Reserve os passeios.

Competências interculturais	Albergue para mochileiros (Austrália)	Procedimento	Um pequeno hostel em Melbourne oferece cursos de e-learning aos seus colaboradores. com foco na comunicação multicultural e no trabalho com viajantes nómadas digitais. Os módulos incluem a compreensão diversas culturas de trabalho globais, etiqueta social e noções básicas de línguas para nacionalidades comuns (por exemplo, inglês, mandarim, Espanhol).
		Comentários / Feedback / Visibilidade	O hostel recebeu elogios no Facebook pela sua equipa simpática e atenta às diferenças culturais, com muitos viajantes a partilharem as suas experiências positivas nos espaços comuns e a recomendá-lo. É ideal para mochileiros internacionais.
	La Belle Vie	Procedimento	O La Belle Vie Bistro, um restaurante francês familiar, adotou uma plataforma de e-learning para formar a sua equipa de atendimento no serviço ao cliente, técnicas de vendas adicionais e como lidar com restrições alimentares. Utilizaram módulos online curtos que a equipa podia completar fora dos horários de pico.

Competências interculturais	Bistro (pequeno restaurant e nos EUA)	Resultados	O restaurante registou um aumento da satisfação dos clientes, com os frequentadores a destacarem o conhecimento e a atenção dos empregados de mesa. Isto resultou em melhores avaliações em plataformas como o Yelp e num maior envolvimento nas redes sociais.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	Muitos clientes publicaram no Facebook e no Instagram sobre o "serviço incrível" e como os empregados de mesa conseguiram fornecer excelentes recomendações de harmonização de comida e vinho, atribuindo o mérito à formação que receberam. Isto aumentou a visibilidade e a reputação do restaurante, especialmente nas redes sociais locais. círculos mediáticos.

Competências interculturais	Casa Bella Boutique Hotel (Pequeno hotel no México)	Procedimento	O Casa Bella, um pequeno hotel boutique no México, utilizou uma combinação de módulos de e-learning e formação virtual com instrutor para melhorar as capacidades de comunicação da sua equipa e o atendimento aos hóspedes. pedidos e conhecimento das atrações locais.
		Resultados	Os hóspedes referiram sentir-se mais acolhidos e valorizados devido à atenção e ao conhecimento do pessoal. A formação resultou em tempos de resposta mais rápidos e melhores interações com os hóspedes, impactando diretamente as avaliações dos clientes.
		Comentários / Feedback / Visibilidade	A página do hotel no Facebook registou um maior engagement, com os visitantes a elogiarem o “serviço excelente” e as “ótimas recomendações locais”. Os hóspedes partilharam as suas experiências, destacando que o pessoal se esforçou ao máximo para tornar a sua estadia agradável, o que ajudou o hotel a ganhar mais visibilidade online.