

MARCELO TESSEROLLI

A INTERNET E A REESTRUTURAÇÃO
DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS CARIOCAS

Resumo

O presente estudo tem como objetivo identificar as oportunidades e as ameaças para as agências de viagens cariocas, da utilização da internet por seus concorrentes, fornecedores e consumidores no segmento de turismo. Para tal, foi realizada uma pesquisa descritiva, através da aplicação de um questionário estruturado, a um grupo de agências de viagens que atuam na cidade do Rio de Janeiro, com o propósito de identificar as formas, as finalidades e a intensidade de utilização da tecnologia da internet por estas empresas no seu ambiente de mercado. Como resultado, foi possível concluir que as principais oportunidades da utilização da internet para as agências de viagens participantes da pesquisa têm relação com a facilidade e com o baixo custo para atender clientes; para gerenciar suas reservas de roteiros; para divulgar e para vender produtos e serviços. As maiores ameaças identificadas para as agências, da utilização da Internet por seus clientes e fornecedores, foram a desintermediação por parte dos fornecedores turísticos e o aumento do poder de barganha dos consumidores finais, que diminuem drasticamente a receita dos negócios para as agências de viagens. Finalmente, conclui-se que a internet representa um novo e eficiente canal de distribuição para os produtos e serviços turísticos tanto para os fornecedores turísticos, quanto para as agências de viagens intermediárias.

Palavras-chave: Agência de viagens. Canais de distribuição. Estratégias e forças competitivas. Intermediação. Internet.