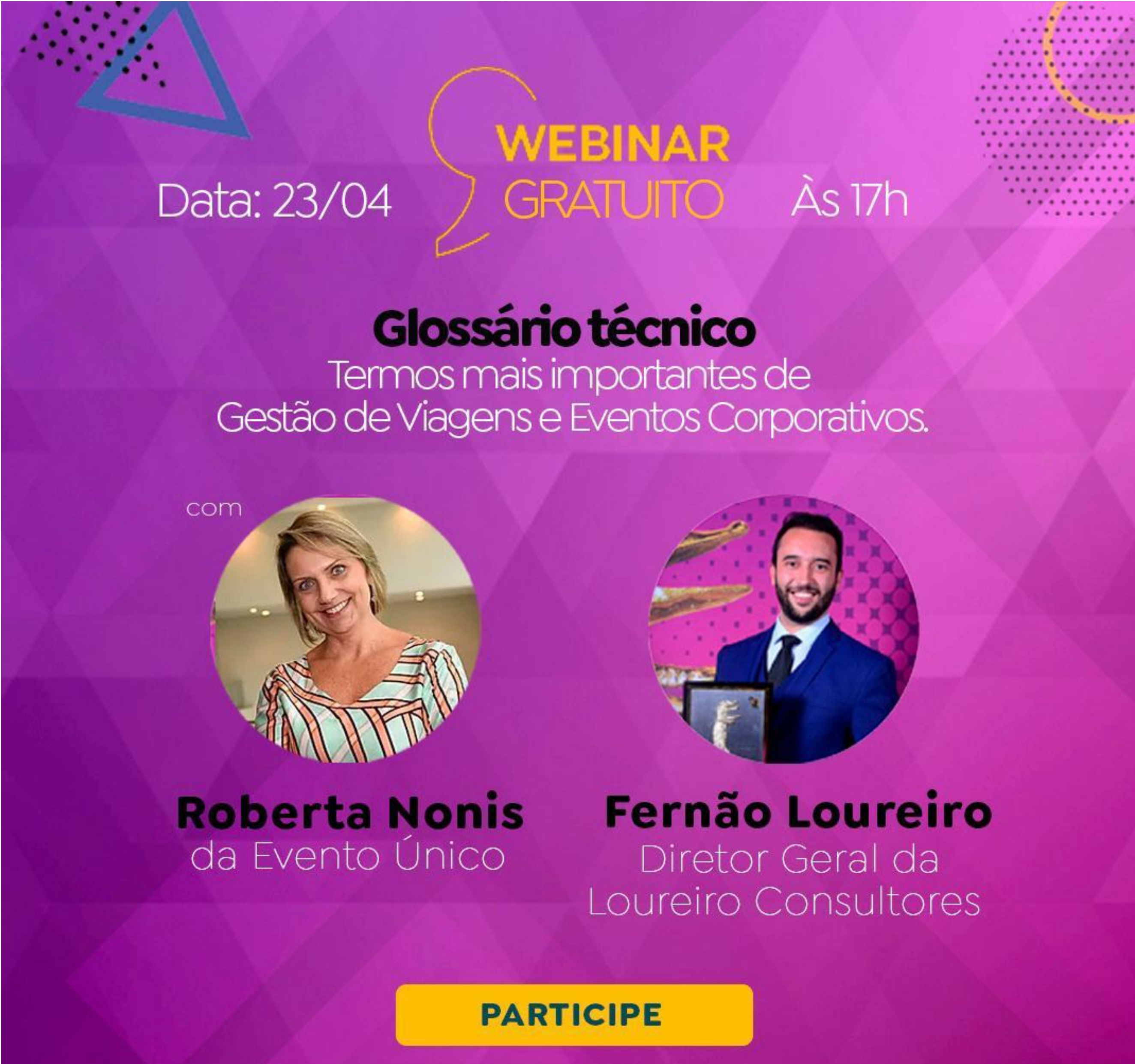


BEM-VINDOS!

Gestão Estratégica de Viagens e Eventos Corporativos

Com
FERNÃO LOUREIRO
e ROBERTA NONIS



23 | Abril | 2020 – São Paulo/SP



Data: 23/04 **WEBINAR
GRATUITO** Às 17h

Glossário técnico
Termos mais importantes de
Gestão de Viagens e Eventos Corporativos.

com



Roberta Nonis
da Evento Único

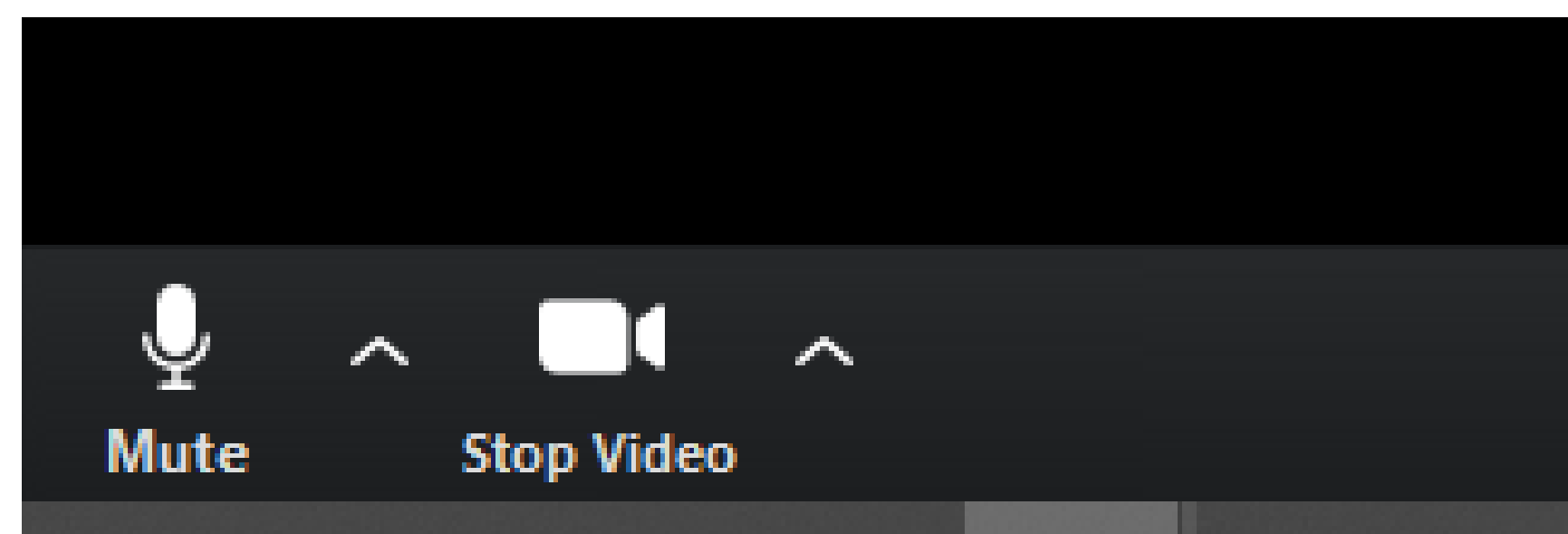
Fernão Loureiro
Diretor Geral da
Loureiro Consultores

PARTICIPE

VAMOS COMEÇAR?

Feche sua câmera

Feche seu microfone



Canto esquerdo inferior

Roberta Nonis

Iniciou sua carreira em eventos **em 1985** como **free lancer**, seguindo para **hotelaria**, **agências** de eventos, organizadoras de **congressos** e **indústria farmacêutica**, onde foi gestora das áreas de Eventos e Viagens da AstraZeneca do Brasil liderando um time de 10 pessoas, gerenciando mais de 12 contratos com fornecedores e respondendo por um budget anual de 45M.

Fundadora e CEO da Evento Único Consultoria, atualmente desenvolve e ministra cursos e palestras sobre melhores práticas em gestão de eventos e viagens corporativas além de atuar como consultora para agencias e empresas que buscam uma atuação mais estratégica na gestão de seus eventos.

BLOGUEIRA publica matérias abordando temas polêmicos e atuais do setor exercendo papel de influenciadora e líder de opinião



Acadêmico

Graduação em Administração de Empresas – USM 1992
Pós-graduação em Eventos Planejamento e Produção – UAM 2010
Especialização em Liderança e Gestão Estratégica de Pessoas – INSPER 2014

Mercado

Presidente – Meeting Professional International_Brasil – FEV a SET 2019
VP Educação – Meeting Professional International Brazil - 2018/2019
Membro Comitê Corportivo HSMAI Brasil – 2017/2018
Personalidade do Ano - Prêmio Caio 2016

São Paulo turismo

Carlson Wagonlit Travel



SOUZA CRUZ

ambev

PHILIPS

Abbott

GrupoSC

SantaCruz panpharma ONCOPROD

Fernão Loureiro

INSTITUTO FEDERAL SÃO PAULO

FECAP

BBS BUSINESS SCHOOL

IBC INSTITUTO BRASILEIRO DE COACHING



Melhores do Turismo PANROTAS ELO 2019
MELHOR GESTOR DE VIAGENS CORPORATIVAS
FERNÃO LOUREIRO PHILIPS
 Fernão Loureiro é o exemplo do profissional que não apenas se reinventa a cada ciclo, mas que evolui e adquire novas competências a sua formação. Gestor de viagens (Atualmente presta-se serviços à Philips), coach, empreendedor, blogueiro (do Portal PANROTAS), professor e profissional envolvido com associações e grupos de trabalho de indústria de Viagens e Turismo, Loureiro é exemplo do novo profissional desse segmento. Ele não cobra apenas para si, a família e sim para toda a cadeia produtiva. Tem passagem pela CVT, Ambev, Souza Cruz e Embaixada dos Estados Unidos no Brasil e com certeza você já teve ou dele com ele em fóruns, eventos, painéis, debates ou nas redes sociais.

hsmai
 FUEL SALES | INSPIRE MARKETING | OPTIMIZE REVENUE

Advisor and Corporate Travel Leader

TRAVEL MANAGERS GROUP

GBTA
 GLOBAL BUSINESS TRAVEL ASSOCIATION



CEO COUNCIL
 chief events officer council

Fernão Loureiro **Roberta Nonis**
 WORKSHOP
 VISÃO ESTRATÉGICA DE VIAGENS E EVENTOS CORPORATIVOS SOB A PERSPECTIVA DE GESTORES
 MÓDULO INICIAL
 * Inspiração e Aprendizado * Networking
 * Apostila impressa * Welcome coffee
 * Almoço * Certificado digital * Mailing dos participantes
 Especialize-se com Especialistas!
 Amplie sua empregabilidade e chances de crescer na área!
 28 de Outubro
 9h às 18h
 Local: MELIA PAULISTA
 (Av. Paulista, 2181 - Bela Vista)
 ORGANIZAÇÃO Evento Uniton
 Dúvidas e informações:
 eventounico cursos@gmail.com
 +55 11 2690-0443
 +55 11 99970-4124

D'Amaro odontologia estética
PANROTAS
 ESTRATÉGICO PARA O PROFISSIONAL DE TURISMO

The Company Dime

Senac

YouTube

Loureir Consultores
 Gestão | Processos | BPO | Representação | Treinamentos

TataTur
 Operadora de turismo



FINALISTA FERNÃO LOUREIRO
 TRAVEL MANAGER
 Graduação em Turismo em o IFSP (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo), com pós-graduação em Gestão de Negócios em Serviços de la FECAP (Fundación Escuela de Comercio Alvares Penteado)

MBA en Gestión Empresarial de la BBS (Brazilian Business School), Fernão trabajó 6 años en Carlson Wagonlit Travel, donde inició su carrera como pasante, y durante 1 año se desempeñó en Australia; fue Gestor de Viajes de la Embajada de Estados Unidos en Brasil por 1 año, y Comproador LATAM de Viajes, Eventos y Flota de Agrega Intelligent Procurement, una empresa de los grupos Ambev y Souza Cruz, por 2 años. Actualmente es Strategic Travel & Events Manager de Philips América Latina, responsable por 8 países. En 2016, después de solo 7 meses de haber ingresado, recibió el premio Act Accelerator Anticipate en Amstérm, se de matriz de la empresa. En el mercado de Viajes y Eventos Corporativos, actúa como de Panrotas y es columnista de la revista española TravelManager.

Fernão Loureiro
 Tanaka
 President, Advisory Board, GBTA Brazil
 PHILIPS LATAM Business Travel Manager

GLOSSÁRIO

Traduzindo termos técnicos

SIGLA/PALAVRA	TRADUÇÃO/SIGNIFICADO
ADR / Average Daily Rate	Tarifa Média em Diária de Hotel
Ancillaries	Serviços auxiliares (Internet; café da manhã, estacionamento, etc)
B2B - Business to Business	Relações comerciais entre empresas
B2C - Business to Customers	Relações comerciais entre empresas e clientes finais
Benchmarking	Troca de experiências / Referências de práticas, processos
BID	Oferta, lance utilizado para processos de compras
Branded Fares	Tarifas onde os serviços são adicionados pelo cliente Ex.: Poltrona conforto, despacho de bagagem, etc
Bundled	Tarifas que agregam mais de um serviço / Combos Ex.: reserva de hotel/aéreo/locação de carro
Business Travel	Viagens a Negócios / Viagens Corporativas
Category Leader	Lider de categoria, utilizado em procurement para definir que tipos de produtos os serviços o profissional negocia e compra
Client Review	Revisão do cliente - Relatório que analisa a demanda do cliente
Compliance	Conformidade / Estar de acordo com a regra
Duty of Care	Dever de cuidar / Garantir a segurança do viajante
Events Manager	Gestor de Eventos
Expenses	Despesas de viagem (estacionamentos, pedágios, refeições, pacote de dados)

GLOSSÁRIO

Traduzindo termos técnicos

SIGLA/PALAVRA	TRADUÇÃO/SIGNIFICADO
Facilities	Instalações / Recursos necessários a atividade empresarial (segurança patrimonial, telefonia, refeitório, jardinagem, limpeza)
GDS - Global Distribution System	Sistemas de distribuição de serviços para viagens vôos, hotéis, etc.
HCP - Health Care Professional	Profissional de Saúde
IATA - International Air Transport Association	Associação Internacional de Transportes Aéreos
ITM - Integration Travel & Meeting	Integração Viagens e Eventos, sistema de gestão onde as negociações das demandas de viagens e eventos são unificadas com o objetivo de obter melhores tarifas e benefícios para a empresa
KPIs	Key Performance Indicator
LSP - Light Speed Presentation	Apresentações rápidas, dinâmicas
Management Fee	Taxa de Gerenciamento / Taxa mensal para gerenciar a demanda de serviços
MICE - Meetings Incentives Conferences Exhibitions	Sigla em inglês para resumir os tipos de eventos corporativos: reuniões, incentivos, congressos e feiras
Mixed Fee	Taxa mista / Valor fixo por mês para gerenciar a demanda + valor individual por serviço executado
MKT share - Market Share	Fatia de mercado na venda total de um serviço ou produto
MMC - Meeting Management Company	Agência de Gerenciamento de Eventos
Mobility Manager	Gerente de Mobilidade
NPS - Net Promoter Score	Pontuação líquida de promoção / Sistema de mensuração de lealdade do cliente aos serviços prestados/marca

GLOSSÁRIO

Traduzindo termos técnicos

SIGLA/PALAVRA	TRADUÇÃO/SIGNIFICADO
OBT - Online Booking Tool	Ferramenta para reserva online / Via Aplicativo de celular ou sistema para computador
OKR - Objectives and Key Results	Resultado chave de objetivos / Sistema de mensuração de satisfação do cliente aos serviços prestados/produto
On Demand	Sob demanda - modelo de precificação de agência onde as ações que devem ser executadas são detalhadas e o valor cobrado pela agência é fixo
Open Booking	Reserva aberta / Representa autonomia total do viajante em escolher como reservar voos, hotéis etc e quais serviços/empresas quer utilizar
Open Space (em eventos)	Espaço aberto na programação para incluir conteúdos desejados pelos participantes e/ou espaço para perguntas e respostas
OTA - Online Travel Agency	Agência de Viagem Online - Ex: Booking, Decolar
PNR - Passenger Name Record	Registro de nome de passageiro - Informação relacionada aos itinerários de um ou mais passageiros em um sistema de reservas
Previous Content	Conteúdo previamente definido
Procurement	Compras de serviços estratégicos ao funcionamento da empresa
Rebate	Rebater – Significa “incentivo pago pela prestadora final do serviço ao cliente final e/ou à intermediária do serviço, geralmente pago por unidade consumida”
ROI - Return on Investment	Retorno sobre o investimento / em eventos significa se o objetivo foi atingido Ex.: Satisfação do participantes, melhoria na imagem da marca, etc
Savings	Economias obtidas em negociações
Silent Conferences	Conferências silenciosas / Em eventos são conferências em que todos usam fone podendo sintoniza-lo na palestra de maior interesse
SLA - Service Level Agreement	Nível de serviço acordado / Prazo para execução de uma tarefa
SMM - Strategic Meeting Management	Gerenciamento estratégico de Eventos

GLOSSÁRIO

Traduzindo termos técnicos

SIGLA/PALAVRA	TRADUÇÃO/SIGNIFICADO
Sourcing	Abastecimento / Processo de negociação e compra de serviços/produtos
Stakeholder	Parte interessada, parceiro de negócio
Startups	Empresas em fase inicial que desenvolvem serviços inovadores
Supply Chain	Cadeia de suprimento
SWOT - Strengths Weaknesses Opportunities Threats	Metodologia utilizada para analisar o cenário na criação de um negócio ou processo (novo em adaptação)
T&E - Travel & Expense	Despesas com viagens
Tarifas NET	Tarifas não comissionadas
TMC - Travel Management Company	Agência de Viagens Corporativas
Transaction Fee	Tarifa por transação
Travel Demand	Demanda de viagens / volume total de viagens de uma empresa
Travel Manager	Gestor de Viagens
VCN - Virtual Card Number	Cartão de crédito virtual com geração de número de cartão por reserva, diminuindo expressivamente riscos de fraudes
WAPT	Weighted Average Payment Terms
XML - Extensible Markup Language	Linguagem Extensível de Marcação Genérica - Arquivo de texto com formato definido pelo emissor. Pode descrever diversos tipos de dados, facilitando o compartilhamento de informações

BUMPING – Prática de não permitir o embarque do passageiro no voo (relacionado a overbooking ou em favor de outros passageiros de maior prioridade);

DROP-OFF CHARGE – Taxa cobrada por uma locadora de automóveis quando a devolução é feita em local diferente de sua retirada, como devolver o carro em outra cidade;



CARRY ON – Bagagem de mão permitida a bordo de aviões normalmente peso máximo de dez quilos por passageiro;

GALLEY – Seção da aeronave na qual são preparada as refeições dos passageiros;

JET STREAM – Ventos que podem aumentar ou retardar a velocidade de um voo dependendo de sua direção;

MCT – MINIMUM CONNECTING TIME – Tempo mínimo de conexão para trocar de avião em determinado aeroporto;

NCO – Crédito que a companhia da ao passageiro como compensação pelo voo cancelado;

NOT ENDORSABLE – Não endossável, referência que o passageiro não pode utilizar o bilhete aéreo emitido em outra companhia;



ALOS

Average Length of stay. Duração média de estadia. Cálculo voltado para avaliar o desempenho do estabelecimento hoteleiro em atrair e manter hóspedes. A fórmula consiste em dividir o total de quartos ocupados pelo total de reservas efetuadas.

Channel Manager

É um gerenciador de canais. Essa ferramenta tecnológica permite a administração automática de todos os dados nos diferentes canais de vendas em que seu estabelecimento hoteleiro está distribuído. O channel manager possibilita estabelecer tarifas e disponibilidade para todos os seus canais de uma única vez e em tempo real.

Chatbot

Bot ou robô destinado à interação com clientes. Aparece, normalmente, integrado ao CRM, a fim de automatizar e avançar processos e operações diversas sem a necessidade de uma equipe física para isso. As melhores versões de chatbot possuem inteligência artificial e são capazes de aprender com cada nova interação, otimizando não apenas os processos, porém simulando de forma cada vez mais fluida a interação humana.

CMS

Content Management System ou Sistema de Gerenciamento de Conteúdo é uma ferramenta que possibilita a edição de páginas online sem a necessidade de conhecimento avançado em programação. Através dessa solução tecnológica, o usuário pode concentrar-se na produção de conteúdo como artigos para blog, por exemplo.

FAP

Full American Plan. Pensão completa que inclui as três principais refeições diárias, sobremesas e bebidas não alcoólicas.

FIT

For Individual Travel. Taxa para viajante individual.

Flash Sales

Estratégia de venda que consiste em realizar promoções com prazo específico e altos descontos para alavancar a rentabilidade em baixas temporadas.

GOPPAR

Gross Operating Profit Per Available Room ou lucro bruto total da operação por quarto disponível é um indicador de rendimento na gestão hoteleira. Esse medidor permite efetuar um cálculo que considere os gastos e investimentos necessários para que um quarto de hotel esteja em funcionamento. O cálculo inclui o valor total da receita menos os custos de operação, dividido pela quantidade de alojamentos disponíveis. Essa métrica permite elucidar os resultados sobre a gestão global do hotel.

Half Board

Reserva de alojamento que inclui o café da manhã e mais uma refeição que pode ser o almoço ou o jantar. Ver MAP.

Hidden Revenue

São as receitas "escondidas", oriundas do consumo de serviços adicionais por hóspedes durante sua estadia. São exemplos: SPAs, Bares etc.

House List

Lista contendo todos os números de quartos de clientes hospedados.





L2B

Lookers to Bookers. Refere-se ao processo de conversão de visitas para reservas reais.

PMS

Property Management System. Sistema de gestão hoteleira que opera integrado a outros softwares voltados para as múltiplas funções operativas de um hotel, a exemplo da gestão de reservas, da gestão financeira, do inventário e outros departamentos. O PMS opera como um ponto de conexão de informações e permite o acompanhamento de tudo o que está sendo conduzido por meios das integrações.

RevPAR

É uma KPI ou métrica que se volta para avaliar a receita gerada a partir dos quartos disponíveis. A fórmula para obter esse valor é obtida através da receita diária de alojamento dividida pela quantidade total de quartos disponíveis.

RMS

É o software desenvolvido para auxiliar e automatizar os processos do Revenue Management.

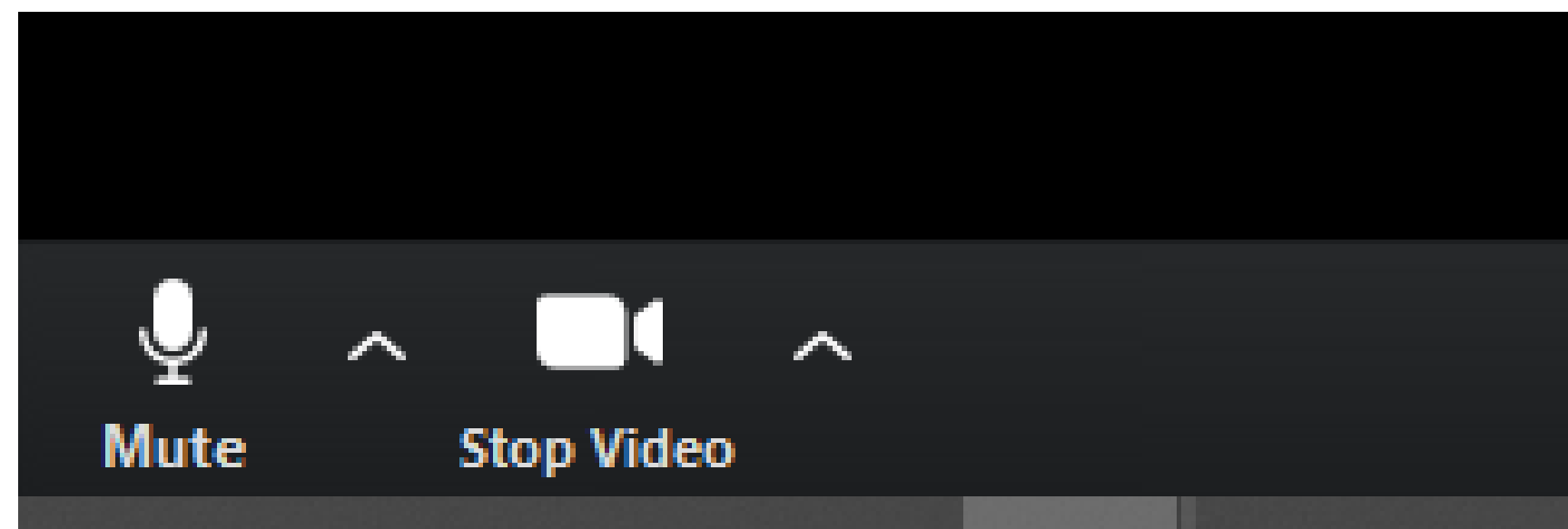
TrevPAR

Total Revenue Per Available room. O total de receita por quarto disponível é um indicador abrangente que computa todas as receitas possíveis geradas por hóspedes. Todos os serviços ofertados por um estabelecimento, que gerem lucro, e que são utilizados pelos clientes, contribuem para o aumento dessa métrica.

Perguntas & Respostas?

Volte com sua câmera

Abra seu microfone



OBRIGADO!!



FERNÃO
LOUREIRO



• Fernão Loureiro



• fernaoloureiro



• fernao@loureiroconsultores.com



• ferlota68



ROBERTA
NONIS



• Roberta C Nonis



• Evento Único Consultoria



• robertanonis@uol.com.br