



Comunicado de Imprensa

## **A importância das pessoas na construção de um produto turístico único, genuíno e autêntico**

### **Madeira recebe X Conferência Anual do Turismo**

A Região Autónoma da Madeira recebe, pelo décimo ano consecutivo, a X Conferência Anual do Turismo que este ano se propõe refletir e debater sobre a importância das pessoas na construção de um produto turístico único, genuíno e autêntico.

O evento, organizado pela Delegação Regional da Madeira da Ordem dos Economistas, decorre no dia 6 de maio, no Hotel Casino Parque, no Funchal, e conta com um painel de oradores de grande prestígio internacional, designadamente, Leonor de L' Hermité, Google Portugal, Madigan Pratt, MP&A Digital and Advertising, e Pablo Caspers, eDreams.

O programa está dividido em três painéis: o primeiro foca-se nas pessoas/locais e na forma como estes influenciam a construção de um produto turístico singular; o segundo debruça-se sobre as pessoas/talentos (Recursos Humanos) e será ilustrado com exemplos de boas práticas que se traduziram em casos de sucesso; o terceiro e último reflete sobre as pessoas/clientes, dando especial ênfase às novas tecnologias e aos resultados que advêm dos diferentes tipos de abordagem que são feitos ao cliente final.

O setor do turismo é um dos mais importantes da economia portuguesa, representando 5,8 % do PIB nacional e 24% do PIB da Madeira. Em 2015, o setor movimentou cerca de 17,5 milhões de turistas, dos quais cerca de 1,2 milhões para a RA da Madeira. De acordo com o INE, os proveitos globais ultrapassaram os 2,4 mil milhões de euros e os da RAM os 321,2 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 13,1% e 9,5% respetivamente, comparativamente com 2014. Reino Unido, Alemanha, Espanha e



França foram os principais mercados emissores, representando cerca de 54% do número total de hóspedes estrangeiros e 58% do número total de dormidas.

Na edição do ano passado, a conferência - que teve como tema central “As Tendências do Turismo” - contou com cerca de oitocentos participantes e a presença de oradores de renome que durante um dia debateram temas como o cliente do futuro e o *Wellness* como macro tendência global.

As inscrições para a conferência de 2016 estão abertas no *site* da Ordem dos Economistas da Madeira: <http://www.economistasmadeira.org/>

**Mais informações contactar Gabinete de Imprensa da Direção Regional da Madeira da Ordem dos Economistas:**



Elisabel Soares - [elisabel.soares@jervispereira.pt](mailto:elisabel.soares@jervispereira.pt) - 93 7814436

Sara Clara - [sara.clara@jervispereira.pt](mailto:sara.clara@jervispereira.pt) - 93 7814430

[www.jervispereira.pt](http://www.jervispereira.pt)



## **Programa X Conferência Anual do Turismo**

### **6 de maio 2016, Madeira**

08h00-09h15 - **Receção dos participantes**

09h15 - 10h00 - **Sessão de Abertura**

André Barreto, Presidente Secretariado Regional Ordem dos Economistas

Luís Araújo, Presidente Turismo de Portugal

Miguel Albuquerque, Presidente Governo Regional da Madeira

10h00-10h30 - **Coffee-break**

10h30-11h40 - **1º Painel - Os locais**

Moderador: Sílvio Fernandes, Universidade da Madeira

1º orador - Adolfo Mesquita Nunes - O produto turístico, Gama e Glória

2º orador - Carla Carvalho Dias - O estar e o sentir para servir, Top Service Academy

**25 minutos debate**

11h45-13h15 - **2º Painel - Os talentos**

Moderador: Sara Estudante Relvas, Instituto para a Qualificação IP-RAM

1º orador - Nicolas Mayer - O trabalho na cadeia de valor turística, PWC Zurich

2º orador - António Henriques - A satisfação como ferramenta de excelência, Grupo CH

3º orador - Craig Thomson - A formação num contexto de permanente mudança, Stenden Hotel Management School



## 25 minutos debate

14h30-16h00 - **3º Painel - Os clientes**

Moderador: Afonso Tavares da Silva, Grupo Leacock

**1º orador - Leonor de L' Hermité** - A tecnologia como factor de aproximação ao cliente, Google Portugal

**2º orador - Madigan Pratt** - A importância do CRM e do iCRM, MP&A Digital and Advertising

**3º orador - Pablo Caspers-** Vender ou ser vendido, eDreams

## 25 minutos debate

16h15 - 17h30 - **Sessão de Encerramento**

Manuel Caldeira Cabral , Ministro da Economia

Eduardo Jesus, Secretário Regional Economia, Turismo e Cultura

Rui Leão Martinho, Bastonário Ordem dos Economistas

17h30 - 18h30 - **Networking**