



Instituto Politécnico de Lisboa
Escola Superior de Comunicação Social

**Plano de Comunicação Digital
para a Agência de Viagens EMVIAGEM**

Sofia Cristina dos Anjos Rocha

Trabalho de projecto submetido como requisito parcial para obtenção do grau
de Mestre em Publicidade e Marketing

Orientadora:

Prof. Doutora Ana Teresa Martins Machado

Co-orientador:

Professor Luís Miguel Goulart Bettencourt Moniz

Outubro 2017

RESUMO

A nova era digital trouxe inúmeros desafios para as organizações, obrigando-as a adaptarem-se às tendências, nomeadamente na forma como comunicam e como se posicionam perante o seu público-alvo. Esta adaptação passa pela transformação do planeamento estratégico de marketing, que irá incluir uma “cultura digital” na sua estrutura.

O plano de comunicação digital da EMVIAGEM tem por objectivo aumentar a notoriedade da marca no canal digital e assim capitalizar devidamente as oportunidades de negócio que os canais digitais oferecem.

A EMVIAGEM Travel Solutions é uma rede de agências de viagem especialista em viagens de lazer e *corporate* e, está presente no mercado desde 2007.

O planeamento estratégico de comunicação digital envolveu uma análise à empresa e ao mercado em que está inserida, define uma estratégia e propõe um plano de comunicação digital focado nos objetivos a alcançar. Após esta fase são definidas táticas a adotar face às ferramentas de comunicação digital e canais digitais. Como forma de análise do desempenho do plano de comunicação digital, são identificadas as métricas fundamentais para a medição e controlo de resultados.

A implementação deste plano de comunicação digital como parte integrante da estratégia global de comunicação da EMVIAGEM ajudará na criação de valor e no aumento da competitividade, criando relações mais sólidas com os clientes e potenciais clientes.

Palavras-chave: Plano de Comunicação Digital, Estratégia de Comunicação Digital, Turismo, Agência de Viagens, Marketing Digital.

Nota: A autora decidiu elaborar este trabalho de projecto segundo a antiga ortografia.

ABSTRACT

The new digital era brought innumerable challenges to the organizations, forcing them to adapt to the tendencies, namely the way they communicate and how they position towards their target audience. This adaptation undergoes through the transformation of the strategic marketing plan, which will include a "digital culture" in its structure.

EMVIAGEM's digital communication plan has the objective to increase the brand's awareness and thus properly capitalize on the business opportunities offered by the digital channels.

EMVIAGEM Travel Solutions is a network of travel agencies specializing in leisure and corporate travel and has been on the market since 2007.

The strategic digital communication plan involved an analysis to the company and the market in which it is inserted, defines a strategy and proposes a digital communication plan focused on the objectives to be achieved. After this phase, the tactics to adopt are defined considering the digital communication tools and the digital channels. As a way to analyze the performance of the digital communication plan, the fundamental metrics for the measurement and control of the results are identified.

The implementation of this digital communication plan as an integral part of EMVIAGEM's global marketing strategy will aid in creating value and increasing the competitiveness by building stronger relationships with customers and potential customers.

Keywords: Digital Communication Plan, Digital Communication Strategy, Tourism, Travel Agency, Digital Marketing.

Note: The author decided to elaborate this Project according to the old spelling.