

CR7 e Mister Google em Benidorm!

written by Amaro F Correia | 17 de Abril, 2024



As histórias que vos conto por aqui, a partir de agora, podiam dar um belíssimo livro de encantar, em viagem.

São emoções e experiências únicas. Vou pensar nisso! As minhas viagens loucas a Benidorm! Quero deixar o registo, prático, para perceberem a operacionalidade “emocional”, com pessoas, de um alinhamento simples, estratégico de marketing, ao longo de muitos anos. Agora que se aproximam as férias, justifica-se abordar o maravilhoso mundo das viagens, na vertente do Marketing emocional, mas não só!

Sim, porque o Marketing é um instrumento de gestão evolutivo. Quem não pensar assim, está errado e nunca o saberá usar. Um amigo meu, catedrático (Professor Luis Borges Gouveia), diz sempre que tenho uma vantagem diferencial: gosto de pessoas. É

verdade, se bem que hoje, perto dos 60, gosto mais de boas pessoas. Uma seleção que o tempo e a idade vai ajudando a apurar. Nas “*viagens loucas*” ao sul de Espanha, que comecei em 2005, especialmente a Benidorm – escolhi esta belíssima cidade em detrimento de Salou ou Las Palmas – nos autocarros da Iberobus (empresa de transportes da Maia), numa família que honra pergaminhos da imagem e de marca, nesta área das viagens: a Família Nogueira. Costumo dizer que, com eles, acordava a ouvir os autocarros.

Escolhi a cidade pelo sol, o mar e a praia. Degustava a cidade, ao tutano, durante um sábado, que passava a correr, entre o ir e o vir...fins de semana loucos, de dia e de noite. A Marsol, hoje, absorvida por um grande grupo espanhol (normal) era a marca espanhola, à qual, sempre dediquei uma abordagem positiva, especialmente, com o apoio no back-office, da excelente profissional, a Bibiana Gomes. Seria a trilogia perfeita na ligação: Marsol, Iberobus e consumidor final...de todas, mas todas, as agências do Norte/Centro de Portugal.

A viagem durava cerca de 11 horas, que tentávamos animar, no rigor de tempo (com o motorista profissional Manuel Adelino Gonçalves), através da Serra do Marão e da noite, escura “como breu”, de Zamora. Eram diretas atrás de diretas. Fazíamos e insistíamos, semanalmente, de forma a que o cliente ficasse satisfeito. E ficava. Pelo menos, o indicador reclamação estava a zero.

Confesso que foram milhares de quilómetros, centenas de clientes, de viagens onde como equipa, registo com prazer, zero reclamações, até 2019, no pós-venda. Tínhamos esse objetivo. Naturalmente, na plenitude o marketing de relacionamento, era o objetivo primeiro. Uma palavra para as agências de viagens e os seus representantes, que com eles, sempre tivemos comunicação direta para acertar pormenores de viagem. Não pensem que era fácil. Não, de todo. Recordo algumas: Solnorte; Corte-Real; Vila Real; Roma; Guerratour; RoqueTour; ACM entre outras, com quem sempre tivemos

excelentes momentos nas relações institucionais.

Muito obrigado pela disponibilidade. Foi um trabalho de planeamento de Marketing discreto, mas eficaz. A vertente CR7 e Mister Google... são pormenores, deliciosos, das relações entre a organização e os consumidores finais (o turista). A nossa linha, escolhida a preceito na operação, estava organizada por nós, ao minuto, muitas vezes com um rigor que assustava quem percebesse e estivesse de fora. Mas era assim e deu resultado. Desde a hora de jantar, na área de serviço de Penafiel, até La Chuca, em Alcanices, (primeira paragem técnica, antes de Madrid) era a loucura total das recolhas, que começavam na Maia e terminavam em Bragança. Incrível, prevíamos a hora de chegada, ao destino, depois de 4 paragens (com cerca de 1150 km de distância) com conforto e segurança, a quem nos escolhia, anos após anos e não eram tão poucos. Fizemos relações de amizade que, ainda hoje, perduram, com famílias...Vimos crescer os filhos e a aparecer netos....

Alcanices, na vertente Mister Google, que a Alice, carinhosamente, me trava, é um município que aconselho a visitarem: pertence à província de Zamora da comunidade autónoma de Castela e Leão, com a população 1223 habitantes, aproximadamente. Víamos a Vila, da janela do autocarro, à noite e quase ninguém percebia que tinha sido assinado a **12 de setembro de 1297, um tratado importante**, de Alcanizes, onde foram fixadas as **fronteiras entre o reino de Portugal e os reinos de Leão e Castela**. Depois, sofreram alterações, mas são as mais antigas da Europa e os signatários foram D. Dinis de Portugal e D. Fernando IV de Leão e Castela.

Esta é a parte 1 do meu testemunho, na primeira pessoa. Voltarei ao assunto, pela sua importância. A Dream Team de Benidorm era uma equipa que preservava a marca e a imagem das empresas que representava.