

E-BOOK

GUIA DEFINITIVO SOBRE  
CONTRATAÇÃO DE

**TMCs**



**Tour House**  
CORPORATIVO • EVENTOS • INCENTIVOS

E-BOOK

GUIA DEFINITIVO SOBRE  
CONTRATAÇÃO DE

**TMCs**



**Tour House**  
CORPORATIVO • EVENTOS • INCENTIVOS



# Introdução

Você terá acesso agora a um compilado de melhores práticas e dicas fundamentais para tornar a contratação de uma Travel Management Company (TMCs ou agências de viagens corporativas) em um verdadeiro case de sucesso.

A seguir, evidenciamos também pontos de atenção que devem ser considerados antes, durante e após o acordo de prestação de serviços.

Boa leitura!



Gestão de fornecedores para sustentabilidade



Atração, retenção e desenvolvimento do capital humano



Gestão econômica e financeira



Direitos humanos, diversidade e inclusão



Relacionamento com cliente



Privacidade e segurança da Informação



Gestão de resíduos



Planejamento estratégico e sustentabilidade



Gestão de Riscos



Iniciativas e parcerias setoriais

**10 temas materiais priorizados conforme risco e oportunidade para a empresa e nossos *stakeholders***



# A prestação de serviços

O contrato de prestação de serviços para agenciamento de viagens nacionais e internacionais rege, por parte da TMC e em nome da empresa contratante, as aquisições de passagens aéreas, reservas em hotéis e locações de veículos, além de uma série de outros serviços que mostraremos a seguir.



# Além da emissão de bilhetes



## CONTEÚDO

Consolidadores  
NDC  
Brokers  
Off-line

## COSTUMER EXPERIENCE

Reembolsos  
Controle de custos  
Atendimento 24/7  
Relatório de despesas  
Política de viagens

## TECNOLOGIA

Self booking  
User Experience  
Big Data  
Business Intelligence  
Meios de pagamento





# O que considerar

Em primeira instância, o gestor de viagens deve ter como pré-requisito a segurança ofertada para a gestão das transações e todos os serviços auxiliares, e isso envolve uma série de fatores, como transparência nos processos, disponibilização de mecanismos para a realização de auditorias e sistemas virtuais confiáveis, de acordo com o compliance da empresa.





# O que observar na TMC?

01

## Sistema de reservas

Prefira um **OBT** que permita o **máximo de conteúdo on-line.**

02

## Pagamento em cartão

As **soluções de pagamento** devem ser, prioritariamente, **via virtual.**





# O que observar na TMC?

03

## Client Review e relatórios

Uma **TMC transparente oferece dados de análise** sobre sua prestação de serviços, além de dados para tomada de decisão, como benchmark, comparação de tarifa acordo x menor tarifa e KPI, entre outros.

04

## Gestão de não voados

Verifique se a **TMC oferece gestão para bilhetes não voados** e **priorize reutilização de tkts** para garantir ainda mais savings.



# O que observar na TMC?

05

## Homologação

Realize e **exija a homologação de fornecedores e da própria TMC**, solicitando documentação completa para garantir a transparência no processo.

06

## ESG

**Comprometimento** da empresa com **responsabilidade social, ética, compliance e sustentabilidade;**



# O que observar na TMC?

07

## Negociação de tarifa

Avalie negociações com fornecedores para tarifas “acordo” tendo como premissa o volume e característica de seu programa de viagens. E mais: **suspeite de tarifas abaixo do praticado pelo mercado.**

08

## Histórico como empresa

**Investigue a TMC antes de fechar negócio.** Nenhuma proposta extremamente vantajosa vale o risco de ter o nome da empresa envolvido com problemas jurídicos.



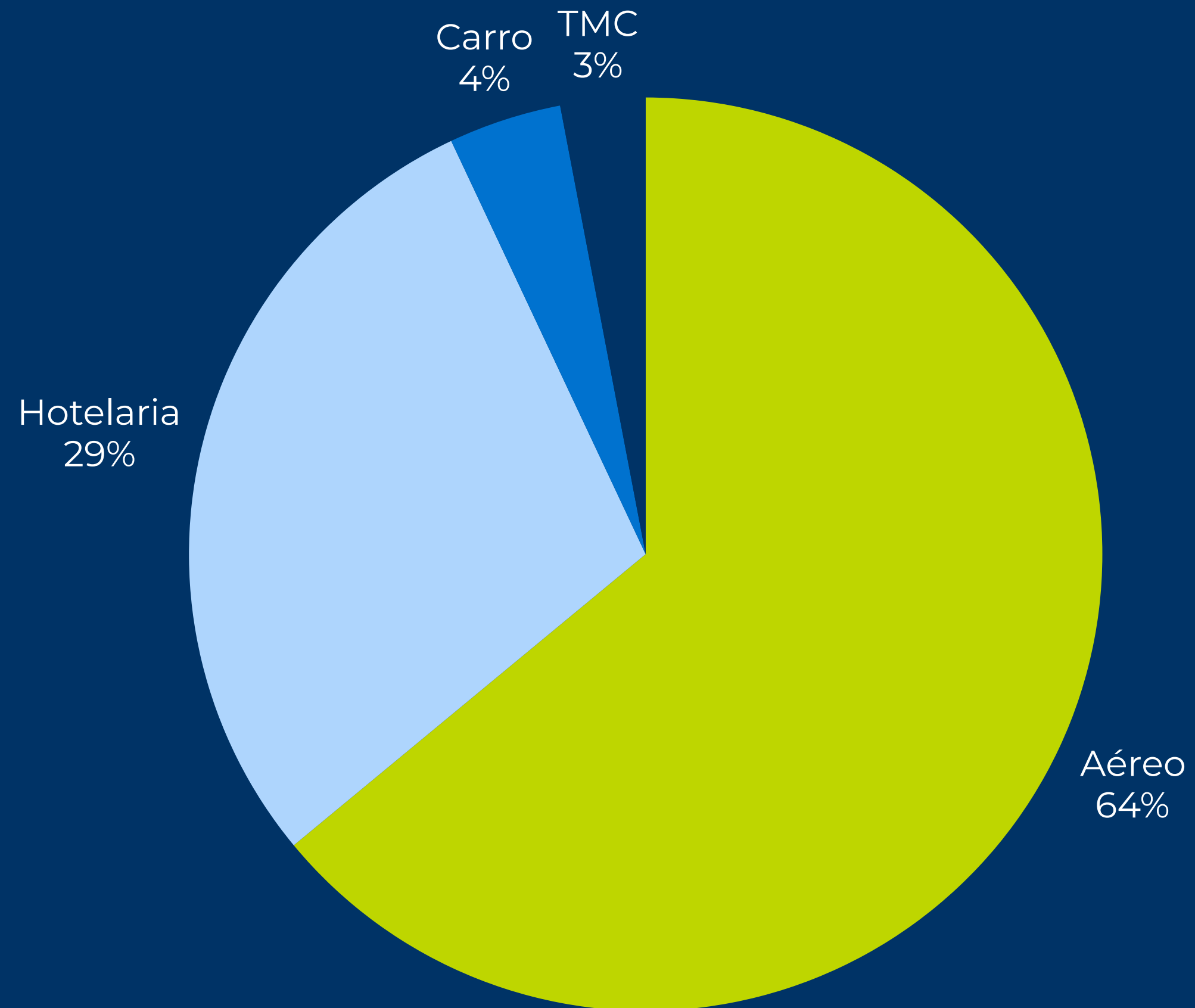


# Os custos

Um programa de viagens sustentável e transparente tem um olhar consciente sobre os custos e qual a ordem de grandeza de cada um deles.

Observe que a TMC gerencia praticamente 100% dos gastos do programa de viagens, mas somente cerca de 3% são custos com ela.

Quando elaborar um BID, lembre-se disso. Escolher uma TMC de confiança é mais do que um custo: é um investimento em performance e economia.





# Suspeite do **milagre**

Toda TMC tem seus custos como empresa. São gerentes, atendentes 24h, equipe comercial, marketing, financeiro, tecnologia... Quando você receber uma proposta muito tentadora, lembre-se disso. Não há milagres no mercado.





# Preparando o BID

Antes de iniciar um processo de abertura de BID, é necessário que a empresa tenha bem definido um ecossistema para apresentação das informações, separadas por RFI (Request for Information) e RFP (Request for Proposal).

As melhores práticas sugerem que sejam convidadas 10 TMC para o RFI para a qualificação técnica e, posteriormente, fazer uma RFP com as empresas selecionadas.







# Tenha em mente

## TÉCNICO

É de suma importância que a empresa disponibilize informações de volumetria, expectativa da configuração de atendimento, SLA (Service Level Agreement), OBT (Online Booking Tool), meio de pagamento e modalidade de precificação.

## EXPECTATIVA

O trabalho de consultoria das TMC's vai muito além de emissão de aéreo, hotel e carro. Esses serviços devem constar na RFP, detalhando a consultoria; benchmarking com clientes de mesmo perfil, apoio em negociações pontuais e garantia de segurança dos dados, entre outros.

## SINERGIA

Não há como negar: a relação entre a TMC e a empresa deve ser de complementaridade. Performance, transparência, ética e iniciativas sustentáveis fazem parte de uma parceria duradoura e que oferece vantagens para os dois lados.



# Atenção às fraudes

Infelizmente há relatos no mercado de empresas que se utilizam da expertise tecnológica e acordos conquistados pelos clientes para aplicarem mark-ups e ocultar descontos derivados de parcerias junto a companhias aéreas, hotéis e locadoras de veículos. O cenário é preocupante, mas é possível evitar.

Confira a seguir algumas dicas.



# Como se prevenir

## Realize auditorias periódicas

Busque por emissões efetivadas com descontos e confronte com os acordos que a empresa possui. Outra boa iniciativa é verificar se o código de desconto está sendo usado da forma correta e em todas as situações as quais ele se aplica.

## Relatórios dos fornecedores

Correlacione valores que as companhias aéreas receberam e os valores pagos pela sua empresa. A fonte de informação mais segura são os relatórios dos próprios fornecedores, ou seja, em auditorias, prefira sempre o documento do fornecedor.

## Analise a fatura do cartão

Algumas companhias aéreas não permitem a utilização de um cartão de crédito de terceiro (da TMC, por exemplo) para a compra de bilhetes. Analisar a fatura para garantir que esta regra está sendo aplicada é outra forma de se prevenir contra fraudes.



# Diferenciais



## **ITM Travel**

Gerenciamento de viagens 100% on-line com meio de pagamento via cartão do cliente.



## **TH Intelligence**

Bussiness Intelligence com Big Data e SmartData para gestão de dados em tempo real e com o máximo de transparência.



## **TH Budget Control**

Agrupamento de centros de custos por área com definição de políticas de viagens e adequação ao compliance do cliente.

# Diferenciais



## TH Experience

Primeiro programa de experiência de viagens com benefícios para os colaboradores da sua empresa.



Plataforma feita para dar a liberdade que os seus viajantes querem, com a velocidade e controle que o seu negócio precisa.



# Parceiro global



A Tour House é parceira da **Egencia**, parte do Grupo Expedia e líder global em distribuição de viagens. Conectamos o seu negócio a mais de 65 países com uma experiência de viagem única.



# Ética e transparência

Em 2017, o Grupo Tour House implementou um Comitê Consultivo (que, em 2022, transformou-se em Conselho de Administração) com profissionais independentes, contratados para analisar as atividades da empresa e propor melhorias constantes.

O resultado de tamanha preocupação é um grupo ainda mais consciente de sua importância para o mercado, que valoriza as relações genuínas e boas práticas corporativas.







# Conheça nossas soluções

Há 33 anos atuando com ética nas relações para a sustentabilidade nos negócios



## Tour House

viagens corporativas

### Uma TMC completa

- Ferramentas de gestão
- Atendimento humanizado
- Programa de benefícios



## Tour House

eventos e incentivos

### Logística apurada

- Planejamento
- Consultoria
- Produção



## Tour House

lazer

### Viagens espetaculares

- Pacotes nacionais e inter
- Passagens aéreas
- Hotéis



# FALE CONOSCO

[www.tourhouse.com.br](http://www.tourhouse.com.br)

@grupotourhouse

**São Paulo** - (11) 3156-7777

**Rio de Janeiro** - (21) 3500-4386

**Fortaleza** - (85) 3512-13206



**Tour House**  
CORPORATIVO • EVENTOS • INCENTIVOS