

TURISMO DE LUJO E INTERNET

Oportunidades para las Agencias de Viajes

*Renata Fernandes Galhanone
Jane Aparecida Marques
Geraldo Luciano Toledo
José Afonso Mazzon
Universidade de São Paulo – Brasil*

Este trabajo se propone verificar cómo se explotan las posibilidades ofrecidas por internet en el área de servicios, específicamente en el ámbito del turismo; analizando de qué manera estructuran sus portales las agencias de viajes volcadas al segmento de lujo. Asimismo, se propone analizar cuál es el uso efectivo que los clientes y potenciales consumidores de ese tipo de viajes hacen de esa herramienta y cuál es la forma de compra del viaje adoptada por ellos. Los resultados indican que existen muchas posibilidades a ser explotadas por las agencias de viajes para atender a ese segmento de clientes, facilitando la comunicación, las ventas y el carácter tangible de los servicios prestados.

PALABRAS CLAVE: turismo; comunicación; medios digitales; tecnologías digitales.