

# Smart Travel Operations – IA Aplicada a Agências de Viagens

**Inteligência Artificial**

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



**Aprenda a aplicar a IA nas operações diárias,  
agilizando processos, potenciando a eficiência  
e proporcionando uma experiência superior aos  
clientes.**

## Objetivo Geral

Permitir que os profissionais de Agências de Viagens utilizem a Inteligência Artificial como ferramenta prática de apoio às atividades operacionais, comerciais e de atendimento, aumentando a produtividade, a precisão e a competitividade num setor que exige rapidez, informação qualificada e diferenciação contínua.

## Objetivos

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- Dominar os conceitos essenciais de IA aplicados ao funcionamento de uma agência de viagens;
- Utilizar ferramentas inteligentes para automatizar tarefas, acelerar pesquisas e melhorar o atendimento;
- Aplicar IA na personalização de produtos, análise comercial e comunicação com o cliente.

## Destinatários

- Profissionais desta área que pretendem atualizar os seus conhecimentos;
- Todas as pessoas que queiram desenvolver e aprofundar conhecimentos nesta área.

## Recursos/ Requisitos

Quando a formação decorrer online através da Plataforma da DUAL, que utiliza a tecnologia ZOOM, com sessões síncronas em videoconferência/webconferência, os formandos necessitam de ter os seguintes equipamentos:

- Portátil/ computador com acesso à internet (utilizar preferencialmente o browser Chrome, Edge ou Firefox), web câmara e auriculares (ou colunas e microfone).

## Metodologia

Este curso baseia-se em:

- Exposições de sínteses metodológicas;
- Análise de situações reais e casos concretos (exemplos de problemas vivenciados pelos participantes no seu dia-a-dia);
- Resolução de exercícios e casos práticos;
- Grupos de trabalho com partilha de experiências e onde se estimula a aprendizagem cooperativa;
- Brainstorming e aulas práticas;
- Operacionalização de atividades práticas com forte componente digital e de gamificação.

## Valor

- 350,00€ por participante (os sócios da CCILA têm 10% desconto)

## Avaliação

- Para a conclusão com sucesso, é necessária uma assiduidade mínima de 70% da duração total do curso.

## Local e Datas de Realização

-  Duração: 18 horas

-  Presencial, nas instalações da DUAL ou Online, com sessões de formação síncronas, através da plataforma da DUAL que utiliza tecnologia Zoom

**Inovação Artificial****Smart Travel Operations – IA Aplicada a Agências de Viagens****Conteúdos****Introdução à IA no setor das viagens**

- Noções essenciais de IA e automação;
- Aplicações mais relevantes para agências;
- Valor dos dados no aconselhamento ao cliente.

**IA Operacional e Backoffice**

- Automação de tarefas administrativas (documentos, vouchers, faturas, confirmação de reservas);
- Assistentes inteligentes para pesquisa de voos, hotéis, pacotes e tarifas;
- Criação de processos internos mais rápidos e fiáveis.

**Atendimento ao Cliente com IA**

- Respostas automatizadas para dúvidas frequentes;
- Apoio inteligente na construção de orçamentos e propostas;
- Ferramentas para acelerar follow-ups e melhorar tempos de resposta.

**Personalização e Construção de Itinerários Inteligentes**

- Utilização de IA na definição de roteiros personalizados;
- Sugestões otimizadas com base em perfil, histórico e preferências;
- Criação de materiais de viagem mais completos e atraentes.

**Inovação Comercial e Análise de Oportunidades**

- Apoio preditivo para identificar destinos, épocas e produtos com maior potencial;
- Recomendação inteligente de upsell e cross-sell;
- Análise competitiva assistida por IA para melhorar propostas.

**Marketing e Comunicação Assistida por IA**

- Criação eficiente de conteúdos para campanhas e redes sociais;
- Segmentação automática e melhoria de anúncios;
- Automação de e-mails e mensagens personalizadas ao cliente.

**Exercícios Práticos****Duração: 18h**