# 1. Proposta de Valor

* Novidade em check-in e check-out: Nossa inovação é uma forma otimizada de check-in e check-out durante uma viagem, ela consiste em o usuário já deixar as informações salvas na plataforma e durante o uso ele permita que o responsável pela reserva tenha acesso aqueles dados de forma pratica.
* Design: Nós temos um design intuitivo, principalmente pela escolha da palheta de cores do site que se torna agradável aos olhos e que transmite conforto.
* Performance: Nos contamos com melhoras de otimização através de atualizações frequentes em todas as áreas possíveis das nossas aplicações.
* Acessibilidade: nós contamos com adequações de acessibilidade para nossos usuários, como tamanho reguláveis dos botões e temas para pessoas com problemas com daltonismo e, que tenham algum tipo de condição, preferência ou restrição.
* Usabilidade: Temos uma inovação que nos permite facilitar a vida dos nossos clientes e oferecemos junto a ela toda uma plataforma que une a facilidade do check-in com pesquisa de hotéis e todo o processo de pagamento.
* Segurança: Como no check-in constam informações sensíveis dos nossos clientes nos tomamos toda a precaução em questão de segurança com tecnologia de segurança de ponta a ponta como senhas criptografadas (criptografia simétrica AES) e verificação de duas etapas.

# 2. Segmento de Clientes

* Viajantes a lazer
* Viajantes a negócios
* Famílias
* Casais
* Agências de viagens
* Organizadores de eventos

# 3. Canais

* Website: Nosso website será onde o principal de nossa empresa aparece, sendo onde o cliente realizará seu cadastro, irá buscar por ofertas e marcar suas viagens, também será onde o suporte ao cliente via chat vai ser realizado, assim como as avaliações e feedbacks dos usuários.
* Aplicativo móvel: O aplicativo móvel será uma extensão de nosso website, tendo uma estrutura focada para aparelhos móveis (celulares, tablets, etc...)
* Instagram: Será usado para publicar vídeos e imagens dos hotéis e pousadas disponíveis em nosso website.
* Facebook: Será usado para publicar notícias em relação aos nossos colaboradores e futuros negócios.
* FAQ: Será usado para esclarecer as dúvidas mais frequentes dos clientes mais rápido.
* Chat: Será usado, caso o FAQ não atenda o cliente, para entender seu problema e atende-lo da maneira devida.
* E-mail: Será usado para atender propostas de negócios e mensagens vindas das hotelarias, pousadas e colaboradoras.
* Telefone: Será usado para agendar reuniões de importância.

# 4. Relacionamento com Clientes

O suporte poderá ser por chat, e-mail e telefone e em todas as opções teremos pessoas qualificadas e treinadas para fazer um atendimento ágil e de qualidade para atendermos os usuários da melhor maneira possível.

* o suporte de chat será em tempo real e permitirá que os usuários se comuniquem com um representante do suporte, isso é particularmente útil para resolver problemas rapidamente e para responder a perguntas urgentes relacionadas ao check-in e checkout e falha de cadastros.
* O suporte por e-mail não e tão ágil como no chat, mas permite que a pessoa que te atender no suporte forneça respostas detalhadas e solucionem problemas que exigem análise mais aprofundada.
* O suporte por telefone oferece uma forma direta e pessoal de assistência, pode ser útil para questões que requerem explicações mais detalhadas ou para resolver problemas urgentes de check-in e checkout.
* Avaliações e feedbacks por chat terá um sistema que após a conversa será pedida uma avaliação do atendimento ou se quer fazer algumas reclamação ou sugestão. Por telefone o feedback pode ser feito depois da chamada de suporte for realizada e também poderá fazer além da avaliação algumas sugestões. Por e-mail terá uma configuração automática de resposta para envio de e-mails de feedback e avaliações do serviço após o atendimento do suporte.

Em resumo, a coleta e o uso de avaliações e feedbacks do serviço são processos contínuos que envolvem múltiplos canais e métodos.

# 5. Fontes de Receita

* **Comissões sobre reservas:**

**Hotéis e Resorts**: O valor pode variar de R$ 150 a R$ 1.000 por noite ou mais.

**Pousadas e Hostels**: Pousadas podem ter tarifas variando entre R$ 100 a R$ 500 por noite, enquanto hostels geralmente são mais baratos, com valores a partir de R$ 50 a R$ 150 por noite.

**Apartamentos e Airbnbs**: Aluguel de apartamentos ou imóveis de curto prazo podem ter preços que vão de R$ 100 a R$ 800 ou mais por noite.

**Campings e Albergues**: Opções mais econômicas como campings ou albergues podem ter valores a partir de R$ 30 a R$ 100 por noite, todas as opções acima o valor estará dependendo da categoria e da localização do hotel. Uma parte do valor em relação aos preços das reservas será direcionado a nossa empresa, o que seria cerca de 25% do valor cobrado em qualquer uma das opções do usuário.

* **Taxas de serviço:** Será o preço cobrado pelos nossos serviços em relação ao cadastro dos usuários e o procedimento de check-in e checkout, segurança dos dados dos usuários, configuração de conta para integrar o sistema de checkin/checkout com o sistema de gerenciamento dos hotéis, será entre 10% a 20% dependendo do valor da estadia.
* **Programas de Fidelidade:** Será uma assinatura que poderá ser escolhida por ser mensal ou anual onde os usuários receberão ofertas especiais, descontos e recompensas. O valor da assinatura pode variar de R$ 300 reais a R$ 1000 reais por mês dependendo do hotel e da localização.
* **Ofertas Personalizadas:** A pessoa que já for cadastrada e tiver assinatura ativa no site da empresa terá descontos e algumas ofertas especiais, algumas ofertas especiais por tempo determinado, também terá ofertas em seu mês de aniversário e em datas comemorativa, as vezes conseguindo ate 30% de desconto em uma oferta especial.
* **Publicidade no site**: Os patrocinadores terão anúncios e divulgações especificamente sobre eles em troca de um determinado valor.

# 6. Recursos Principais

* Plataforma de reservas (sistema de gestão)
* Integração com sistemas de pagamento
* Banco de dados de acomodações e avaliações como o firebird por ser para empresas pequenas e médias e gratuito e, o mysql quando crescermos
* Ferramentas de marketing digital como anúncios e redes sociais
* Criptografia simétrica AES

# 7. Atividades Principais

* Desenvolvimento e manutenção do site/aplicativo: O site será constantemente atualizado de acordo com o feedback dos usuários para correção de bugs e uma melhor interface.
* Gestão de parcerias com hotéis e serviços
* Marketing e promoção: divulgação de parceiros e ofertas nas mídias sociais.
* Atendimento ao cliente: Será realizado através do sistema de atendimento ao cliente, onde serão relatados bugs e problemas durante o uso de nosso site.
* Manutenção das Aplicações
* Método de check-in e check-out prévio: O usuário terá um cadastro salvo em nosso site, que será usado para realizar o check-in e o check-out quando estiver sendo feita a reserva no hotel.

# 8. Parcerias Principais

* Hotéis e propriedades
* Agências de viagens
* Plataformas de pagamento
* Fornecedores de serviços turísticos (transporte, passeios)
* Parcerias com agências de viagens: As parcerias terão foco em divulgação das empresas, além de ofertas especiais.
* Marketplaces de turismo: As parcerias terão foco em divulgação das empresas, além de ofertas especiais.

# 9. Estrutura de Custos

* Desenvolvimento do site: R$6.000,00
* Desenvolvimento do aplicativo: R$60.000,00
* Anuncio: Youtube R$(CPV diariamente)
* Anuncio Instagram: R$15,00(diariamente)
* Anuncio Facebook: R$15,00(diariamente)
* Salários dos funcionários de suporte ao cliente: R$ 1.430,00(mensalmente)
* Banco de dados MySQl: R$1000,00(mensalmente)
* Domínio no google: R$50,00(Anualmente)
* Desenvolvimento do Software: R$350.000,00
* Salário dos funcionários administradores de banco de dados: R$7.000,00(mensalmente)
* Salário dos funcionários de manutenção do site: R$12.000,00(mensalmente)

# . Ana, a Turista Aventureira

* **Idade**: 28 anos
* **Profissão**: Designer gráfico freelancer • **Objetivos**:
  + Explorar novos destinos em busca de experiências culturais e atividades ao ar livre. o Encontrar acomodações econômicas, mas confortáveis e bem localizadas.
* **Comportamento**: o Utiliza redes sociais para descobrir novos lugares. o Prefere fazer reservas online e aprecia avaliações de outros viajantes. o Valoriza experiências autênticas, como hospedagens em pousadas ou hostels.
* **Necessidades**:
  + Um site fácil de usar, com opções de filtragem por preço e tipo de acomodação.
  + Informações sobre atividades e atrações locais. o Ofertas promocionais e pacotes especiais.

# 2. Carlos, o Viajante de Negócios

* **Idade**: 45 anos
* **Profissão**: Gerente de vendas em uma empresa de tecnologia • **Objetivos**:
  + Fazer reservas rápidas e eficientes para viagens de negócios.
  + Encontrar hotéis próximos a centros de convenções e escritórios.
* **Comportamento**:
  + Costuma reservar com antecedência, mas também precisa de flexibilidade para alterações de última hora.
  + Prefere plataformas que ofereçam programas de fidelidade e benefícios adicionais.
  + Valoriza o conforto e a qualidade do serviço, como Wi-Fi gratuito e café da manhã.
* **Necessidades**:
  + Uma interface de reservas ágil e funcional, com opções de pagamento fácil.
  + Informações sobre serviços adicionais, como transporte e salas de reuniões. o Suporte ao cliente disponível em horários convenientes.

# 3. Mariana e João, os Viajantes em Família

* **Idade**: 35 anos (Mariana) e 37 anos (João) • **Profissão**: Professora e engenheiro civil • **Objetivos**:
  + Planejar férias em família com conforto e comodidade. o Encontrar acomodações que acomodem confortavelmente os filhos (idade: 8 e 10 anos).
* **Comportamento**:
  + Pesquisam bastante antes de reservar, buscando ofertas e descontos para famílias. o Preferem quartos com cozinha ou serviço de alimentação para facilitar a estadia. o Valorizam avaliações de outras famílias sobre a segurança e a localização das acomodações.
* **Necessidades**:
  + Um site que permita buscar acomodações com opções de quarto familiar.
  + Informações sobre atividades infantis e atrações próximas.
  + Opções de cancelamento flexíveis em caso de imprevistos.

Essas personas ajudam a entender melhor as necessidades e preferências de diferentes tipos de clientes, permitindo que o site de reservas se adapte e ofereça uma experiência mais personalizada.