
Ano Letivo 2017-18

Unidade Curricular MARKETING DE EXPERIÊNCIAS

Cursos TURISMO (2.º ciclo)
MARKETING TURÍSTICO

Unidade Orgânica Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Código da Unidade Curricular 17841010

Área Científica MARKETING E PUBLICIDADE

Sigla

Línguas de Aprendizagem
Português

Modalidade de ensino
Presencial

Docente Responsável Nélson Manuel da Silva de Matos

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Nélson Manuel da Silva de Matos	TP	TP1	30TP

* Para turmas lecionadas conjuntamente, apenas é contabilizada a carga horária de uma delas.

ANO	PERÍODO DE FUNCIONAMENTO*	HORAS DE CONTACTO	HORAS TOTAIS DE TRABALHO	ECTS
1º	S2	30TP; 5OT	140	5

* A-Anual;S-Semestral;Q-Quadrimestral;T-Trimestral

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

Não se aplica

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

A finalidade da unidade curricular é demonstrar a importância do planeamento sistemático de estímulos que proporcionem uma experiência emocional para o consumidor e identificar quais os estímulos que podem ser utilizados no marketing da experiências criando situações de interação e gerando oportunidades de relacionamento entre as organizações e os consumidores. Pretende-se proporcionar uma compreensão crítica do marketing de experiências, bem como analisar o seu papel no sucesso das organizações turísticas, ou seja explorar como é que o marketing de experiências (ME) pode acrescentar valor, diferenciar produtos, marcas, destinos e construir a fidelidade dos clientes. A unidade curricular permitirá aos alunos analisar, desenvolver e criar planos que permitam a implementação de estratégias de ME nas organizações, nomeadamente no contexto do turismo.

Conteúdos programáticos

1. Introdução ao marketing de Experiências

1.1 Do marketing tradicional ao marketing experiencial

1.2 O conceito e a sua amplitude

1.3 Os fatores influenciadores

2. O consumo da experiência

2.1 Os consumidores e os intervenientes

2.2 Características, perceções e motivações

3. Planeamento de palcos experienciais

3.1 Objetivos e estratégias experienciais

3.2 O mix da experiência

3.2.1 A importância do "Brand engagement"

4. Desenho e Gestão do evento experiencial

4.1 O desenho da experiência

4.1.1. A análise, a construção e a implementação da experiência.

5. Plano de marketing da Experiência

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

A unidade curricular (UC) será lecionada através de aulas teórico-práticas. Para além das leituras recomendadas e da exposição dos temas, serão promovidas discussões e exercícios em sala de aula com recurso a suportes audiovisuais. A parte prática está orientada para a análise e desenvolvimento de estudos de caso e de um trabalho prático de grupo. Será dada importância ao trabalho de grupo para fomentar a discussão estruturada e a partilha de experiências.

Avaliação da unidade curricular(UC):

- Componente de avaliação por frequência (CAF), tem um peso de 100%, dividida entre:

. 60% - 1º teste;

. 25% - Trabalho de grupo;

. 15% - Avaliação do docente (inclui por exemplo, apresentações orais, trabalhos individuais ou de grupo durante as aulas).

Dispensa de exame: CAF >= 10 valores

Nas épocas de exame (normal, melhoria, recurso, ou especial de conclusão de curso), o resultado de exame corresponde a 100% da nota da UC.

Bibliografia principal

Bregoli, I. (2016). *Experience Marketing and Tourism: An Application of Service-Dominant*. Global Dynamics in Travel, Tourism, and Hospitality, IGI Global.

Cohen, S., Prayag, G., & Moital, M. (2014). Consumer behaviour in tourism: Concepts, influences and opportunities. *Current Issues in Tourism*, 17 (10), 872-909.

Ingram, C., Caruana, R., & McCabe, S. (2017). PARTICipative inquiry for tourist experience. *Annals of Tourism Research*, 65, 13-24.

Schmitt, B. (2011). Experience marketing: concepts, frameworks and consumer insights. *Foundations and Trends® in Marketing*, 5 (2), 55-112.

Sharpley, R., & Harrison, D. (2017). 20 Conclusion: Mass Tourism in the Future. *Mass Tourism in a Small World*, 232.

Sotiriadis, M., & Gursoy, D. (Eds.). (2016). *The Handbook of Managing and Marketing Tourism Experiences*. Emerald Group Publishing Limited.

Academic Year 2017-18

Course unit MARKETING OF EXPERIENCES

Courses TOURISM
MARKETING TURÍSTICO

Faculty / School Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Main Scientific Area MARKETING E PUBLICIDADE

Acronym

Language of instruction Portuguese

Teaching/Learning modality Classroom-based participation

Coordinating teacher Nélson Manuel da Silva de Matos

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Nélson Manuel da Silva de Matos	TP	TP1	30TP

* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	30	0	0	0	0	5	0	140

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

Pre-requisites

no pre-requisites

Prior knowledge and skills

Not applicable

The students intended learning outcomes (knowledge, skills and competences)

The purpose of the course is to demonstrate the importance of systematic planning of stimuli that provide an emotional experience for the consumer and identify the stimuli that can be used in marketing experiments creating situations of interaction and creating networking opportunities between organizations and consumers.

It is intended to provide a critical understanding of experiential marketing, and analyze their role in the success of tourism organizations, or explore how the experience of marketing (ME) can add value, differentiate products, brands, destinations and build customers' loyalty. The course will enable students to analyze, develop and create plans that allow the implementation of ME strategies in organizations, particularly in the context of tourism.

Syllabus

1. Introduction to Experience marketing
 - 1.1 From traditional marketing to experiential marketing
 - 1.2 The concept and its breadth
 - 1.3 The influencing factors
2. The consumption of experience
 - 2.1 Consumers and stakeholders
 - 2.2 Characteristics, perceptions and motivations
3. Planning of experiential stages
 - 3.1 Experiential objectives and strategies
 - 3.2 The mix of experience
 - 3.2.1 The importance of "Brand engagement"
4. Design and management of the experience event
 - 4.1 The design of the experience
 - 4.1.1. The analysis, construction and implementation of the experience
5. Experience Marketing Plan

Teaching methodologies (including evaluation)

The course will combine theoretical and practical classes. In addition to the recommended readings and oral presentations, classroom discussions and exercises will be promoted as well as the use of audiovisual media. The practical part is focused on the analysis and development of case studies and work group participation. Emphasis will be placed to the work groups participation to foster and stimulate discussion and sharing of experiences among the students.

The evaluation of this course will be made by Continuous Assessment (CA) component with a weight of 100% divided between:

- . 60% - 1st Test;
- . 25% - Work Group;
- . 15% - Lecturer's Evaluation (e.g., oral presentations, individual or work group assignments done during classes)

Students with a final CA grade of ≥ 10 are exempt from the exam.

Exams seasons - 1st call (normal), 2nd call (appeal), improvement or special exam for course conclusion - the exam result corresponds to 100% of the course grade.

Main Bibliography

Bregoli, I. (2016). *Experience Marketing and Tourism: An Application of Service-Dominant*. Global Dynamics in Travel, Tourism, and Hospitality, IGI Global.

Cohen, S., Prayag, G., & Moital, M. (2014). Consumer behaviour in tourism: Concepts, influences and opportunities. *Current Issues in Tourism*, 17 (10), 872-909.

Ingram, C., Caruana, R., & McCabe, S. (2017). PARTicipative inquiry for tourist experience. *Annals of Tourism Research*, 65, 13-24.

Schmitt, B. (2011). Experience marketing: concepts, frameworks and consumer insights. *Foundations and Trends® in Marketing*, 5 (2), 55-112.

Sharpley, R., & Harrison, D. (2017). 20 Conclusion: Mass Tourism in the Future. *Mass Tourism in a Small World*, 232.

Sotiriadis, M., & Gursoy, D. (Eds.). (2016). *The Handbook of Managing and Marketing Tourism Experiences*. Emerald Group Publishing Limited.