

Índice

Índice de Figuras	5
Lista de abreviaturas/siglas.....	6
Agradecimentos.....	8
Resumo	9
Abstract	10
Introdução.....	11
CAPÍTULO I - Revisão da Literatura	12
1.1 Turismo	12
1.2 Oferta Turística.....	15
1.3 Procura Turística	17
1.4 Agências de Viagens.....	18
1.5 Comportamento do Consumidor.....	20
1.5.1 Posicionamento e Diferenciação do Produto.....	24
1.5.2 Segmentação de Mercado	24
CAPÍTULO II - Concelho de Esposende	26
2.1 Concelho	26
2.2 Demografia.....	28
2.3 Economia	31
2.4 Ambiente	31
2.5 Cultura	31
2.6 Desporto.....	32
2.7 Educação	32
2.8 Urbanismo	32
2.9 Turismo	33
CAPÍTULO III - A Organização de Acolhimento.....	34
3.1 Autocarros e Viagens Irmãos Cunha - AVIC.....	34
3.1.1 Agências de Viagens	34
3.1.2 Transportes.....	35
3.1.3 Santinho.....	36
3.2 Concorrência.....	37
3.2.1 Direta	37
3.2.2 Indireta.....	38
3.3 Atividades Desenvolvidas no local de Estágio	40

CAPÍTULO IV - Aplicação Prática	45
4.1 Metodologia.....	45
4.2 Perfil do Cliente da Agência de Viagens AVIC na cidade de Esposende.....	45
4.2.1 Perfil Demográfico	46
4.2.2 Perfil de Compra	46
4.3 Principais Conclusões e Reflexão Crítica	69
Conclusão.....	73
Referências Bibliográficas	74
Net grafia	75