

GUIA PRÁTICO · PARA AGÊNCIAS DE VIAGEM

Como montar um roteiro de viagem que o cliente compra

Do briefing à proposta: o método para planejar dias que funcionam, precificar com margem e apresentar um roteiro que dá vontade de fechar.

12 perguntas de briefing

Modelo dia a dia

Fórmula de preço

Checklist da proposta

Exemplo: Lisboa em 5 dias

ANTES DE COMEÇAR

Roteiro bom não é lista de atrações. É uma viagem que cabe no tempo, no bolso e no jeito do cliente.

O cliente que pede um roteiro quase sempre está comparando propostas. Vence quem mostra que entendeu a viagem dele — e entrega um plano claro, possível e bonito de ler. Este guia reúne o passo a passo que usamos com agências de viagem para montar roteiros assim, do primeiro contato ao envio da proposta.

NESTE GUIA

01	O briefing: 12 perguntas antes de tudo	3
02	Duração e ritmo	4
03	Logística sem sustos	5
04	O dia a dia que funciona	6
05	Hospedagem: escolha a região primeiro	7
06	Restaurantes e experiências	8
07	Preço e margem	9
08	Documentos, seguro e cuidados	10
09	A proposta que vende	11
—	Exemplo pronto: Lisboa em 5 dias	12
—	Modelo em branco para usar	13
—	Checklist antes de enviar	14

Como usar

- Leia uma vez inteiro: são 15 minutos.
- Imprima o **modelo em branco** (página 13) e o **checklist** (página 14) para usar em cada proposta.
- Use o exemplo de Lisboa como referência de nível de detalhe.
- Adapte as regras práticas ao perfil de cada cliente: elas são ponto de partida, não lei.

Quer roteiros prontos?

Em **digital-tuor-6ch.pages.dev/roteiros** há roteiros dia a dia de 19 destinos, do Brasil e do exterior, para usar como base nas suas propostas.

O briefing: 12 perguntas antes de montar qualquer roteiro

O erro mais caro é montar o roteiro antes de entender a viagem. Com estas respostas, a proposta já nasce certa — e o cliente percebe que foi ouvido.

01 Quem viaja?

Nomes, idades e relação entre as pessoas (casal, família, amigos, grupo).

02 Qual é a ocasião?

Lua de mel, férias escolares, aniversário, formatura, descanso, trabalho + lazer.

03 Quais datas — e quanta flexibilidade?

Datas fixas ou uma janela? Flexibilidade de 2 ou 3 dias muda muito o preço do aéreo.

04 Quantos dias no total?

Contando a ida e a volta. Voo longo come um dia de cada lado.

05 Qual o orçamento por pessoa?

Pergunte uma faixa. Diga que é para montar a melhor proposta dentro dela.

06 O que já conhecem?

Evita repetir destinos e mostra o nível de experiência de viagem.

07 Qual ritmo preferem?

Tranquilo, equilibrado ou intenso (veja o capítulo 2).

08 O que não pode faltar?

Gastronomia, praia, compras, museus, natureza, vida noturna, aventura.

09 Como gostam de se hospedar?

Hotel com serviço, pousada de charme, resort, apartamento, localização central.

10 Alguma restrição?

Mobilidade, alimentação, saúde, medo de avião ou de estrada, crianças pequenas.

11 Documentos em dia?

Passaporte e validade, vistos, autorizações. Pergunte já no primeiro contato.

12 Quem decide e como vão pagar?

Quem aprova a proposta, forma de pagamento e prazo para decidir.



Mande o briefing antes da conversa. Um formulário curto (ou as perguntas no WhatsApp) faz a reunião render o dobro. Na conversa, você só confirma e aprofunda o que importa.

Duração e ritmo: o roteiro precisa caber no corpo

O cliente quer ver tudo; o roteiro precisa deixar tempo para aproveitar. Defina o ritmo com ele e use-o para decidir quantas atividades entram por dia.

Ritmo	Para quem	Atividades por dia	Troca de hotel
Tranquilo	Lua de mel, famílias com crianças pequenas, idosos, viagens de descanso	1 atividade principal + tempo livre	A cada 4 noites ou mais
Equilibrado	A maioria dos casais e famílias	2 atividades, com pausa no meio do dia	A cada 3 noites
Intenso	Quem viaja pouco e quer ver o máximo, grupos jovens	3 atividades, noites programadas	A cada 2 noites

Regras práticas de duração

- O dia de chegada e o dia de partida valem, no máximo, meio dia de passeio.
- Depois de voo noturno ou com fuso grande, programe o primeiro dia leve.
- Cada troca de cidade consome meio dia entre check-out, deslocamento e check-in.
- Em viagens de 7 noites ou mais, deixe um “dia coringa”.

Sinais de roteiro apertado

- Mais de uma cidade nova por dia.
- Atividades às 8h depois de chegar de madrugada.
- Nenhuma refeição com tempo para aproveitar.
- Deslocamentos longos em todos os dias.



Mostre o ritmo na proposta: “roteiro equilibrado, duas atividades por dia, tardes livres em Santorini”. O cliente entende a lógica da viagem.



CAPÍTULO 03

Logística sem sustos

É a parte invisível do roteiro — e a que mais gera reclamação quando falha. Resolva a logística antes de escolher passeios.

- 01 Desenhe a rota no mapa.** A ordem das cidades deve seguir uma linha, sem zigue-zague.
- 02 Considere entrar por uma cidade e sair por outra** (open jaw). Muitas vezes evita um dia inteiro de volta ao ponto de partida.
- 03 Compare o deslocamento porta a porta:** trem entre centros de cidade pode ser mais rápido que um voo curto somando aeroporto e esperas.
- 04 Coloque folga nas conexões** e nos traslados do dia do voo de volta.
- 05 Confira horários de check-in e check-out** e, se necessário, guarda de bagagem ou early check-in.

Antes de fechar cada dia, confira

- Dias e horários de funcionamento das atrações (muitos museus fecham um dia por semana).
- Feriados locais e eventos que lotam a cidade.
- Estação do ano: clima, horário do pôr do sol, alta temporada.
- Ingressos com horário marcado e antecedência de venda.
- Tempo real de deslocamento entre um ponto e outro.

Atenção: horários, regras e dias de funcionamento mudam. Confirme sempre nos sites oficiais das atrações e dos transportes antes de enviar a proposta.

O dia a dia que funciona: âncora, respiro e fecho

Um bom dia de roteiro tem uma **âncora** (o que justifica o dia), um **respiro** (tempo para passear sem pressa) e um **fecho** (um momento para lembrar). Veja o desenho:

MANHÃ • ÂNCORA

A atração principal do dia, logo na abertura: menos fila e mais energia. Ingresso comprado com antecedência.

ALMOÇO • PERTO DA ÂNCORA

Uma sugestão de restaurante no caminho, sem deslocamento extra.

TARDE • RESPIRO

Um bairro para caminhar, compras, praia ou descanso no hotel. É aqui que o cliente “vive” o destino.

FIM DE TARDE • FECHO

Pôr do sol, mirante, passeio de barco ou um drink com vista.

NOITE • JANTAR

Nas noites especiais, restaurante reservado. Nas outras, sugestões por perto do hotel.

Como escrever cada dia na proposta

- **Título com a ideia do dia:** “Belém e os pastéis mais famosos de Lisboa”.
- **3 a 5 linhas** contando o dia em ordem, com verbos de ação.
- **Uma dica de quem conhece:** “chegue cedo ao Mosteiro dos Jerônimos”.
- **O que está incluso** (ingresso, traslado, guia) e o que é opcional.



Agrupe por bairro, não por lista. Atrações próximas no mesmo dia economizam horas de deslocamento — e o cliente sente que o roteiro “flui”.

Hospedagem: escolha a região antes do hotel

A localização define quanto tempo o cliente vai gastar em deslocamentos todos os dias. Primeiro escolha o bairro que combina com o perfil; depois, o hotel dentro dele.

Perfil	Priorize	Evite
Casal / lua de mel	Charme, vista, bairro para caminhar à noite, serviço atencioso	Hotéis de grande porte voltados a eventos
Família com crianças	Quartos amplos ou conjugados, café incluso, piscina, perto de transporte	Ruas de vida noturna, muitos andares sem elevador
Primeira viagem ao destino	Região central, perto das principais atrações e do transporte público	Economizar na diária e gastar em táxi todo dia
Grupo	Mesmo hotel para todos, sala ou área comum, fácil acesso para ônibus	Hotéis com pouca disponibilidade de quartos iguais
Viagem com carro	Estacionamento, saída fácil para as estradas	Centros históricos com circulação restrita

Na proposta, explique a escolha

“Escolhemos o Chiado porque vocês vão caminhar até os principais pontos e ter restaurantes na porta à noite.” Uma frase assim vale mais do que três fotos do quarto.

Ofereça duas opções

Uma dentro do orçamento e uma “upgrade” com a diferença de valor clara. O cliente compara com você — e não com o concorrente.

Restaurantes e experiências: o que só a agência entrega

Aéreo e hotel o cliente encontra sozinho. O que faz ele fechar com você é a curadoria: onde comer, o que viver e os detalhes que transformam a viagem.

Restaurantes

- 1 ou 2 jantares especiais **com reserva** feita pela agência.
- Sugestões de almoço perto das atrações do dia.
- Opções para restrições alimentares do briefing.
- Faixa de preço de cada sugestão.

Experiências

- Uma experiência local por destino: aula de culinária, vinícola, passeio de barco, show típico.
- Guia local nos lugares com muita história.
- Momentos de fotografia: mirantes, pôr do sol.

Parceiros

- Receptivos e guias de confiança em cada destino.
- Restaurantes que dão benefício aos seus clientes.
- Contato local para emergências.



Surpresa planejada. Um detalhe no roteiro de uma ocasião especial — um espumante no quarto da lua de mel, um bolo no aniversário — custa pouco, vira foto e é lembrado quando o cliente for indicar uma agência.

Transparência: deixe claro na proposta o que está incluso e o que é sugestão paga à parte. Surpresa boa é o espumante; surpresa ruim é a conta que ninguém avisou.

Preço e margem: a conta que fecha

Some todos os custos por pessoa, defina a margem e calcule o preço de venda. Margem é sobre o preço, não sobre o custo — por isso a conta é dividida, não multiplicada.

$$\text{Preço} = \text{Custo} \div (1 - \text{margem})$$

Exemplo: custo de R\$ 8.000 e margem de 20% → $R\$ 8.000 \div 0,80 = R\$ 10.000$ (a margem é R\$ 2.000, 20% do preço)

O QUE ENTRA NO CUSTO

Item	Exemplo ilustrativo
Aéreo	R\$ 4.200
Hospedagem (7 noites)	R\$ 2.450
Traslados	R\$ 380
Passeios e ingressos	R\$ 620
Seguro-viagem	R\$ 190
Taxas e tarifas bancárias	R\$ 160
Custo por pessoa	R\$ 8.000

Valores fictícios, só para mostrar a conta.

Cuidados que protegem a margem

- **Validade da proposta:** câmbio e tarifas mudam. Informe até quando o valor vale.
- **Custos que se esquecem:** taxas turísticas, gorjetas, bagagem despachada, estacionamento.
- **Parcelamento:** inclua o custo da maquininha ou do parcelamento no preço.
- **Mostre valor, não só preço:** o que está incluso e o trabalho da agência (suporte durante a viagem, reservas, curadoria).

Documentos, seguro e cuidados

Nada acaba com uma viagem mais rápido do que um embarque negado. Pergunte sobre documentos no primeiro contato e registre na proposta o que o cliente precisa providenciar.

Viagens internacionais

- **Passaporte:** muitos países exigem validade mínima a partir da data de entrada ou de saída. Confira a regra de cada destino.
- **Vistos e autorizações eletrônicas:** alguns destinos exigem visto ou autorização prévia pela internet, com prazos de análise.
- **Seguro-viagem:** exigido ou recomendado em vários destinos; confira a cobertura mínima.
- **Vacinas:** alguns países pedem certificado internacional de vacinação.
- **Menores de idade:** viagens sem os dois responsáveis exigem autorização.

Viagens nacionais

- Documento oficial com foto para o embarque.
- Menores de idade: regras próprias de documentação e autorização.
- Destinos com taxa de preservação ambiental ou limite de visitantes: pague e agende antes.
- Passeios com vagas limitadas por dia: reserve junto com o pacote.

Fonte certa: regras de entrada mudam com frequência. Consulte sempre os sites oficiais — consulado ou embaixada do destino e o Portal Consular do Itamaraty — e registre a data da consulta na proposta.



Crie um “kit documentos”: uma página com o que o cliente precisa providenciar, até quando e onde.

A proposta que vende

O mesmo roteiro pode ser recusado num e-mail corrido e aprovado numa proposta bem apresentada. Organize assim:

- 01 Capa com uma foto marcante** do destino e o nome do cliente.
- 02 Resumo em uma página:** destino, datas, número de noites, ritmo, hotel e valor.
- 03 Dia a dia** com título, texto curto e uma dica de quem conhece.
- 04 O que está incluso e o que não está,** em duas colunas.
- 05 Valor, formas de pagamento e validade** da proposta.
- 06 Próximo passo claro:** “responda até sexta para garantirmos estas tarifas”.

Velocidade também vende

O cliente que pediu cotação para várias agências tende a avançar com quem responde primeiro e melhor. Tenha um modelo pronto (página 13) para montar propostas em menos tempo.

Depois de enviar

- Envie o PDF pelo WhatsApp com um áudio curto explicando o roteiro.
- Faça o acompanhamento em 24 a 48 horas.
- Pergunte o que ajustar — nunca só “e aí, gostou?”.



Venda a viagem, não o pacote. Troque “7 noites com café” por “sete manhãs acordando com vista para o mar Egeu”. As informações técnicas continuam na proposta, mas a primeira impressão é a da experiência.



EXEMPLO PRONTO

Lisboa em 5 dias

Cinco dias em Lisboa cobrem os bairros históricos, Belém, os miradouros e um dia em Sintra, com uma tarde em Cascais. É um roteiro de primeira viagem à Europa, com idioma e cultura próximos do brasileiro.

Ritmo: equilibrado · **Hospedagem sugerida:** Baixa e Chiado (centrais, perto de metrô, elétricos e restaurantes)

DIA
1

Baixa, Chiado e Rossio

Chegada ao aeroporto Humberto Delgado e check-in. À tarde, Praça do Comércio, Rua Augusta, Rossio e Chiado, com seus cafés históricos.

Dica: Lisboa tem muitas ladeiras: recomende calçado confortável.

DIA
2

Belém

Manhã em Belém, com a Torre de Belém, o Mosteiro dos Jerónimos e o Padrão dos Descobrimentos, e parada para os pastéis de Belém. À tarde, LX Factory.

Dica: O Mosteiro dos Jerónimos costuma ter fila: chegue cedo.

DIA
3

Alfama, Castelo e fado

Passeio no elétrico 28, Castelo de São Jorge e os miradouros de Santa Luzia e da Graça. À noite, jantar com fado em Alfama.

Dica: Casas de fado pequenas pedem reserva.

DIA
4

Sintra

Dia em Sintra, com o Palácio da Pena, a Quinta da Regaleira e o Castelo dos Mouros, a cerca de 40 minutos de trem a partir do Rossio.

Dica: Sintra tem muitos atrativos: escolha dois ou três para não correr.

DIA
5

Cascais e retorno

Manhã em Cascais, de trem pela costa desde o Cais do Sodré, com parada opcional no Cabo da Roca, e retorno.

Dica: Cascais também é base para quem prefere ficar perto da praia.

Pacote pode incluir: Aéreo para Lisboa, Hotel central, Ingressos em Sintra, Jantar com fado, Orientação sobre passaporte, EES e seguro-viagem.

Roteiro completo, com hospedagem por bairro e perguntas frequentes: digital-tuor-6ch.pages.dev/roteiros/lisboa

Roteiro dia a dia

Cliente	Destino	Datas
Viajantes	Ritmo	Orçamento por pessoa

Dia	Manhã · âncora	Tarde · respiro	Noite · fecho	Hospedagem / obs.
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				



CHECKLIST

Antes de enviar a proposta

BRIEFING

- ☐ Respondi as 12 perguntas do briefing
- ☐ Confirmei datas, flexibilidade e orçamento
- ☐ Anotei restrições e ocasião especial

HOSPEDAGEM E EXPERIÊNCIAS

- ☐ A região do hotel está explicada
- ☐ Ofereci uma opção upgrade
- ☐ Reservei os jantares e as experiências principais

ENVIO

- ☐ Capa, resumo, dia a dia, incluso e não incluso
- ☐ Próximo passo e prazo claros
- ☐ Agendei o acompanhamento em 24–48 h

ROTEIRO

- ☐ O ritmo combina com o perfil do cliente
- ☐ A rota segue uma linha, sem vai e volta
- ☐ Chegada e partida são dias leves
- ☐ Conferi dias e horários de funcionamento
- ☐ Cada dia tem âncora, respiro e fecho
- ☐ Os traslados têm folga

PREÇO E DOCUMENTOS

- ☐ Todos os custos entraram na conta
- ☐ Apliquei a margem sobre o preço
- ☐ Informe a validade da proposta
- ☐ Liste documentos, vistos e seguro



Roteiro bom merece ser encontrado por quem está planejando a viagem.

A Digital Tuor é especializada em marketing e vendas para agências de viagem, operadoras e pousadas: presença no Google, anúncios por destino e temporada, sites, atendimento com IA e conteúdo que gera orçamentos.

Diagnóstico gratuito: digital-tuor-6ch.pages.dev/diagnostico

Roteiros prontos: digital-tuor-6ch.pages.dev/roteiros