

TERMAS DE MONTE REAL

Cartão de cluster Saúde e Bem-estar



Identificação do Projeto/Marca: **Termas de Monte Real**

Enquadramento no cSB: **Termalismo**

Posicionamento Estratégico: **Excelência no Termalismo Privado**

Cliente-alvo: **Classe alta, média-alta e média**

Perspectivas de Evolução: **Positiva**

Idéia-Chave do Negócio: **Excelência no termalismo e SPA**

**CCP**
COMISSÃO DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PORTUGUESES

Breve Apresentação do Negócio

DADOS DE CARACTERIZAÇÃO

Designação Comercial
Termas de Monte
Real (Indústria
Termal de Monte
Real, S.A.)

N.º Colaboradores
35

N.º de
Estabelecimentos
1

Dispersão Geográfica
Regional

Facturação em 2010
não divulgado

Facturação em 2011
não divulgado

Endereço Postal
—

Endereço Electrónico
www.termasmonterea.l.pt

Contacto Telefónico
244618900

Contacto Electrónico
geral@lenaturismo.pt
Pessoa de Contacto
recepção

As Termas de Monte Real foram totalmente reconstruídas, em 2009, e dotadas de nova estrutura, equipamentos e serviços, num espaço que atualmente ocupa mais de 5.000 m² inteiramente dedicados ao Termalismo Clínico. Conservando a sua fachada histórica, as Termas de Monte Real constituem-se como um dos maiores e modernos balneários termais em Portugal e oferecem uma gama de produtos em actividades distintas com objectivos, características e condicionantes específicas: Termas e SPA.

As Termas de Monte Real encontram-se localizadas a 15 km do centro da Cidade de Leiria encontram-se bem próximo de outros locais de interesse como Alcobaça, Batalha, Marinha Grande, Fátima, as praias da Vieira, Pedrógão, São Pedro de Moel, Nazaré, Figueira da Foz entre outros.

Os cuidados de saúde estão representados pelo Termalismo Clínico consubstanciado nas indicações terapêuticas aprovadas; e as práticas de bem-estar através do usufruto de algumas técnicas termais de bem-estar orientadas e supervisionadas pelo Corpo Clínico e pelos programas de SPA que não recorrem a utilização de água mineral natural numa vertente de relaxamento corporal e outros benefícios de origem estética.

Modelo de Negócio

1. Segmentos de Clientes

O segmento de clientes insere-se num mercado maioritariamente heterogéneo, diversificado, com um nível de conhecimento profundo do produto, fidelizado mas também em desenvolvimento.

A procura neste mercado é altamente susceptível em função dos momentos e ciclos económicos.

Foram factores diferenciadores de elevada importância para a captação de clientes neste mercado os investimentos realizados na piscina termal activa com tanques de temperaturas, o facto de se tratarem das instalações termais mais recentes no mercado sendo a totalidade dos equipamentos novos, a flexibilidade de horários e formas de funcionamento e uma Direcção Clínica que é uma autoridade e referência nacional no termalismo.

Por outro lado foi feita uma aposta em nichos de mercado como é o caso do termalismo infantil – nomeadamente na área das afecções do aparelho respiratório, perturbações alimentares e doenças do aparelho digestivo (quadros executivos altamente susceptíveis ao stress diário), curas de relaxamento e repouso.

2. Propostas de Valor

As Termas de Monte Real oferecem aos seus clientes uma melhoria ao nível dos sintomas e um aumento da qualidade de vida praticando preços ajustados às possibilidades de cada cliente.

Facilitando-se o acesso ao termalismo será possível obter-se uma racionalização de custos com a redução do consumo de fármacos, redução do número de dias internamento hospitalar e redução do absentismo ao trabalho, constituindo-se a principal razão para que os tratamentos termais mantenham a convenção em países como Alemanha, França ou Suíça. À semelhança destes Países seria importante que no sistema universal de saúde estivesse convencionado os tratamentos de termalismo clínico, à semelhança do que aconteceu em Portugal até meados de 2011.

3. Canais

O termalismo clínico encontra-se protocolado com a rede secundária de todos os seguros de saúde sendo as companhias de seguro um importante meio de divulgação das Termas de Monte Real junto dos seus clientes com conferindo benefícios indirectos com a atribuição descontos no acesso ao termalismo clínico.

As Termas de Monte Real realizam diversas campanhas de marketing ao longo do ano e que são previstas no plano anual de marketing. Essa campanhas compreendem a divulgação da abertura da época termal, campanhas de divulgação e de ofertas via mailings, contacto via telemarketing e distribuição de flyers, publicação de anúncios nos meios de comunicação social, acções de patrocínio e de mecenato ao nível de entidades e eventos locais, publicidade em outdoors e a representação em feiras de bem-estar e saúde e de turismo. É também efetuado um trabalho de divulgação das Termas de Monte Real junto da classe médica.

4. Relação com o Cliente

As Termas de Monte Real valoriza um relação próxima com o cliente através de campanhas de fidelização, condições especiais para segundas inscrições e para permanências mais longas que tenham reflexo em mais tratamentos. Os clientes mais frequentes podem beneficiar das vantagens de um cartão de fidelização que lhes permite acumular pontos no “Cartão Preferred Guest Lena Turismo” desde que sejam clientes dos serviços de alojamento e/ou restauração do Palace Hotel Monte Real. Neste contexto, podem acumular pontos sobre consumos no Hotel e nas Termas e/ou no Spa Monte Real. Os pontos são atribuídos sobre Vendas a Dinheiro do Palace Hotel Monte Real e podem incluir consumos no Spa e nas termas.

5. Fontes de Receita

A principal fonte de receita das Termas de Monte Real é a prestação de serviços de termalismo clínico e a actividade SPA podendo nesta última ser praticada a modalidade de assinatura de serviços.

6. Recursos Chave

As características físico-químicas únicas da água mineral natural de Monte Real conferem-lhe especificidades e benefícios inimitáveis de forma muito particular no tratamento de afecções do

aparelho digestivo, o que beneficia na construção de produtos e serviços únicos no panorama do termalismo nacional.

Paralelamente com a parceria realizada com institutos públicos encontra-se em desenvolvimento outros estudos de carácter científicos da água mineral de Monte Real, que permitirão um desenvolvimento e conhecimento acrescido das competências e valências deste medicamento. Paralelamente no projecto de investimento a parte da aparatologia termal foi desenvolvida com desenho e técnica própria por forma a garantir condições de resistividade dos materiais, temperatura e pressão da água termal, factores únicos de sucesso na prestação dos serviços. O desenvolvimento destas tecnologias foi possível através de parcerias com institutos públicos e universidades.

O facto das Termas de Monte Real estarem ainda integradas num conjunto formado por várias unidades de negócio (Termas, Spa, Hotel, Resort e Residências) permite a criação de sinergias desde o aproveitamento partilhado de recursos que podem ser usados de uma forma comum e na divulgação dos produtos e serviços junto dos seus clientes.

Os clientes podem consultar o seu médico de família de forma a obterem uma credencial onde seja prescrita a frequência das Termas de Monte Real para realizar o seu tratamento termal. No entanto, para frequentar um tratamento clínico, é necessária uma consulta prévia ao corpo clínico das Termas de Monte Real, mesmo que já tenha sido consultado pelo seu médico de família. Só o corpo clínico da estância termal tem competência para a prescrição dos tratamentos mais adequados a cada caso nas Termas.

7. Actividades Core (Chave)

Termalismo Clínicos e de SPA.

8. Parcerias Chave

Foram criadas parcerias chave através de protocolos com Seguradoras e com Associações, Sindicatos, Forças Armadas e de Segurança sendo atribuídas a condições idênticas às condições que são atribuídas aos clientes das Seguradoras.

9. Estrutura de Custos

A alteração do modelo de comparticipação com a interrupção das subvenções a partir do segundo semestre de 2011 afectaram de forma significativa o modelo de negócio. O modelo de negócio e projecto de investimento apenas se adaptará na medida em que obriga ao desenvolvimento de produtos mais competitivos ao nível do preço para absorver parte da redução financeira da convenção.

Em termos operacionais e de funcionamento não haverá alterações.

O custo financeiro que representa a área de investigação e desenvolvimento do negócio no contexto do actual cenário económico do País, acrescido da força juventude deste projecto de investimento, implica que a área de I&D seja apresentada neste momento como área secundária ao nível de planeamento estratégico.

Sumário Executivo

As Termas de Monte Real apresentam como factor diferenciador uma gama de serviços ao nível do Termalismo e SPA de elevada qualidade. No caso do Termalismo o preço não é um factor distintivo em Monte Real, dado que as Termas de Monte Real não possuem competência nem se posicionam ao nível do termalismo social que é praticado pelos concessionários representados por Municípios e a concorrência directa na região encontra-se encerrada por motivos diversos.

Tendência do Negócio

A tendência do negócio do Termalismo Clínico em virtude dos reconhecidos benefícios que trazem a médio e longo prazo aos seus utilizadores, ao nível da melhoria dos sintomas e aumento da qualidade de vida, deverá passar pelo incremento do relacionamento com as seguradoras com vista ao enquadramento das terapêuticas na rede de cuidados primários, passando estes tratamentos a serem passíveis de comparticipação por estas entidades.

Uma divulgação apropriada ao público em geral da actividade termal será de extrema importância para transmitir a inovação e o modernismo destas unidades termais e para motivar a experimentação.

Ao nível da divulgação será ainda importante a criação de um Roteiro de Unidades Termais de divulgação internacional dando a conhecer internacionalmente as unidades que os potenciais clientes estrangeiros têm à sua disposição e os serviços prestados nessas unidades.

Será igualmente importante a sensibilização da classe médica para a importância e vantagens da terapêutica termal e os benefícios desta para a saúde dos indivíduos.