

## PORTUGAL

# CONCESSÕES

O Grupo explora actualmente os seguintes espaços concessionados: Museu de Serralves, Casa da Música, Palácio de Cristal, Biblioteca Almeida Garrett, VOG Tecmaia, Exponor e Estação CP de Campanhã.

## SUGESTÕES & OPÇÕES

O volume de negócios ascendeu globalmente a 2,4 milhões de euros, traduzindo um decréscimo de 5% face ao ano anterior. Apesar deste decréscimo, o negócio conseguiu registar melhorias na qualidade e rendibilidade das operações.

Para esse objectivo contribuíram, decisivamente, as acções de formação da equipa de colabo-

radores em atendimento, qualidade e controlo de operações.

Todas as unidades que compõem este negócio têm características que as diferenciam muito entre si, não só pelo público que as frequenta, como também pelas necessidades que visam suprir, pelo que é fundamental proceder a uma adequada segmentação dos consumidores e das suas necessidades, o que obriga a desenhar uma oferta que dê resposta a essas expectativas e as permita superá-las.

Durante o ano de 2011, a unidade Blue Café de Campanhã foi certificada com a norma de qualidade ISO 22000, juntando-se à VOG, as duas unidades certificadas no negócio das concessões, no final do ano.