

SEMINARI: "MILLOREM LA COMPETITIVITAT DE LES EMPRESES TURÍSTIQUES IMPLEMENTANT MILLORES DE QUALITAT"



2^a. Sessió: "Com comunicar als nostres clients l'excel·lència de les nostres empreses"

Acció subvencionada pel Servei Públic d'Ocupació de Catalunya en el marc dels Programes de suport al desenvolupament local

We are respondeco

Dedicated to helping you see sustainability in commercial terms



Aprèn com millorar la qualitat i la competitivitat de la teva empresa turística: 6 beneficis financers del marketing de la sostenibilitat i l'autenticitat

**Dr Xavier Font
Leeds Beckett University**

- **Si ja estàs treballant a fons perquè el teu negoci o destí sigui més sostenible, ara és el moment de saber com dir-ho als teus clients i que ells en gaudeixin.**
- Dona a conèixer com fas que les vacances dels teus clients siguin més divertides i els seus viatges de negocis més agradables.
- Empreses catalanes com la teva son cada cop més sostenibles, però no ho comuniquen als seus clients per por de ser mal interpretats.

VisitEngland dades sobre els consumidors en anglès diu:

- 58% voldria romandre en allotjament amb verd premis / pràctiques amigables amb l'ambient
- 51% diu que si dos hotels eren els mateixos, triarien el que tingui un premi verd
- 46% no volia pensar a ser verd - que volen relaxar
- 33% creu quan parles de sostenibilitat vols estalviar diners i / o reduir el servei
- 15% pensa un hotel de gestió sostenible serà menys còmode que un sense credencials verdes.

1. Estalvis:

Com comuniquem
qualitat i sostenibilitat
per a que els clients
ens ajudin a reduir
costos

1a. Aprèn a com demanar-ho educadament

- Aneu amb compte en dissenyar les seves comunicacions de sostenibilitat.
- Senyalització que utilitza el seu logotip i ha estat ben dissenyada i presentada amb cura produeix millor resultats (tovalloles)
- Tingues cura del llenguatge que utilitzes. Missatges poc clars així com "ser ecològic" s'entenen malament i s'ignoren, o pitjor, poden molestar als clients.
- Evita missatges de “ho faig quan és possible”



1b. Sigues creïble

- Evidència
- Empatia
- Escriure en primera persona, inclou una foto del propietari / gerent
- Testimonis dels proveïdors d'aliments



LUSSMANNS

FISH & GRILL

ST ALBANS
HERTFORD
HARPENDEN

MENUS

CHRISTMAS 2015

GIFT VOUCHERS

REVIEWS & AWARDS

WHAT WE'RE ABOUT

ABOUT US

ARTWORK

OUR RECIPES

OUR VIDEOS

OUR SUPPLIERS

COMMUNITY SUPPORT

OUR BLOG

JOIN US

SUSTAINABILITY

COMPETITION

CONTACT

MEET OUR GREAT BRITISH SUPPLIERS

We are dedicated to working with the country's best welfare-driven producers and suppliers to provide our customers with food and drink to enjoy and celebrate.



ST PETER'S
BREWERY



S. J. FREDERICK
& SONS

For Label Anglais - the true taste of chicken

www.sjfrederick.co.uk



STICKLEBACK

Sourcing day boat and line-caught fish daily.

www.sticklebackfish.co.uk





SMALLICOMBE

Tel: 01404 831310



[Home](#) [Self catering](#) [Bed & breakfast](#) [Tariff](#) [Short breaks](#) [Bookings](#) [Farm](#) [Courses](#) [Shop](#) [Out & about](#) [Find / Contact us](#)



Introduction to Pig Keeping Courses

The hands on 'Introduction to Pig Keeping' courses as featured in the Telegraph is designed for people who would like to rear pigs as a hobby or for those wishing to gain more knowledge around rearing and breeding rare breed pigs. Smalllicombe is geared up to producing quality breeding stock and also Rare Breed pork which is sold locally at the Seaton & Sidmouth Farmers Markets and direct from the farm or by overnight courier.



[Book Now](#)



[Special Offers](#)

1c. Sigues honest

- No em diguis que tornar a utilitzar la tovallola per salvar el planeta terra, si els clients creuen que ho fas per estalviar diners
- Sigues obert sobre els teus motius

100% Organic fairtrade coffee & teas!

calories		small	medium	large
2	Americano	£1.89	£2.09	£2.29
138	Cappuccino	£2.09	£2.39	£2.59
162	Caffè latte	£2.19	£2.49	£2.69
265	Caffè mocha	£2.39	£2.69	£2.89
29	Tea	£1.49	£1.79	£1.99
328	Hot chocolate	£1.99	£2.29	£2.49
		single	double	
1	Espresso	£1.65	£1.89	

Extra espresso shot £0.55

Chocolate organic semi,
sugar milk

1d. Tingues sentit de l'humor

- És més fàcil per al canvi el comportament d'algú si es comparteix una broma que si els fas sentir obligats a fer-ho en contra de la seva voluntat



Comunica creativament

- **Presentem a:** Ignasi Uñó Pérez, CEO de Innovat Hotels
- **Què fem:**
Comuniquem de forma simpàtica accions d'estalvi energètic per a que els nostres clients entenguin el que fem, i com a conviure amb l'ecotecnologia.

COME ON BABY,

Light my fire...

ROOM LIGHTS SCHEDULE
FROM 12 pm A 8 am SPOTLIGHT.
DE 8 am 12 pm MAIN LIGHT

LIGHT IN THE SHOWER AND RESTROOM WORKS ALL DAY.
IF THERE'S ANY PROBLEM, PLEASE, CONTACT RECEPTION.

¡THANK YOU!



We are committed to saving energy
Comprometidos con el ahorro energético

1e. Parla'm com a un amic

- Compartim els mateixos valors



Exercici 1. Estalvia

	Com?
1a. Demana-ho educadament	
1b. Sigues creïble	
1c. Sigues honest	
1d. Tingues sentit de l'humor	
1e. Parla'm com a un amic	

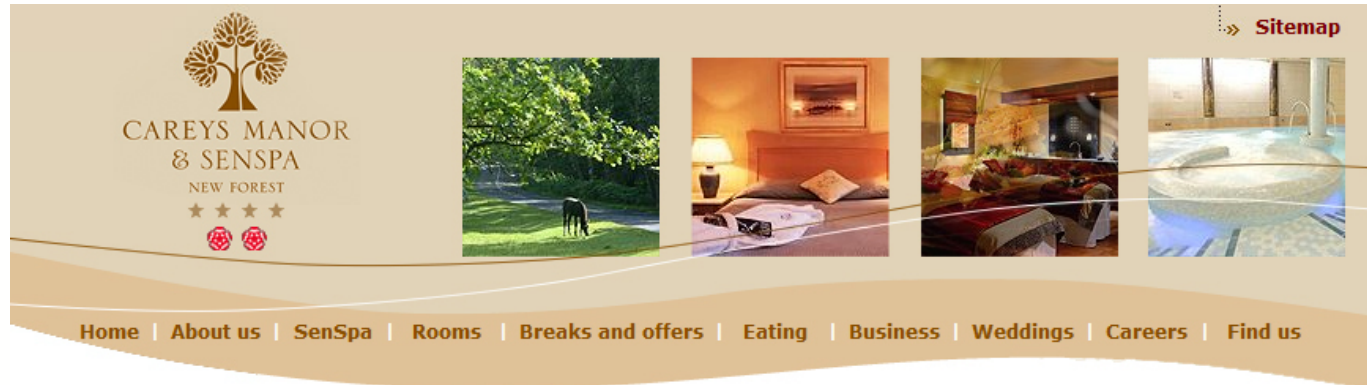
2. Atreu més clients:

Com el màrqueting de la qualitat i la sostenibilitat ens ajuda a aconseguir més clients

2a. Aprèn a com ser únic

- Proporcionant aliments de qualitat que vostè sap on venen, i com contribueixes a la teva comunitat és tan normal, però cal explicar-ho
- Moltes empreses no ho fan, o ho expliquen malament
- Clients disposats a pagar fins a un 15% més per aliments d'origen escocès
- Les empreses que promouen productes escocesos normalment tenen 20% més vendes

Dóna beneficis



- 10% de descompte si vens amb transport públic
- 10-15% dels clients d'oci de cap de setmana
- 30 a 40% dels clients d'entre setemana per conferències

2b. Sigues visible



- Fàcil identificació i reconeixement instantani
- El 72% de les empreses Millor Sabor diuen que han rebut comentaris positius de seus clients en sobre la qualitat dels seus productes
- 65% de les empreses d'acord que Millor Sabor afegeix clarament valor al seu negoci

2c. Fes que se't trobi

- Visitscotland.com web listing
- Improve SEO of your own website
- Linked VisitScotland app
- VisitScotland's consumer marketing campaigns

2c. Fes que se't trobi

Global development professionals network

Volunteer travel: experts raise concerns over unregulated industry

Sending untrained young people to volunteer with vulnerable people is unlikely to help communities, warn responsible tourism and child protection experts

- Teaching abroad: 'Volunteers had little educational benefit to the kids'

Katherine Purvis and Lindsey Kennedy

@KatherinePurvis

Wednesday 13 January 2016 14:27 GMT



1,244 Shares
9 Comments

Save for later



GULUDO

responsible travel

Shop the world's best small holiday companies in one place

01273

Mon-Thur: 9am-7pm, Fri: 9am-5pm

Search...

Home | Countries | Holiday types | Last minute | Deals | Travel guides | About us | Contact us

Find me a holiday

all destinations
all types of holiday
all activities
any day any month +/-7 days
all durations

Search

Over 5000 holidays from the world's best & most responsible holiday companies

“ Responsible travel is not only better for our world, it's also more interesting and memorable. Responsible tourism is the future of travel ”

At Responsible Travel we're here to connect the world's best small holiday companies with travellers looking for more from their holiday

Help desk

Rosy and her team love talking about holidays so give them a quick call for ideas, inspiration and advice >



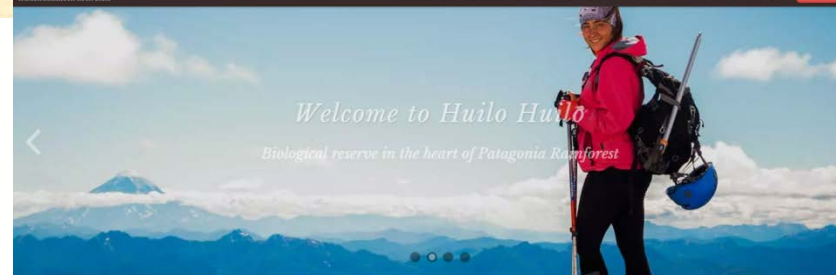
GULUDO VILLAS EXPERIENCES COMMUNITY INFO NEWS RATES & RESERVATIONS

HUILO - HUILO

Live the Forest

Search on Huilo Huilo Site

BIOLOGICAL RESERVE ACCOMMODATION SNOW PROGRAMS ACTIVITIES OFFERS BOOK



2d. Fes que se't recordi

- Comparteix contingut amb significat
- Mostreu-me el que pugui esperar (no el que m'acabo de perdre)
- La política de sostenibilitat la teva pàgina web és avorrida

2e. Sigues compartit

- Proporciona raons i incentius per a que clients parlin bé de tu
- Competicions en mitjans de comunicació socials

Exercici 2. Atreu més clients

	Com?
2a. Sigues únic	
2b. Sigues visible	
2c. Fes que se't trobi	
2d. Sigues recordat	
2e. Sigues compartit	

Pausa-café

Tornem a les 18.15

18:00

3. Millora la satisfacció dels teus clients:

Què comuniquem per a millorar la satisfacció dels nostres clients

3a. Fes-los sentir bé

- Descripcions de menús, declaracions de procedència
- Proposa excursions a veure els teus proveïdors
- Mostrar i compartir l'orgull de l'impacte que heu causat, juntament



Clandeboyne Estate Yoghurt

Situated near Bangor in County Down, Clandeboyne Estate is one of Northern Ireland's most beautiful private estates and home to **Lady Dufferin, the Marchioness of Dufferin and Ava**, and a delicious range of creamy artisan yoghurts.

Clandeboyne Estate Yoghurts, the only yoghurts made in Northern Ireland, are created using milk from Clandeboyne's award winning herd of Holstein and Jersey cows.

The high quality milk is blended by hand using traditional techniques that guarantee a rich creamy texture without high fat content. It is then prepared and cultured very gently over 24 hours in small batches, which helps create an exceptional flavour and texture. Clandeboyne yoghurt is available in Greek, Natural and a range of flavours from Strawberry to Blueberry.



3b. Utilitza un llenguatge atractiu

- Primer emocions, després l'evidència
- Explica'm una història



[Home](#)[Our farms](#)[The Feather Down Feeling](#)[Our brochure](#)[Newsletter](#)[Personal P](#)

The best-loved family holidays in the land

You'll learn to live life on the slow, let your children roam free and reconnect with each other. Enjoy the countryside at some of the most gorgeous farms.

During your stay you will (besides enjoying yourself) be able to take a peek into the world of farming. Feather Down Farms are only located on real working farms.

Our farms have a limited number of tents and all of them are placed in beautiful countryside. Made of thick, protective canvas, our tents keep the warmth in without shutting the sounds of nature out, so you can wake up with everything around you.

Forget the time. Feather Down is intended for anyone who is looking for quality time together, far away from the hustle and bustle of everyday life.

Feather Down Farm ...





[Recipes](#)

[News](#)

[Blog](#)

[Social](#)

[Newsletter](#)

[Our Brochure](#)

[+44 \(0\)1420 80804](#)

[Log In](#)



3c. Explica els beneficis per al client

- Si li demanes als clients que canviïn el seu comportament, ofereix alguna cosa a canvi
- fresc,
- digne de confiança



3d. Fes que sigui fàcil per als clients

- Treu l'estrès i la responsabilitat de prendre decisions sobre sostenibilitat per als teus clients.
- Fes que els productes sostenibles i naturals siguin el producte normal
- Presenta-ho com a part del millor servei



3e. Ajuda's a prendre decisions

- Presenta informació que sigui útil en aquest moment
- Fes que sigui convenient, fàcil, l'elecció normal

Busca solucions fàcils de fer servir i amb impacte visual

- Presentem a: Eloi Burriel, coordinador de la consultoria l'Origen, de Granollers (Vallés Oriental).
- Què fem: Hem dissenyat la Recistella, una forma simpàtica per a que els corredors es facin partícips en reciclar.
- A la mitja maratón de Granollers, es donen més de 66,000 ampolles de plastic als 13,000 corredors, que les llencen al llarg del recorregut. La Recistella ha ajudat a que un 80% d'ampolles es reciclin. Es tempta als corredors amb aquestes Recistelles, que fan el llençar ampolles a la cistella un joc.



Exercici 3: Millora la satisfacció dels teus clients

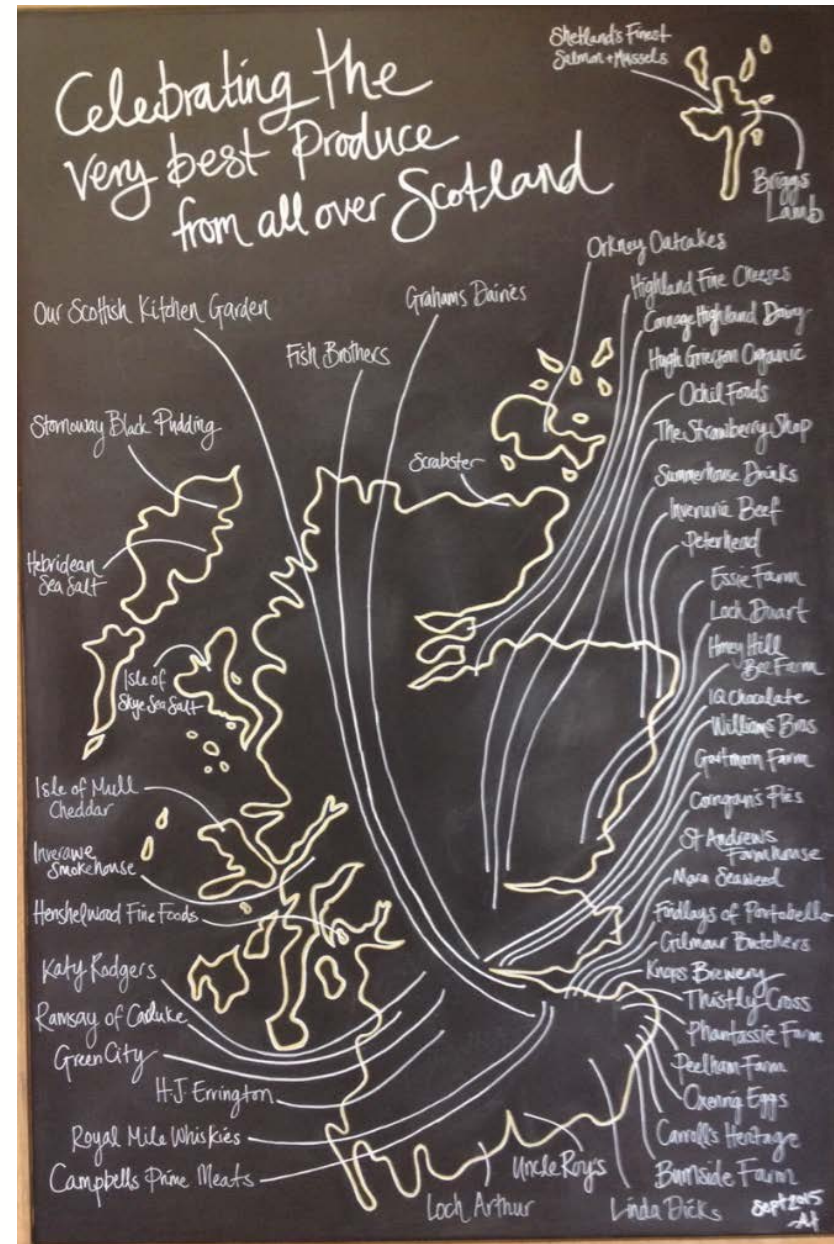
	Com?
3a. Fes-los sentir bé	
3b. Utilitza llenguatge atractiu	
3c. Explica beneficis per al client	
3d. Fes-ho fàcil	
3e. Ajuda'ns a prendre decisions	

4. Despesa:

Què comuniquem per a incrementar la despesa dels nostres clients i atreure nous clients?

4a. Aprèn a com fer-los sentir especials

- Un servei únic i sentit d'exclusivitat per augmentar la disposició a pagar
- Oferir productes específics només per a clients lleials



Puffin + Capuccino= Cappuffinccino



4b. Dona'ls coses a fer

- Activitats, barates o gratuïtes, ben explicades
- Adaptades per un mercat concret



4c. Millorar l'experiència

- L'augment de la l'experiència millora la disposició a pagar
- Participar en l'experiència
- Fes que siguin els protagonistes



4d. Empaqueta els serveis

- Ven productes junts (sobretot els que tenen cost variable baix, i vols que siguin coneguts)
- Westin hotels jogging

Troba un punt d'entrada per a connectar amb els clients

- **Qui som:** Nuria Varela Díaz-Delgado, Directora de Qualitat i Medi Ambient de Blaumar Hotel (Salou).
- **Que fem:** A l'estiu regalem aquest sabó com a amenity a les habitacions. I un cop a la setmana fem un simulacre de com es fa el sabó, com una de les activitats a fer durant les vacances. De regal els hi donem un sabonet amb instruccions de com fer-ho a casa.
- Hem trobat que els clients han rebut l'activitat molt bé i que ens hes més fàcil de comunicar les altres coses que fem, de forma informal durant i després de fer els sabons amb ells, perquè tenen més confiança en el que fem. Això també ens dóna l'oportunitat d'escoltar les seves opinions i pensar en com fer altres accions més interessants.



Exercici 4. Millora la despesa

	Com?
4a. Fes-los sentir especials	
4b. Coses a fer	
4c. Millora l'experiència	
4d. Empaqueta els serveis	

5. Lleialtat i estacionalitat:

Com comuniquem per a millorar la lleialtat dels clients, reduir la seva estacionalitat i fer que ens recomanin més

5a. Que siguin conscients

- Vols reforçar la seva percepció de que han pres la decisió correcta, després de la compra.
- Explica com el seu producte també ajuda a la sostenibilitat, a més de ser un producte de qualitat.



5b. Pensa en el temps

- Què fer quan:
 - Plou
 - Fa fred
 - Hi ha mosquits

I perquè no hi vas en bici?

- **Presentem a:** Empar Vaqué, de l'Hotel Restaurant Molí del Mig (Torroella de Montgrí)



- **Què fem:** Promovem anar en bicicleta, tant per anar a la platja com per sortides més llargues a la web, la reserva per telèfon, en confirmar la reserva, i a l'arribada a la recepció amb cartells professionals
- Lloguer, picnic i sopar
- Primavera i tardor, estades més llargues

5c. Afegeix un calendari

- Què és el millor de cada mes
- Les aus, les flors
- Festivals
- Els aliments de temporada
- Com serà el teu jardí
- Inverteix en fotografies

Wildlife Calendar

Wildlife	Best place to see	Top Tip	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	AUG
Adder	 YWT Allerthorpe Common	Visit early on a warm spring day to watch adders basking in the morning sun		✓	✓	✓				
Avocet	 YWT North Cave Wetlands	Crossland Hide offers the best views of breeding avocets, with their distinctive curved beak				✓	✓	✓	✓	✓
Barn owl	 Tophill Low	Barn owls are most active in summer as they feed their chicks, look for them at dawn or dusk	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bearded tit	 RSPB Blacktoft Sands	Listen for high pitched 'pinging' calls and watch for roving flocks in the reedbeds in winter	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bittern	 RSPB Blacktoft Sands	Visit in spring to hear the unmistakable 'boom' or try the winter months as they venture out onto the ice	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ducks in breeding plumage	 YWT Wheldrake Ings, YWT North Cave Wetlands	Male ducks like wigeon, teal, pintail and shoveler take on their finest attire in winter - a dazzling array of colours ready to impress a new partner for spring	✓	✓						
Gannet	 RSPB Bempton Cliffs	Watch for gannets seemingly hovering on the thermals from the viewing platforms				✓	✓	✓	✓	✓

5d. Dona'ls raons per tornar

- Proporciona incentius proporcionals a la importància d'aquest client per al teu negoci



Exercici 5. Lleialtat i estacionalitat

	Com?
5a. Fes-los conscients	
5b. Pensa en el temps	
5c. Afegeix un calendari	
5d. Raons per tornar	



<https://www.facebook.com/marketingdelturismesostenible/>



Marketing del turisme sostenible

Community

Add a Button

👍 Liked ▾

💬 Message ▾



Timeline

About

Photos

Likes

More ▾

Community

🔍 Search for posts on this Page



43 likes 0 this week

Florian Kaefer and 37 other friends



See Pages Feed

Posts from Pages you've liked as your Page



Status



Photo / Video



Offer, Event +



Write something...



Marketing del turisme sostenible

February 9 · 🌐

L'informe "Obre les portes: Promociona i comunica el teu caràcter únic i els teus valors sostenibles" que us fa arribar l'Agència Catalana de

Promote

THIS WE

0

Post Re

0

Post Engag

0

Website C

See Your Ad

Marketing del
Benvinguts! Co
exemples de m
comunicació de
sostenible a Ca

Boost Post