

CURSO DE GESTORES GDT TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA PYME TURÍSTICA

UNIDAD: CLAVES DEL SECTOR TURÍSTICO: TURISMO 4.0

MESA REDONDA: Tourist 4.0 Journey

PONENTE: PAU KLEIN
02 Noviembre 2023



Unknown



Turista 4.0



Usuario
en la
BBDD

Omnicanal

- Móvil
- Portatil
- Notificaciones push
- Redes sociales
- Digital Ads
- Email
- Smartwatches

Turista 4.0

Unknown



Personas

Micronichos +
Conocimiento de
nuestros clientes

Tecnología

Marketing
Automation

Estrategia

Canal oportuno
Momento oportuno



Tourist 4.0 Journey



01. PRE TRIP



02. ON SITE



03. POST TRIP

Tourist 4.0 Journey



01. PRE TRIP

Aumentar las reservas sin intermediación

- Ads: Campañas de captación Look Alike
- Captación Multicanal
- Captación escucha activa en redes sociales
- Upselling

Journey

Es un domingo por la mañana ... mientras toma un desayuno británico, **Rachel** se está poniendo al día y leyendo algunas noticias en la tablet.

Ve un anuncio publicitario en **The Guardian** con mensajes específicos de destino para **vacaciones familiares**. En este caso, Rachel está inmersa en un artículo y hace clic en el anuncio ... Pero tiene que arreglar, junto a su marido, a los niños, y no avanza en la reserva...

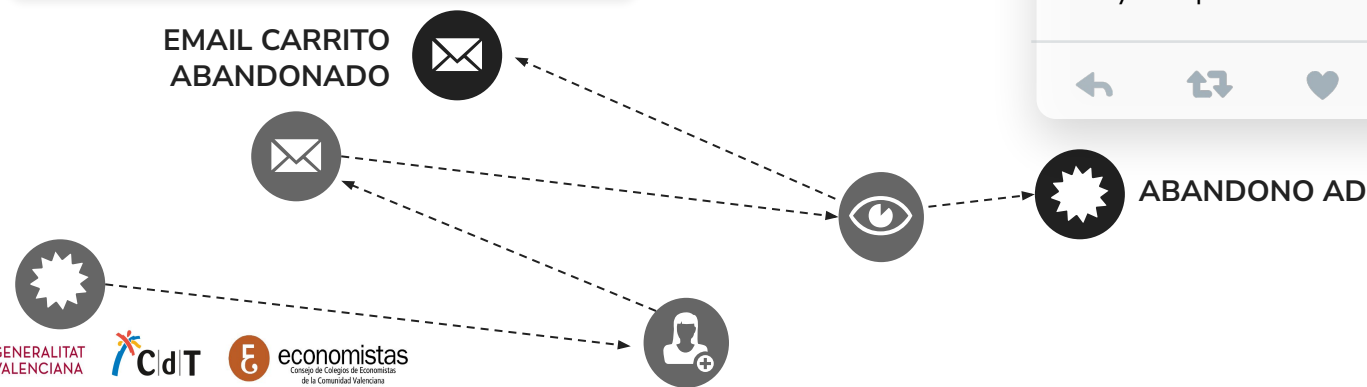
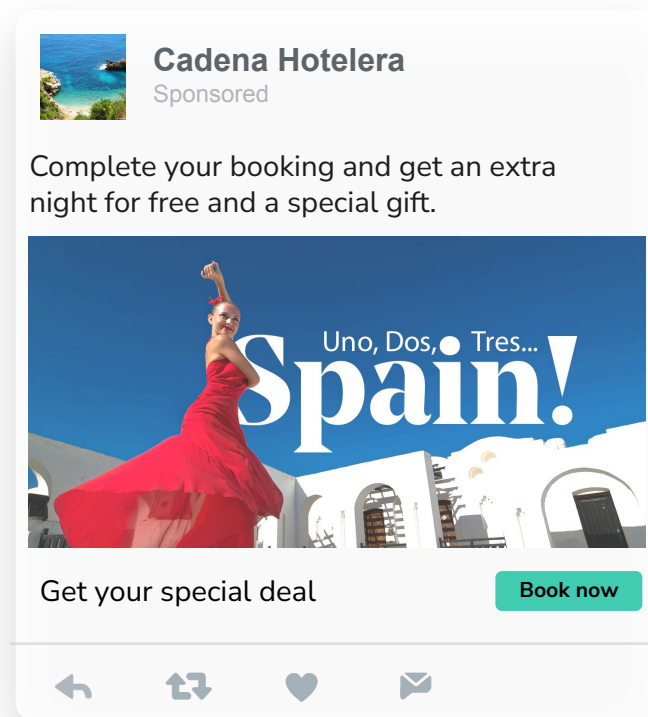
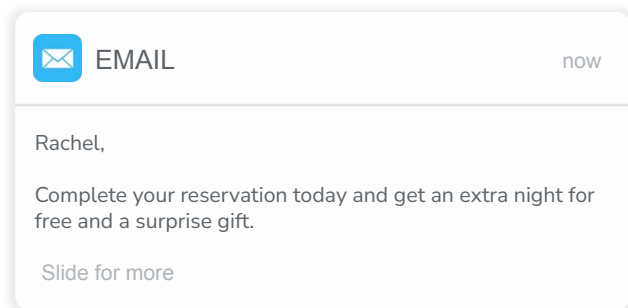
Pero no nos hemos olvidado de ella.

Rachel: Casada, 42 años. Bristol, UK




Journey

1 hora más tarde, la reserva abandonada inicia un trigger conseguir recuperar la reserva. Rachel recibe un correo electrónico del carrito abandonado, así como un anuncio social. Ella no ve el email pero si ve el anuncio y hace clic para **completar la reserva**. Como parte de la reserva, también se une al programa de Fidelización para tener una noche gratuita (que se proporciona al momento del check-in).



Ads



https://www.theguardian.com/international

Experience the best of Spain with us
Gastronomy, culture, weather in a magical and memorable way
LEARN MORE

Support The Guardian Search jobs Sign in Search The Guardian International edition

Contribute → Subscribe →

News Opinion Sport Culture Lifestyle More

World UK Science Cities Global development Football Tech Business Environment Obituaries

Headlines
Monday
26 November 2018

Valencia
Now
17°C

17:00	20:00	23:00	02:00
17°C	13°C	12°C	11°C

Durham University student given life sentence for spying granted 'gracious clemency'

Matthew Hedges / Jailed British academic released by UAE

Ukraine / Russia accuses Ukraine of naval 'provocation' in Kerch strait

Brexit / European court rejects British expats' referendum

US-Mexico border / Mexico to deport up to 500 migrants who tried

Jamal Khashoggi / Police search villa in Turkish town

US / Hispanics descended from Sephardic Jews seek Spanish citizenship

Bernardo Bertolucci / Last Tango in Paris director dies aged 77

Zimbabwe / Opposition leaders launch new attempt to share power

Nuevo potencial



Our Hotels

@CADENAHOTELERA VALENCIANA

The best experience in Spain with us



Visit our website for more information

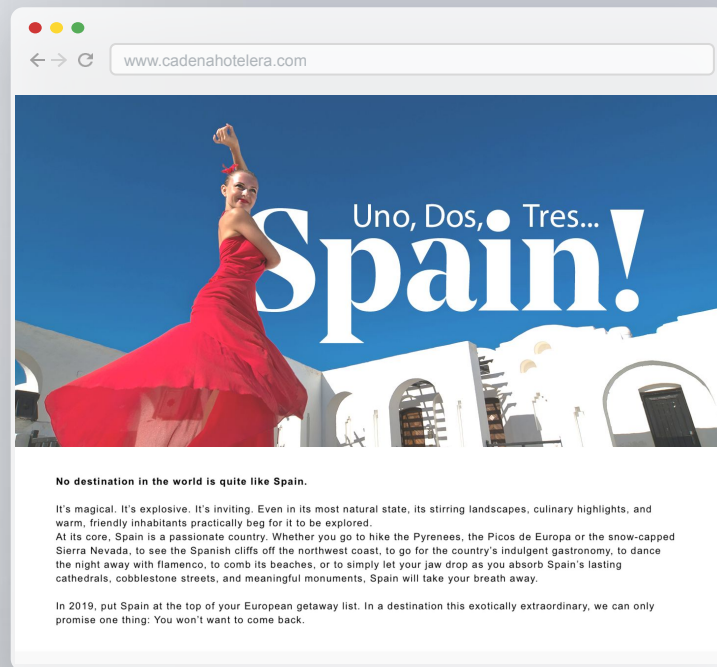
BOOK NOW



**NUEVO POTENCIAL
CLIENTE**

Browse

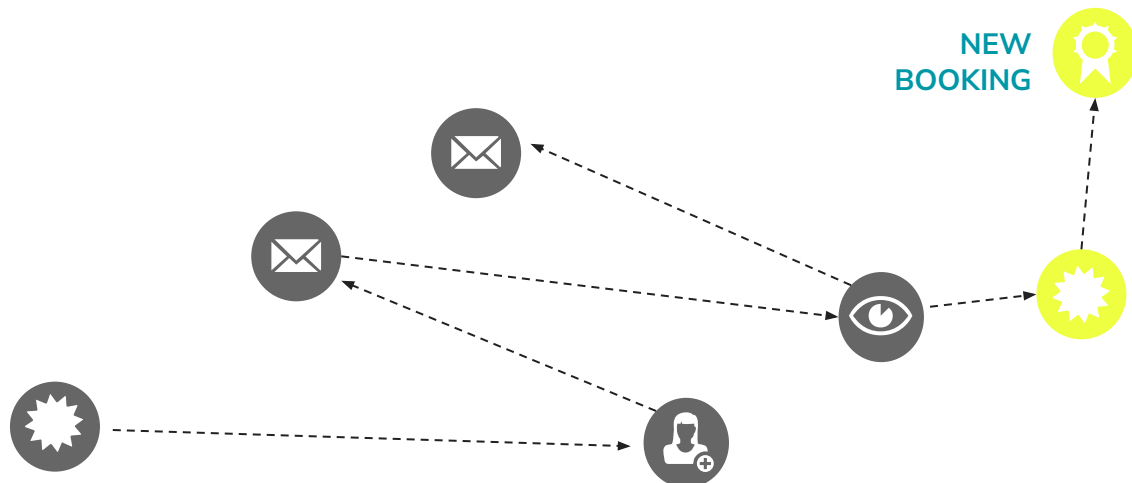
Posicionamiento en buscadores SEO



Journey

En segundos, Rachel recibe un correo electrónico de confirmación de la reserva, más su mensaje de bienvenida de los nuevos miembros.

También incluye: **contenido de destino** y recomendaciones de actividades en familia para ver o hacer. .



← Inbox (8)

From: **Cadena Hotelera**

To: Me

Booking completed
 confirmation number # 6598084

Be ready for you Spanish Experience

Check-In Saturday, 05/15/18 after 3:00pm		Check-Out Monday, 05/22/18 before 12:00pm
<div style="background-color: #00a651; color: white; padding: 5px 15px; display: inline-block; border-radius: 5px;"> Manage your booking </div>		

Recommended Things To Do
 From shopping, to biking downtown to exploring the Northern Trails National Park, there's plenty to keep you busy during your stay. [View Activities >](#)

Exclusive Amenities
 Dine in our four distinct restaurants and bars, relax at our spa or stay in shape at our fitness center. [Book through our concierge >](#)

Integración de datos: PMS, Social Wifi, Bookings, Ads, etc.

The screenshot displays the Salesforce Data Designer interface. At the top, the navigation bar includes 'Contact Builder', 'Data Designer', 'All Contacts', 'Data Sources', 'Data Extensions', and 'Imports'. The user is logged in as 'Carlos Arribas'. The main workspace shows a central 'Contacts' node (17 Attributes) connected to several data sources:

- Email Data: 5 Attributes
- DELTA...: 136 Attributes
- System Data: 4 Attributes
- Create Attribute Group: 11 Attributes
- PMS: 0 Attributes
- MobilePush...: 46 Attributes
- MobileCon...: 30 Attributes
- GroupCon...: 14 Attributes

On the right, the 'Attribute Library' is visible, listing various data sources such as System Data, DELTAMAR WORLD fmar..., Email Data, GroupConnect LINE Data, MobileConnect Data, MobilePush Data, and PMS.

PMS Property Management System
Reservas/ecommerce
Apps
Móvil
Social Wifi
Ubicación app
Ads

Journey

El **Onboard Journey** de Rachel continuará a lo largo de los próximos días, con mensajes prioritarios destinados a impulsar comportamientos para conseguir de forma automatizada **Upselling y Cross selling**.

El sistema de marketing automation realizará una consulta a nuestro PMS para comprobar si es cliente **nuevo o recurrente**:

Cliente Recurrente:

- Recordar los servicios que ya ha utilizado: restaurantes, actividades para niños, etc. (evitamos bajar ticket medio)
- Incentivar que utilice nuevos servicios: como excursiones, spa.

Cliente nuevo: Rachel



Journey

Al mismo tiempo, gracias a la reserva de Rachel, ella entra en un viaje de reserva de invitado (**guest reservation journey**).

Una semana antes de la salida recibirá por email información sobre las oferta de servicios del hotel (**cross selling**) y de los recursos y actividades a realizar en el destino (**mejora de la experiencia de cliente**) En caso de no abrir el email, reenviaremos la información por SMS.

A 72 horas de iniciar el viaje recibirá un nuevo mensaje para ayudarla a prepararse para su viaje, incluido un pronóstico del tiempo así como un mensaje de bienvenida previo a la estancia. (Ej integración via API con wheather.com)



Journey

Otra de las acciones que incluirá el viaje es la posibilidad de comunicarnos con Rachel para proponer un **upgrading en su habitación (Up selling)**

Disponer de la información completa de las reservas en nuestra herramienta de **marketing automation** nos va a permitir fijar journeys automáticos para ofrecer upgradings ajustados a la ocupación.



Tourist 4.0 Journey



- Mejorar la experiencia de cliente
- Cross selling
- Información del destino

02. ON SITE

Journey

... En el check-in, el empleado de la recepción le da a los niños de Rachel una caja de dulces como un regalo de bienvenida, un cuaderno y lápices de colores. Así como la información de **la app del hotel**.

A través de la app podrá tener un mayor control sobre su estancia, desde ajustar la temperatura de la habitación, ordenar películas infantiles o cambiar el canal de televisión..



Tourist 4.0 Journey



- Fomento de la difusión en redes sociales
- **Desestacionalización de la reservas**
- Reputación online / portales turísticos.
- Reserva próxima temporada sin intermediación

03. POST TRIP

Journey

Además vamos a tener escucha activa en las redes sociales, integrado con nuestro departamento de atención al cliente.

- Engagement
- Journey desestacionalizar
- Journey 12 meses para la vuelta.



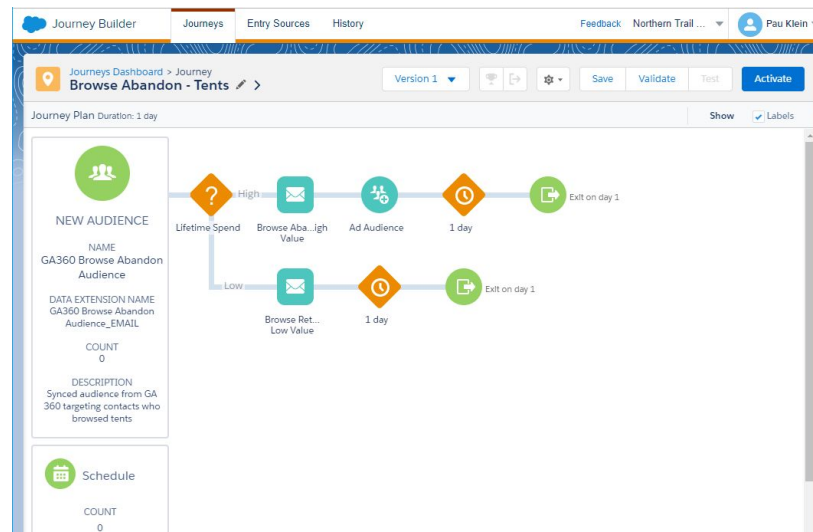
1 to 1 Customer Journeys

Journey desestacionalizar:

Debemos aprovechar la estancia del cliente para obtener información del mismo y poder proponer acciones que nos permitan desestacionalizar.

Journey 12 meses para la vuelta.

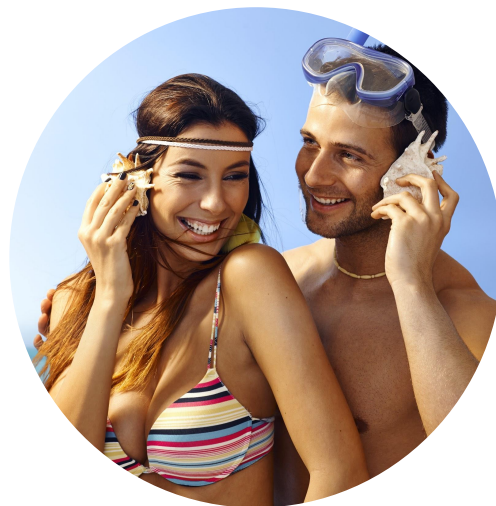
Desde el día que deja nuestro establecimiento debemos empezar el journey que nos permite asegurar su vuelta.



Conclusión



01. PRE TRIP



02. ON SITE



03. POST TRIP

Turismo 4.0: Digitalización, Conectividad, Personalización, Big Data y análisis, Experiencias Offline-Online



Muchas Gracias

Pau Klein

klein.pau@gmail.com

626051726

<https://www.linkedin.com/in/pauklein>



GENERALITAT
VALENCIANA



economistas
Consejo de Colegios de Economistas
de la Comunidad Valenciana