

REPENSANT L'EXPERIÈNCIA DEL VISITANT

Noves fórmules d'atracció, captació i vivència

Marta Domingo



US PRESENTO LA JÚLIA

UNA POSSIBLE EXPERIÈNCIA

UN VIATGE. QUATRE MOMENTS.



SOMIAR

Volen compartir alguna cosa que recordin.

La Júlia vol regalar-se temps amb la seva mare. Sense presses. Sense una llista llarga d'activitats per completar.

UNA POSSIBLE EXPERIÈNCIA

PREPARAR

El viatge comença amb una conversa.

ASSISTENT IA PERSONALITZAT
Què us agradaria viure juntes?

SOMIAR

PREPARAR

VIURE

RECORDAR

PREPARAR

Abans d'arribar, comença la relació amb el destí.

La Laia, cap de recepció de l'hotel, els dona la benvinguda en un vídeo breu i obre una porta de conversa.



VIURE

No arriben a un lloc anònim.
Ja coneixen algú.

Quan entren a l'hotel, reconeixen la Laia: la mateixa persona que els havia donat la benvinguda.

VIURE

Del plat a la persona
que hi ha al darrere.

Al restaurant on sopen, els expliquen d'on ve
l'arròs que mengen i qui el cultiva. Des de la
taula, reserven una experiència amb el
productor.



VIURE

Planten, escolten i deixen alguna cosa començada.

Un productor local els explica com ha evolucionat l'arrossar. Elles aprenen fent i hi deixen una petita empremta.

RECORDAR

El viatge reapareix.
Ara tenen un motiu per tornar.

Mesos després, reben una imatge del
que van plantar i una invitació concreta
per tornar durant la sega.





Què hi ha darrere d'aquesta història?

#1

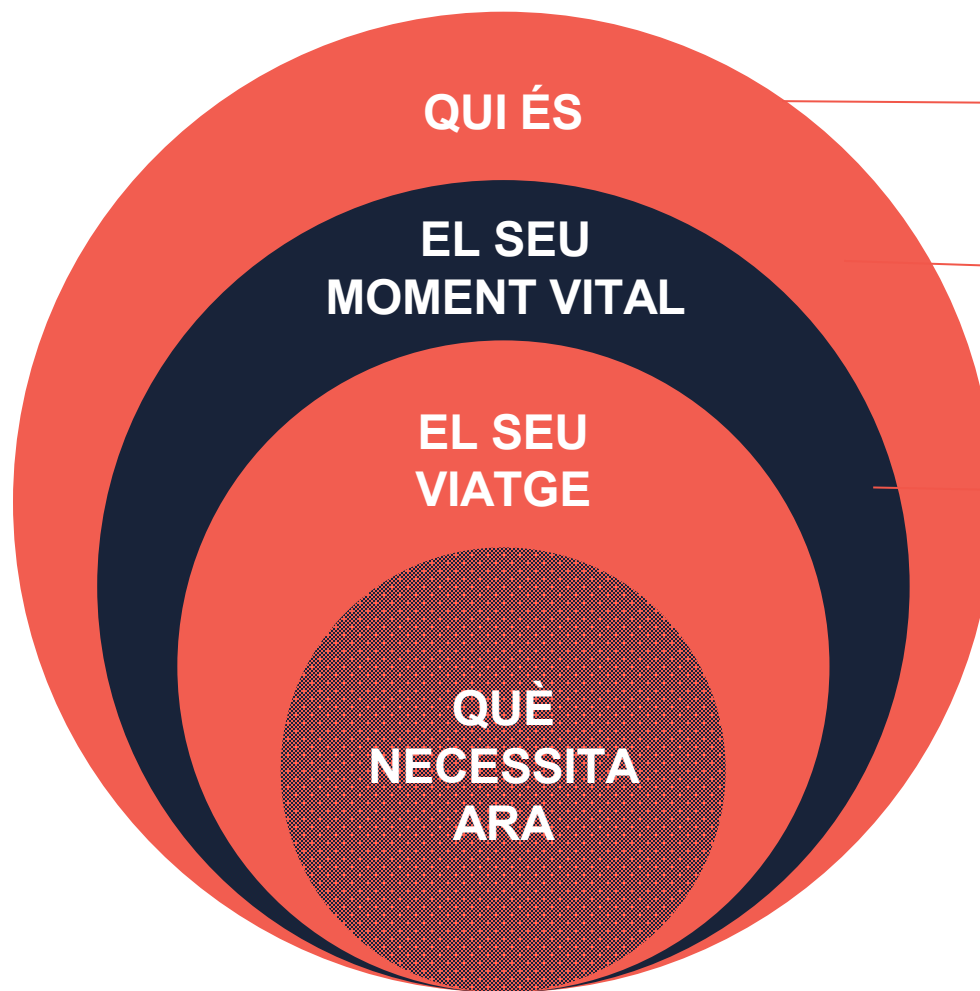
Personalitzar no és enganxar una etiqueta més precisa a la persona.

És reconèixer que una mateixa persona pot necessitar coses diferents segons el context i el moment.

DE SABER
QUI ÉS EL
NOSTRE
CLIENT...



...A SABER
QUÈ VOL
VIURE ARA



*Personalitat, valors,
manera habitual de
relacionar-se amb el món...*

*Etapa vital, estat emocional,
salut, situació econòmica,
interessos, ...*

*Amb qui viatja, per què,
intencions, durada,
pressupost, què vol viure...*

*Què vol en aquell
moment precís en
funció del context
(hora, aflluència, temperatura,
energia...)*

MINDSET SITUACIONAL: la manera com vull viure aquest viatge, ara.

#2

Ja no n'hi ha prou amb ser visible: cal ser recomanable.

Les persones ja no busquen només un lloc: expliquen què volen viure. La IA interpreta quines propostes hi encaixen.

Per formar part de la resposta, hem d'explicar què permetem viure, què pot aportar a cada persona i ajudar-la a projectar-s'hi.

DE BUSCAR UN LLOC...

On vaig?

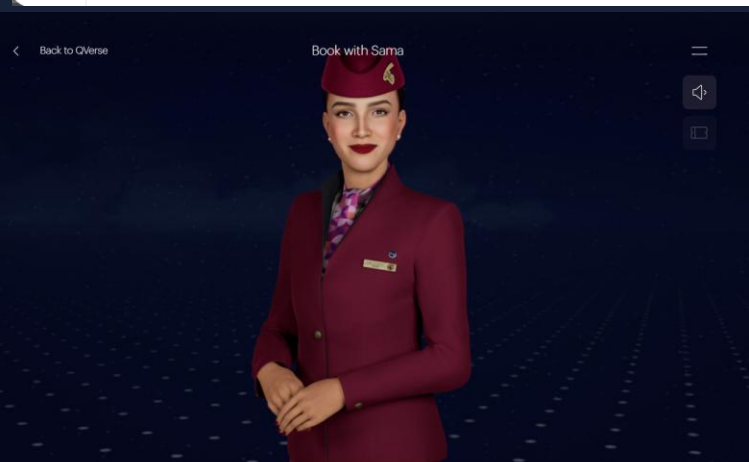
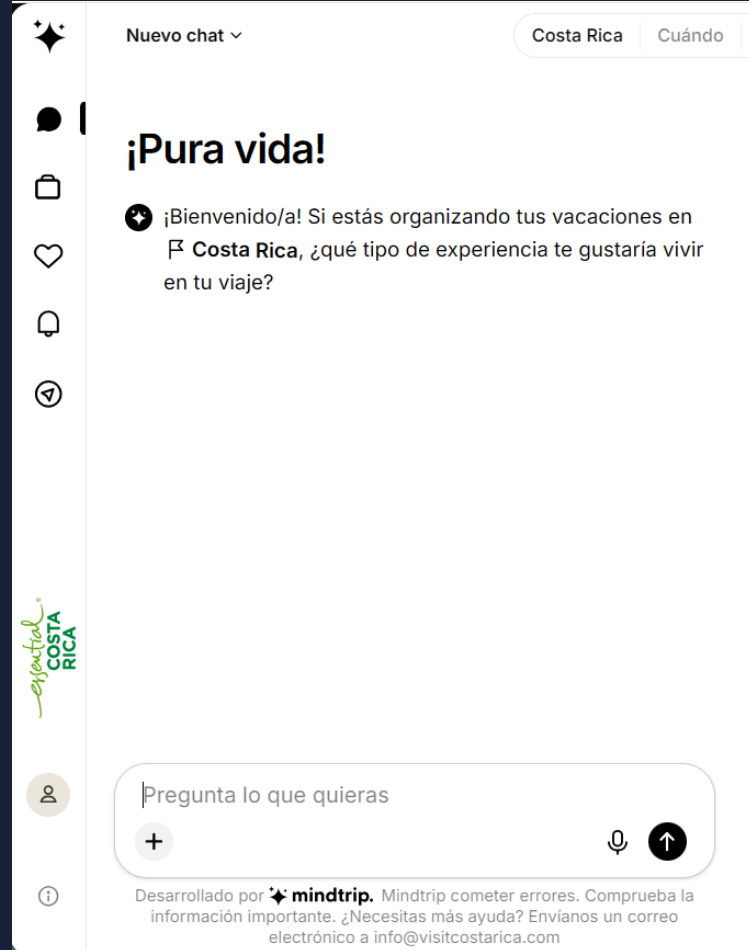
Destinació · Categoria · Dates



...A EXPRESSAR UNA INTENCIÓ

Què vull viure?

Intenció · Ritme · Companyia · Condicions



SABEM

24%

dels europeus ja ha utilitzat eines d'IA per preparar un viatge. **16% el 2025**

Holiday Barometer 2026, Europ Assistance/Redion-Ipsos.

JA PASSA

Expedia/Vrbo (en desplegament)

Permet buscar amb llenguatge natural en lloc de dependre només de filtres.

Sama, de Qatar Airways

Una assistent d'IA recomana destinacions i ajuda a planificar i reservar el viatge.

Visit Costa Rica & Mindtrip

Transforma contingut oficial en itineraris adaptats a cada viatger.

#3

L'experiència i la relació comencen abans d'arribar.

Entre la reserva i l'arribada, ajudar les persones a imaginar com viuran el viatge, reduir incerteses i humanitzar el destí permet començar a crear un vincle.

DE TANCAR LA RESERVA...

Pagament · Confirmació · Instruccions



... A CULTIVAR EL VINCLE

Confiança · Anticipació · Relació



Abans d'arribar, podem ajudar-los a...

- imaginar-se l'experiència
- preparar-se
- posar cara al destí

J A P A S S A

CitizenM

Dies abans de l'arribada, envia un vídeo personalitzat amb el nom del client per mostrar-li què trobarà, ajustar expectatives i generar anticipació.

Intrepid Travel

Deu dies abans de sortir, els participants i el líder local ja poden començar a conversar.

My Disney Experience

Permet planificar amb familiars i amics, fer reserves i accedir a històries i vídeos que ajuden a preparar-se i activar l'expectació des de casa.

#4

Quan el context canvia, una bona experiència sap oferir un altre camí.

El temps, l'afluència, l'energia o una necessitat inesperada poden alterar el pla. Adaptar no és decidir per la persona, sinó retornar-li opcions que encara encaixin amb allò que vol viure.

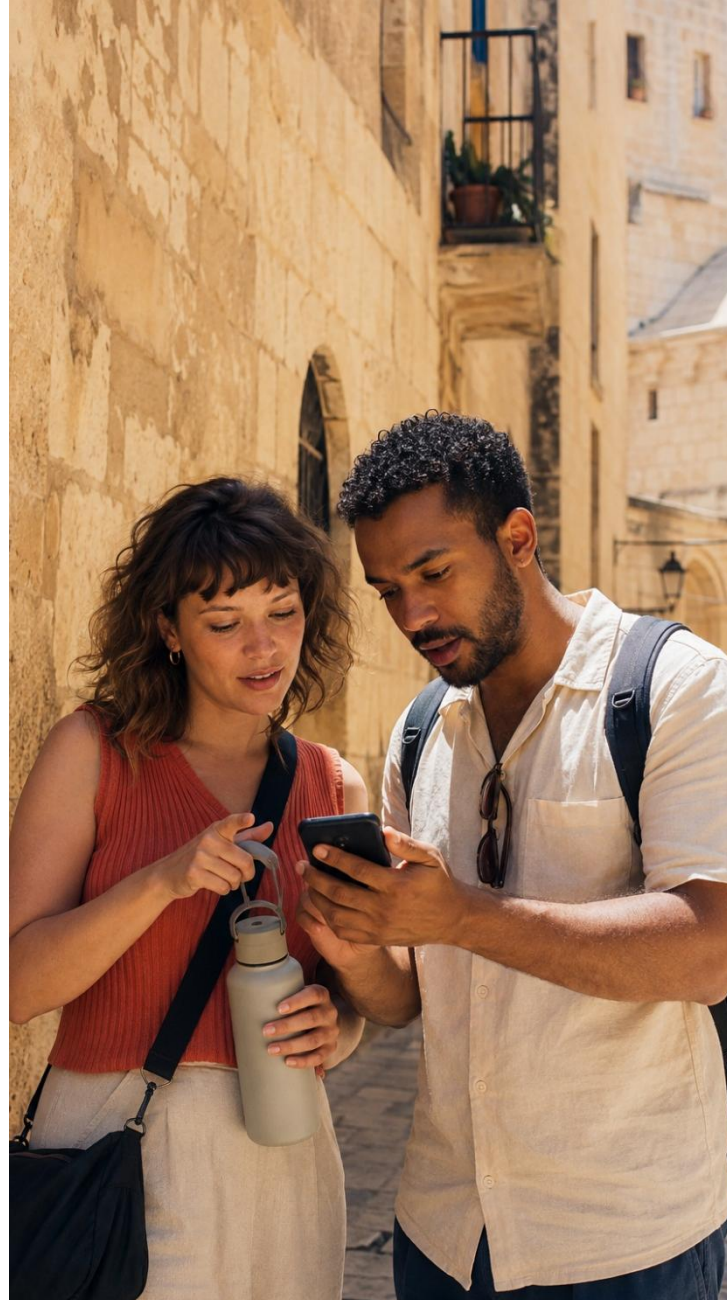
D'UN ITINERARI TANCAT...

Llocs · Horaris · Activitats previstes



... A UN VIATGE QUE ES REPLANIFICA AMB TU

Intenció · Context · Energia · Alternatives disponibles



J A P A S S A

FLOW Green Karst, Eslovènia

Combina sensors de fluxos, meteorologia, trànsit i altres dades per ajudar els gestors a detectar pressió i orientar els visitants cap a alternatives.

INDIANA, Grècia

IA + wearables (projecte de recerca)

Explora com adaptar les recomanacions combinant ubicació i meteorologia amb dades com els passos o el ritme cardíac

#5

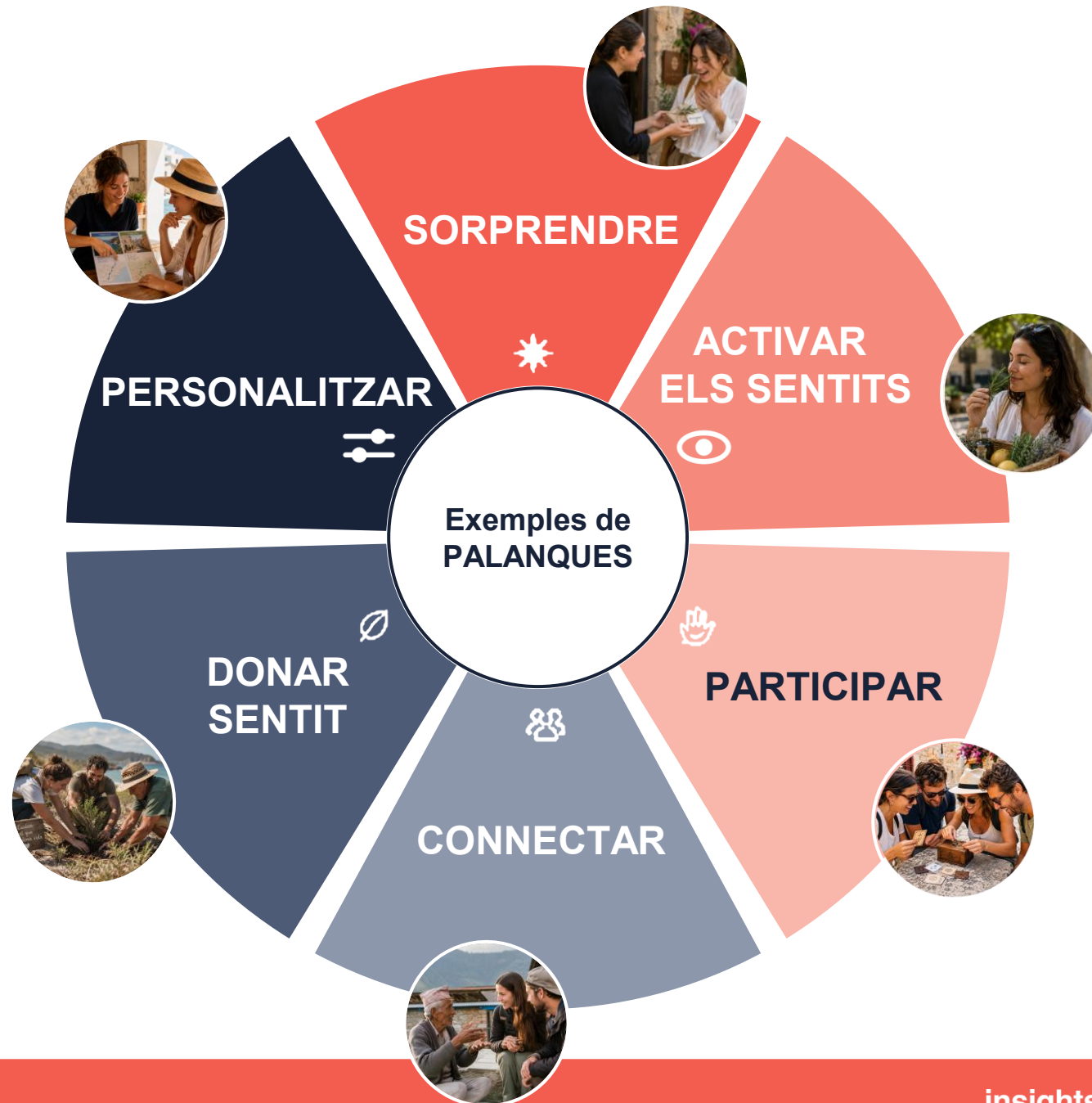
No recordem tot el viatge: recordem els moments que van importar.

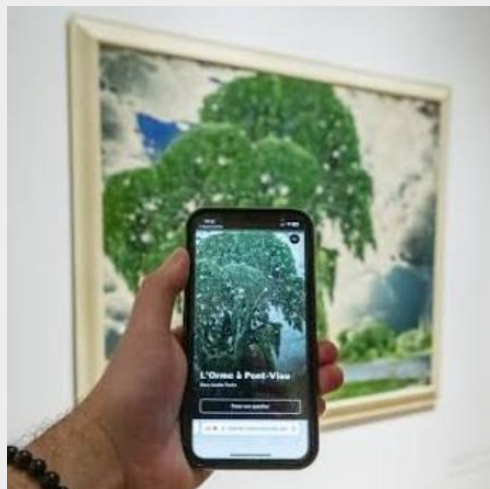
El record creix quan deixem de ser espectadors: participem, connectem i donem significat a allò que vivim.

**DE DISSENYAR
ACTIVITATS,
PRODUCTES I SERVEIS...**



**... A DISSENYAR
MOMENTS QUE DEIXEN
EMPREMTA**

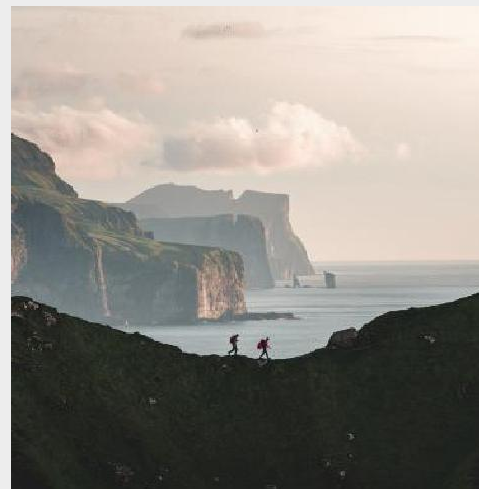




**Musée national des
beaux-arts du Québec**



**Mamá Heladera
(Barcelona)**



**Fogo Island Inn
(Canadá)**



**CopenPay
(Dinamarca)**

#6

El viatge s'acaba. La relació, no.

Fidelitzar no és continuar enviant missatges: és crear un motiu rellevant per recordar, recomanar o tornar.

DE TANCAR UNA VISITA...

Final de l'estada · Comiat · Silenci



... A DISSENYAR EL QUE PASSA DESPRÉS

Continuïtat · Vincle · Retorn



Objectius principals



RECORD

Reactivar el que s'ha viscut i convertir-ho en un record compartible: continguts, fotos, missatges personalitzats,...



RECOMANACIÓ

De visitant a amfitrió: donar motius i contingut perquè l'experiència s'expliqui i es recomani.



REPETICIÓ

Crear un nou motiu per tornar, vinculat a un canvi, moment o experiència diferent.

UNA HISTÒRIA QUE CONTINUA POT ACTIVAR ELS 3 OBJECTIUS

Quan la persona participa en l'inici, veu com evoluciona i pot tornar per viure'n el desenllaç.



DE LA PLANTADA A LA SEGA

- Participar en la plantada
- Apadrinar una parcel·la
- Rebre notícies de com evoluciona l'arrossar
- Tornar per la sega i tastar-ne el resultat

RECORDA perquè rep notícies d'allò que va començar.

RECOMANA perquè té una història pròpia per explicar.

TORNA perquè vol veure'n el resultat.

**Deixar una història oberta crea un motiu
per continuar connectats i tornar.**

MEMÒRIES QUE FAN TERRITORI

Qui visita el territori contribueix a una història que continua.

Una xarxa d'actors locals transforma memòries en experiències que tornen al territori.

01 RECOLLIR

Residents i visitants comparteixen una frase, un àudio, una fotografia, un dibuix o un record vinculat a un lloc, un sabor o una vivència.



02 REINTERPRETAR

Cada actor transforma una selecció de records amb el seu propi llenguatge.



03 RETORNAR

Un arxiu viu connecta les creacions i, en temporada baixa, una trobada permet reconnectar.

COMENÇAR PETIT: 1 TERRITORI · 5 ACTORS · 1 COORDINACIÓ · 1 EDICIÓ PILOT



**EL PERFIL ÉS EL PUNT DE PARTIDA.
EL MOMENT CANVIA EL CAMÍ.**

**Una mateixa persona. Un mateix territori.
Una experiència diferent segons què vol viure ara.**

UNA GRAN EXPERIÈNCIA NO COMENÇA PER LA TECNOLOGIA

01 ENTENDRE

persones · moments · context

02 TRIAR

públic · posicionament · proposta de valor · diferenciació

03 DISSENYAR

de la promesa al Journey

04 ORQUESTRAR

equips · actors · serveis · processos · dades · tecnologia

05 APRENDRE

escoltar · provar · mesurar · evolucionar



UN PÚBLIC. UN MOMENT.
UN EXPERIMENT. UNA MÈTRICA.



insights
to **wew**

Dissenyem relacions,
no només visites.

Gràcies.