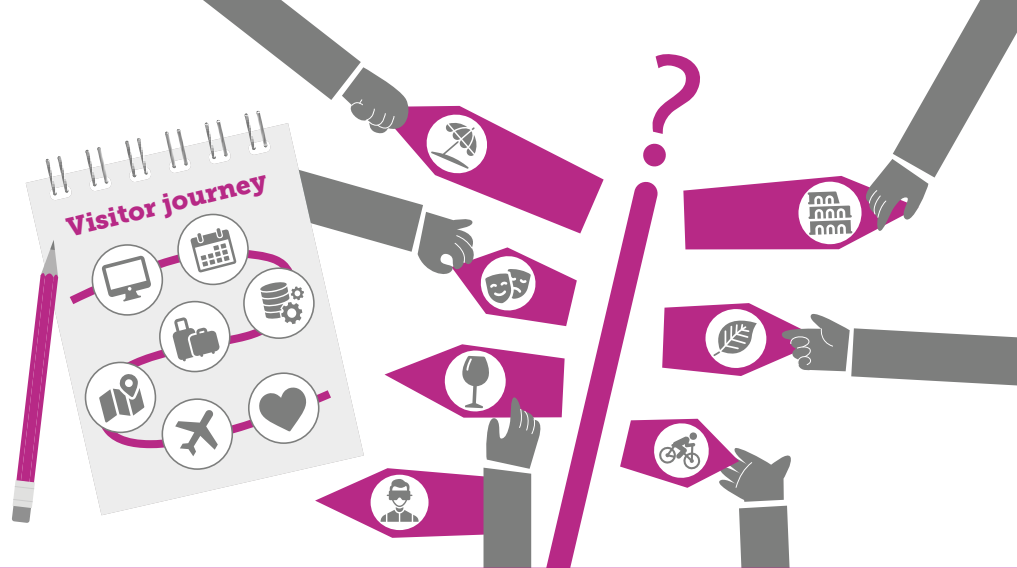




Disseny de la *visitor experience*: eines i metodologies per a la seva revisió i evolució

Tradicionalment els visitants primer triaven on viatjar i un cop allà decidien quines activitats fer-hi. En canvi, avui dia, les experiències s'han convertit en un element determinant tant per a l'elecció d'una destinació com per la pròpia vivència. Cada vegada més, els interessos concrets i específics i les expectatives són claus en la presa de decisions. Dissenyar i revisar aquesta experiència es considera un factor clau per a la competitivitat, la qual cosa implica conèixer com els visitants interactuen en els diferents punts de contacte per generar relats coherents i que donin resposta a les expectatives generades. Aquest taller pràctic té com a objectiu revisar com ha evolucionat la *visitor experience* i a dissenyar estratègies basades en les persones. En aquest sentit, s'oferiran eines i metodologies útils per analitzar, revisar i redissenyar l'experiència repensant la proposta de valor.

SESSIÓ A COSTA DAURADA

Data: 28 de setembre de 2026

Horari: De 10.00 a 13.15 hores

Espai: Sala Jaume Ferrer Clapés del Parc Científic i Tecnològic de Turisme i Oci (C/Joanot Martorell, 15 - Vila-seca)

SESSIÓ A TERRES DE L'EBRE

Data: 29 de setembre de 2026

Horari: De 10.00 a 13.15 hores

Espai: Aula 207 del Campus Terres de l'Ebre de la URV (Av. Remolins, 13-15 - Tortosa)

INSCRIPCIONS

Taller pràctic amb places limitades. Imprescindible inscripció prèvia a través d'aquest [formulari](#).

La participació al taller permet obtenir un certificat d'assistència lliurat pel Departament d'Innovació Turística del centre tecnològic Eurecat.

PER A MÉS INFORMACIÓ

Tel. 977 394 884

[web Eurecat](#)

CONTINGUT

- Visitor Experience i mirada customer centric.
- Comprendre el visitant per dissenyar millor. Construcció d'arquetips de visitants com a eina de treball.
- Anàlisi de l'experiència a través del Visitor Journey (touchpoints, etapes...).
- De l'anàlisi al redisseny de l'experiència.
- Eines i metodologies: visitor journey map, arquetips de visitants, ideació i prioritització de propostes.

DOCENT

Marta Domingo, Fundadora d'Insights to WoW i consultora en Customer Insights, Customer Experience i Estratègia

La seva trajectòria combina la consultoria estratègica amb l'experiència directa dins de les organitzacions i una mirada multisectorial que li permet traslladar aprenentatges i fórmules d'innovació entre sectors. Ha treballat especialment en l'àmbit turístic, sobretot durant els deu anys que va viure a París, col·laborant amb organitzacions com Aéroports de Paris, el Comitè Regional de Turisme de París Île-de-France i Côte-d'Or Tourisme. També ha estat directora comercial i de màrqueting d'ESHOB, l'Escola Superior d'Hostaleria de Barcelona. Actualment combina la consultoria amb la docència en investigació, experiència de client i service design.