



10è CONGRÉS MUNDIAL DE TURISME DE NEU I MUNTANYA

MOUNTAINLIKERS: 'Configurant el futur de l'hospitalitat en destinacions de muntanya'

21-23 de març del 2018, Escaldes-Engordany · ANDORRA

14 de febrer del 2018

Antecedents:

- Des del 1998, l'OMT ha estat abordant el camp del turisme de neu i muntanya com una important activitat turística amb un gran potencial per estimular el creixement econòmic local i el canvi social a causa de la seva complementarietat amb altres activitats econòmiques, la seva contribució al PIB, i l'exportació d'intercanvis i serveis.
- Les destinacions de muntanya busquen estratègies innovadores per respondre als reptes actuals i futurs per tal d'optimitzar el valor del rendiment de les inversions en infraestructures i mantenir la seva competitivitat. Les noves tecnologies, els nous models de negoci i el nou comportament dels consumidors influeixen en el ritme i la direcció dels canvis que els grups d'interès turístic de muntanya han d'adoptar.
- Juntament amb productes i serveis turístics innovadors i diversificats, els consumidors de turisme de muntanya també busquen l'autenticitat, la visió personalitzada, l'experiència emocional i de qualitat i el sentit del lloc al destí. Aquestes tendències del mercat també estimulen els inversors i els operadors a embarcar-se en la desestacionalització de la demanda.
- El 10è Congrés mundial abordarà i explorarà principalment:
 - els reptes actuals del sector de l'allotjament i el nou paradigma de la demanda en destinacions de muntanya;
 - el concepte de *qualitat de destinació* com a paràmetre important de competitivitat en turisme de muntanya;
 - les megatendències actuals, les tecnologies més avançades, els nous actors en el desenvolupament i la gestió;
 - un enfocament estratègic per a la planificació integrada, la governança eficient i la gestió del coneixement per al turisme de muntanya sostenible i competitiu.



Dimecres, 21 de març del 2018

Lloc: Centre de Congressos d'Andorra la Vella, plaça del Poble, s/n – AD500 Andorra la Vella

08.00 – 09.00

Arribada i registre dels participants

9.15 – 9.45

Cerimònia d'inauguració

Mestre/a de cerimònies: Sra. Gemma Rial

Hble. Sra. Trinitat Marín, cònsol major d'Escaldes-Engordany

Sr. Zurab Pololikashvili, secretari general, UNWTO

M. I. Sr. Antoni Martí, cap de Govern del Principat d'Andorra

09.45 – 10.30

Ponència inaugural

Sr. Dimitri Buhalis, director de eTourismLab Universitat de Bournemouth,
Regne Unit

Big Data al servei del turisme.

10.30 – 11.00

Pausa cafè

11.00 – 13.00

SESSIÓ 1: Oportunitats i reptes de l'hospitalitat en destinacions de muntanya: reformular el concepte tradicional d'allotjament, així com la gestió i el màrqueting

En l'actualitat, els allotjaments en les destinacions de muntanya ofereixen molt més que un llit. L'objectiu d'aquesta sessió és determinar quins són els nous conceptes dels establiments d'allotjament en les destinacions de muntanya i explicar per què alguns tenen més èxit que altres.

Moderador: Sr. Albert Grau, Director soci, MAGMA Hospitality Consulting, Barcelona, Espanya

Ponents:

Prof. Dr. Marco Gardini, vicedegà de la Facultat de Turisme de la Universitat de Ciències Aplicades de Kempten, Alemanya

Tema: **Per què alguns hotels tenen més èxit que altres?**

Dra. Fiona Pià, Laboratori d'Arquitectura i Mobilitat Urbana, Institut Federal de Tecnologia, Lausana (EPFL) i arquitecta sòcia al DI-a, designlab-architecture,

Ginebra, **Suïssa**

Tema: "Noves estratègies per al desenvolupament sostenible de destinacions de muntanya: el cas de" Alpes suïzos de Andermatt "

Sr. Valeri Chekheria, directora General d'Adjara Group Hospitality, Geòrgia

Tema: **"Rooms Hotel Kazbegi – La referència per a la hospitalitat en el turisme de muntanya de la regió"**

12.45 – 13.00

P/R

13.00 – 15.00

Pausa per dinar

15.00 – 16.45

SESSIÓ 2: Diversificació en el desenvolupament de productes, l'oferta d'allotjament i els serveis complementaris

A mesura que la competència s'intensifica, moltes destinacions de muntanya intenten oferir als seus hostes productes turístics nous i destacats, instal·lacions d'allotjament innovadores o altres serveis complementaris. Aquesta sessió servirà per reflexionar al voltant del sector del turisme de muntanya i les seves necessitats.

Moderador: Sr. Albert Grau, Director soci, MAGMA Hospitality Consulting, Barcelona, Espanya

Ponents:

Sr. Jordi Daban, CEO Daguia Hotels Andorra

Sra. Niina Pietikäinen, directora de Màrqueting i Vendes, Harriniva Hotels & Safaris, Finlàndia

Tema: **"New Aurora Domes: 'Glamping' Acampar amb estil sota l'aurora boreal a la Lapònia finlandesa"**

Sr. Paul Bulencea, autor del llibre "Ludificació en turisme" i cofundador del Universitat d'Experiències Extraordinàries, Romania

Tema: **"Disseny d'experiències extraordinàries"**

Sr. David Benito, Responsable de *Digital Channel Design & Development Department*, Melià Internacional, Espanya

Tema: **"El producte de neu i reposicionament en zones turístiques madures - Distribució en línia en l'era del Big Data"**

16.30 – 16.45

P/R

16.45 – 18.30

SESSIÓ 3: Les tecnologies de la informació (TI), els mitjans de comunicació i les tecnologies de màrqueting: la repercussió dels canvis de les regles del joc per a les destinacions de muntanya i

els actors implicats

Les solucions de TI, les macrodades i la digitalització estan revolucionant tots els sectors, i el del turisme no n'és una excepció. En aquesta sessió s'abordarà aquest sector en auge i la seva repercussió en les destinacions turístiques.

Moderador: Sr. Albert Grau, Director soci, MAGMA Hospitality Consulting, Barcelona, Espanya.

Ponents:

Sr. Hiroyuki Nishimura, cofundador i director de Venture Republic Inc., Japó
Tema: "El principal motor de cerca de viatges del Japó i les lliçons apreses de Big Data Management"

Sr. Christopher Hinteregger, cap a Destination Services amb Alturos Destinations, Àustria
Tema: "Com generar i fer servir dades dels clients d'alta qualitat en destinacions turístiques"

Sr. Dan Holowack, CEO Crowd Riff, Canadà
Tema: "El futur de les tecnologies del màrqueting i com esdevenir una destinació de confiança mitjançant continguts gràfics generats pels seus usuaris"

Sr. Isaac Neville, Director de *Customer Experience*, Beonprice, España
Tema: "Raons per les quals fer que la seva estratègia de gestió d'ingressos giri al voltant del client l'ajudarà a maximitzar beneficis"

18.15 – 18.30 P/R

20.30 – 22.30

Sopar de benvinguda a Caldea-Innú

Dijous, 22 de març del 2018

9.00 – 10.45

SESSIÓ 4: Eines de gestió de qualitat en destinacions de muntanya

Avui dia, els viatgers van adquirint cada vegada més experiència i les seves expectatives sobre la qualitat van en augment. En aquesta sessió es parlarà sobre la gestió de la qualitat i sobre com millorar la qualitat de l'experiència del visitant.

Moderador: Sr. Enric Torres Arauz, Director de Producte I Nous Projectes, Andorra Turisme, Andorra.

Ponents:

Sr. Victor Gorga, director, Grupo Inmark, Espanya
Tema: "El procés de certificació i l'impacte real de les marques associades"

Sra. Chantal Beck, directora adjunta, Federació Suïssa de Turisme, Suïssa

Tema: "Un país, diverses destinacions i estàndards d'alta qualitat: l'experiència de viatjar continua i única de Suïssa"

Sra. Natalia Kashirskaya, directora general aL Kempinski Hotel Grand Arena Bansko, Bulgària.

Tema: "La gestió de qualitat en el Kempinski Hotel Gran Arena de Bansko"

Prof. Sr. Simon Milne, director associat de l'Escola de recerca i desenvolupament. Director de l'institut de recerca del turisme de Nova Zelanda.

Tema: "Millorar la qualitat dels serveis en les destinacions de muntanya de Nova Zelanda: la importància crítica de la implicació de la comunitat"

10.30 – 10.45

P/R

10.45 – 11.15

Pausa cafè

11.15 – 13.00

SESSIÓ 5: La gestió del coneixement i la creació de capacitat: claus de l'èxit

Comptar amb hotels, pistes d'esquí i instal·lacions turístiques que satisfacin el turista és només una cara de la moneda de l'èxit d'una destinació de muntanya: hi ha altres factors, com la gestió del coneixement, la qualitat dels serveis i la creació de capacitat, que també hi intervenen.

Moderador: Sr. Enric Torres Arauz, Director de Producte I Nous Projectes, Andorra Turisme, Andorra.

Ponents:

Prof. Dr. Tobias Luthe, director fundador de l'Institut MonViso, professor d'ETH Zurich

Tema: "L'Institut MonViso com a centre de recerca, educació i emprenedoria relacionades amb la sostenibilitat"

Sra. Peggy Amelung, fundadora d'Amelung & Partners Hospitality Consulting, Espanya

Tema: "La cultura de l'hospitalitat: la clau per a convertir els vostres hostes en ambaixadors de la destinació"

Sr. Omar Valdez, director executiu de Fundació OMT·Themis

Tema: "El desenvolupament de la capacitat com a principal objectiu de les activitats de la Fundació OMT·Themis"

Sr. Miquel Nicolau, rector de la Universitat d'Andorra

Tema: "La importància de la formació per assolir un bon nivell de qualitat en una destinació de muntanya, i el postgrau en gestió de destinacions turístiques de muntanya"

12.45 – 13.00

Q/A

13.00 – 15.00

Pausa per dinar

15.00 – 16.45

SESSIÓ 6: La repercussió de les noves plataformes en línia en el sector de l'allotjament de les destinacions de muntanya

Les noves plataformes en línia ofereixen noves oportunitats a les destinacions de muntanya pel que fa a l'oferta i promoció dels allotjaments. Aquesta sessió té com a objectiu proporcionar una visió d'avantguarda sobre el tema dels operadors de les plataformes i de les destinacions de muntanya.

Moderador: Sr. Enric Torres Arauz, Director de Producte I Nous Projectes, Andorra Turisme, Andorra.

Ponents:

Sr. Alexis Dussillol, director de Montagne Airbnb, France

Tema: **"Revitalitzar el mercat de segona residència/habitatge i satisfer la nova demanda d'allotjament"**

Sra. Carola Scanavino, Consellera de Turisme de la Municipalitat de Bardonecchia, Itàlia

Tema: **"Estacions d'esquí de Bardonecchia: llits freds i com es pot lluitar Contra un mercat de les segones residències sobredimensionat després dels Jocs olímpics d'hivern"**

Sra. Eva Mur Caveró, directora, Direcció de Serveis d'Inspecció – Gerència adjunta d'Urbanisme de l'Ajuntament de Barcelona.

Tema: **Com reacciona un Ajuntament d'una ciutat com Barcelona, davant de les noves plataformes de serveis turístics?**

Sr. Bruno Hallé, soci director MAGMA Hospitality Consulting:

Tema: **"Legislació d'allotjament: benchmarking d'Andorra amb altres destinacions consolidades".**

16.30 – 16.45

P/R

16.45 – 17.45

Ponència de cloenda

Pendent

Tema: **Futur dels allotjaments turístics en destinacions de muntanya.**

17.45 – 18.15

Conclusions tècniques i cerimònia de cloenda

Conclusions tècniques:

Sr. Christopher Hinteregger, director científic del Congrés

Cloenda

Hble. Sra. Trinitat Marín, cònsol major d'Escaldes-Engordany

Hble. Sr. Josep Mandicó Calvó, cònsol major de Canillo, seu del Congrés del 2020

Sr. Zurab Pololikashvili, Secretario General de la OMT

M. I. Sr. Francesc Camp, ministre de Turisme del Principat d'Andorra

18.30 – 20.30

Còctel de comiat

Divendres, 23 de març del 2018

9.00 – 17.00

Gaudeix Andorra!

Programa cultural; visita o activitats esportives i de lleure

9.00 – 12.00

Visita tècnica

Espai d'innovació d'ActuaTech