



RED TOURIST INFO 2018

Innovando en la atención al turista de la Comunitat Valenciana



GENERALITAT
VALENCIANA





La Red Tourist Info

Nuestra Misión



- ❖ Prestar un **servicio integral de información turística**, ofreciendo una imagen de calidad de la Comunitat Valenciana, con respeto a las singularidades de los distintos destinos turísticos.
- ❖ Erigirse en **herramienta de interlocución entre las Administraciones públicas y el tejido empresarial de la Comunitat Valenciana** para la generación y promoción de productos y servicios turísticos.
- ❖ Y todo ello con el propósito de **fidelizar** a los turistas que visitan la Comunitat, **diversificar** el producto turístico valenciano y lograr la **satisfacción personal y profesional del personal** de la Oficina Tourist Info.



La Red Tourist Info: Nuestros Valores



- ❖ Iniciativa y creatividad: innovación.
- ❖ Trabajo en equipo: red de personas.
- ❖ Compromiso corporativo.
- ❖ Calidad y hospitalidad: orientación al cliente.
- ❖ Profesionalidad.





La Red Tourist Info

Vertebración Territorial



Estamos en toda la Comunitat Valenciana:

- ❖ 210 oficinas Tourist Info.
- ❖ 23 puntos de Información Turística.
- ❖ Cerca de 400 informadores turísticos.
- ❖ Más de 2.250.000 visitantes han acudido a nuestras oficinas en 2018.

→ Nacionales: 67,2 %
→ Internacionales: 32,8 %





La Red Tourist Info

Herramientas de trabajo



- ❖ Coordinación territorial de la Red.
- ❖ Formación continua.
- ❖ Bases de datos de la Red Tourist Info.
- ❖ Portal turístico comunitatvalenciana.com
- ❖ Redes Sociales.
- ❖ Herramientas comunes {
 - Sistema estadístico.
 - Sistema de encuestación.





La Red Tourist Info Formación



Nos preparamos para nuestro trabajo:

- ❖ Jornadas formativas por toda la Comunitat Valenciana, incluidas las **XVII Jornadas de la Red Tourist Info** en Manises y Riba-roja de Túria 2018.
- ❖ Más de 500 participantes entre técnicos e informadores de la Red.
- ❖ Contenidos especializados en hospitalidad, calidad, tecnología, productos y recursos turísticos.
- ❖ 125 horas de formación.





La Red Tourist Info

Punto de encuentro profesional



La Red Tourist Info favorece la interlocución entre las Administraciones públicas y el tejido empresarial de la Comunitat Valenciana para la generación y promoción de productos y servicios turísticos y entre la demanda y la oferta turísticas:

- ❖ Asesoramiento técnico a empresas turísticas valencianas.
- ❖ Canal de comunicación de oferta y demanda turísticas en destino.
- ❖ Diálogo periódico con proveedores de servicios turísticos en destino.





La Red Tourist Info Calidad



LA EXCELENCIA ES NUESTRA PASIÓN

77 certificaciones o distintivos de calidad en 2018

- 28 UNE-ISO 14785 Q.
- 40 distintivos SICTED.
- 9 otros certificados.



La opinión de los turistas nos importa

- Más de 7.200 encuestas en 2018.
- Valoración de las Oficinas Tourist Info: 9,49 puntos sobre 10.



La Red Tourist Info

Calidad e Innovación



Nos reunimos en el el Comité de Calidad e Innovación de la Red Tourist Info:

- ❖ Compuesto por las Oficinas Tourist Info certificadas o distinguidas en calidad o en innovación.
- ❖ 25 reuniones en los últimos años.
- ❖ Labores de asesoramiento, auditorías, intercambio de experiencias, soluciones técnicas e innovadoras.
- ❖ Concursos de calidad e innovación.





La Red Tourist Info Innovación



Buscamos la innovación:

- ❖ Zonas de acogida y servicios singulares para turistas que viajan en familia, con necesidades especiales, con mascotas, entre otros.
- ❖ Generación de nuevos productos turísticos, de la mano del avance tecnológico y la calidez en la atención personal.
- ❖ Participación en proyectos de inteligencia turística.

Y la premiamos:

- ❖ Concurso Innovación Red Tourist Info.





La Red Tourist Info Premios Innovación



Premios Innovación Red Tourist Info 2018



La Red Tourist Info Premios Innovación



Premio Innovación 2018 Tourist Info Vall De Pop

El proyecto ganador representa una propuesta en la que se refuerzan los valores de hospitalidad, creatividad y sostenibilidad con la interpretación y puesta en valor del patrimonio unido a experiencias sensoriales. Se desarrolla en un ámbito territorial amplio e incluye elementos tecnológicos.



La Red Tourist Info

Tourist Info Vall de Pop 2018



Códigos QR de la ruta "Va de Sentits" en Xaló



Tourist Info Vall de Pop

- ❖ Experiencia sensorial a través de los cinco sentidos del patrimonio natural y cultural.
- ❖ *Musealización* del territorio en un dispositivo móvil sin la necesidad de crear una gran infraestructura.
- ❖ La experiencia se puede «sentir» de forma individual mediante un *smartphone* o en grupo con una guía especializada que ofrece la experiencia sensorial.



La Red Tourist Info Premios Innovación



Accésits 2018 Tourist Info Benidorm Centro Tourist Info València Ayuntamiento



Ambas Oficinas Tourist Info presentan una propuesta donde se refuerza el compromiso de hospitalidad con la mejora de la accesibilidad y la generación de nuevos servicios, que ofrezcan mayor satisfacción a los visitantes.



La Red Tourist Info Premios Innovación



Accésit Tourist Info Benidorm Centro



Zona de descanso de Tourist Info Benidorm Centro

- ❖ Espacios y servicios: zona de descanso, wifi free, gestor de colas, estación de carga de móviles para los visitantes y Booking Books para turistas.
- ❖ Accesibilidad: planos hápticos, punto de información táctil y guía digital de accesibilidad.



La Red Tourist Info Premios Innovación



Accésit Tourist Info València Ayuntamiento



Descubre rutas por València con la aplicación accesible Map's Voice
Discover routes through València with the Map's Voice accessible app
Scopri i percorsi attraverso València con l'applicazione Map's Voice

- ❖ Espacios y servicios: dispositivo free Wifi, vídeo Wall, gestor de colas, estación de carga de móviles para los visitantes, tablet de valoración del nivel de satisfacción de visitante, sala de descanso y consulta para el turista.
- ❖ Accesibilidad: planos tacto – visuales en formato A3, punto de información táctil, quiosco interactivo adaptado a personas con diversidad funcional, aplicación Map's Voice València y planos hápticos.



La Red Tourist Info

Red de Oficinas, Red de Personas





RED TOURIST INFO 2018

Innovando en la atención al turista de la Comunitat Valenciana



GENERALITAT
VALENCIANA

