

## Décimo Congreso Mundial sobre Turismo de Nieve y Montaña

### MOUNTAINLIKERS: “Configurando el futuro de la hospitalidad en destinos de montaña”

Escaldes-Engordany, Andorra, 21-23 de marzo de 2018

26 de marzo de 2018

#### Antecedentes:

- Desde 1998, la OMT ha considerado el turismo de nieve y montaña una actividad turística con un gran potencial para estimular el crecimiento de las economías locales y el cambio social, en razón de su complementariedad con respecto a otras actividades económicas, su contribución al PIB, la creación de empleo y las exportaciones de divisas y servicios.
- Los destinos de montaña están buscando estrategias innovadoras frente a los retos actuales y futuros, para optimizar el retorno de la inversión en infraestructuras y mantener así su ventaja competitiva. Las nuevas tecnologías, los nuevos modelos de negocio y los nuevos hábitos de consumo influyen en el ritmo y la dirección de los cambios que deben adoptar las partes interesadas del sector.
- Además de productos y servicios turísticos innovadores y diversificados, los consumidores del turismo de montaña también demandan autenticidad, experiencias personalizadas, con un componente emocional y de calidad y que el destino tenga un carácter propio y genuino. Estas tendencias de mercado también alientan a inversores y operadores a tratar de desestacionalizar la demanda.
- El 10.º Congreso Mundial abordará y analizará principalmente los siguientes temas:
  - Los desafíos actuales para el sector de los alojamientos y los nuevos paradigmas en términos de demanda en los destinos de montaña,
  - el concepto de «calidad del destino» como un parámetro importante de la competitividad del turismo de montaña,
  - las megatendencias actuales, la tecnología de vanguardia y los nuevos interlocutores en los ámbitos de desarrollo y gestión,
  - un enfoque estratégico para una planificación integrada, una gobernanza eficaz y una gestión de los conocimientos que deriven en un turismo de montaña sostenible y competitivo.

## **Miércoles 21 de marzo de 2018**

Lugar: Centro de Congresos de Andorra la Vella, Plaça del Poble, s/n –Andorra la Vella

**08:00 – 09:00**      **Inscripción de los participantes**

**09:15 – 09:45**      **Ceremonia de apertura**

**Maestro de ceremonias: Sra. Gemma Rial**

**Hble. Sra. Trinitat Marin**, Cónsul Mayor del Común de Escaldes-Engordany,

**Sr. Zurab Pololikashvili**, Secretario General de la OMT

**M.I. Sr. Antoni Martí**, Jefe del Gobierno de Andorra

**09:45 – 10:15**      **Discurso principal**

- **Sr. Dimitrios Buhalis**, Director e TourismLab Universidad de Bournemouth, (Reino Unido)

**10:15 – 10:45**      **Mesa redonda**

**Moderación: Sra. Esencan Terzibasoglu**, Asesora Gestión de Destinos y Calidad, OMT

Panelistas:

- **Excmo. Sr. Francesc Camp**, Ministro de Turismo de Andorra
- **Sr. George Tziallas**, Secretario General de política turística et de desarrollo, Ministerio de Turismo de Grecia
- **Sra. Ryoko Okada**, Directora de Relaciones Internacionales División de Asuntos Internacionales, Japan Tourism Agency, Ministerio de Territorio, Infraestructura, Transporte y Turismo del Japón
- **Sra. Elvira Misheva**, Departamento de cooperación internacional e inversiones en turismo, Ministerio de Turismo de Bulgaria

**10:45- 11:15**      **Pausa**

**11:15 – 13:00**      **SESIÓN 1: Oportunidades y retos de la hospitalidad en los destinos de montaña: reformular los conceptos tradicionales de alojamiento**

En la actualidad, las instalaciones de alojamiento en los destinos de montaña ofrecen mucho más que una cama. El objetivo de esta sesión es determinar cuáles son los nuevos conceptos de los establecimientos de alojamiento en los destinos de montaña y averiguar por qué algunos tienen más éxito que otros.

**Moderación: Sr. Albert Grau**, Director Socio, MAGMA Hospitality Consulting, Barcelona, España

**Ponentes:**

- **Sr. Albert Grau**, Director Socio, MAGMA Hospitality Consulting, Barcelona, España  
“El reposicionamiento de hoteles”
- **Dr. Fiona Pià**, Laboratorio de la arquitectura y movilidad urbana, Escuela Politécnica Federal de Lausana (EPFL) y arquitecta y socia del dl-a, designlab-architecture, Geneva, Suiza  
“Nuevas estrategias de desarrollo sostenible en las montañas: el caso de `Andermatt Swiss Alps´ y `Montagne Alternative”
- **Sr. Valeri Chekheria**, Director General de Adjara Group Hospitality, Georgia  
“Rooms Hotel Kazbegi – la referencia para la hostelería de montaña en la región”

12:30– 13:00

Debate y turno de preguntas

13:00 - 15:00

Almuerzo

15:00 – 16:45

**SESIÓN 2: Diversificación del desarrollo de productos, de la oferta de alojamiento y de los servicios complementarios**

Con el aumento de la competencia, muchos destinos de montaña tratan de ofrecer regularmente a sus huéspedes productos turísticos nuevos y destacados, instalaciones de alojamiento innovadoras u otras instalaciones complementarias. Esta sesión servirá para reflexionar en torno al sector del turismo de montaña y sus necesidades.

**Moderación: Sr. Albert Grau**, Director Socio, MAGMA Hospitality Consulting, Barcelona, España

**Ponentes:**

- **Sr. Jordi Daban**, Director general, Daguia Hotels, Andorra  
“La interrelación de la marca internacional en un entorno de turismo de montaña: Cómo aprovechar conocimiento por ambas partes”
- **Sra. Niina Pietikäinen**, Directora de marketing y ventas, Harriniva Hotels & Safaris, Finlandia  
“Las nuevas carpas de lujo para contemplar la aurora boreal en la Laponia finlandesa”
- **Sr. Paul Bulencea**, Autor del libro “Gamification in tourism” et cofundador del Colegio de experiencias extraordinarias, Rumania  
“Diseño de experiencias extraordinarias”
- **Sr. David Benito**, Encargado de canales digitales, Meliá Hotels International, España  
“El producto de nieve y reposicionamiento en zonas turísticas maduras – Distribución online en la era del Big Data”

16:30– 16:45

Debate y turno de preguntas

16:45 – 18:30

**SESIÓN 3: TI en comunicación y marketing: la repercusión de los cambios en las reglas de juego para los destinos de montaña**

Las soluciones de TI, los macrodatos y la digitalización están revolucionando todos los sectores, y el del turismo no es una excepción. En esta sesión se abordará este sector en auge y su repercusión en los destinos turísticos.

**Moderación:** Sr. Albert Grau, Director Socio, MAGMA Hospitality Consulting, Barcelona, España

**Ponentes:**

- Sr. Hiroyuki Nishimura, Co-fundador y director, Venture Republic Inc., Japón  
"El principal motor de búsqueda de viajes de Japón y las lecciones de la gestión de macrodatos"
- Sr. Christopher Hinteregger, Director científico del Congreso, Austria  
"Cómo generar y utilizar datos de alta calidad sobre clientes en los destinos turísticos"
- Sr. Dan Holowack, Director general, Crowd Riff, Canadá  
"El futuro de las tecnologías de marketing y cómo un destino puede ganarse la confianza de los viajeros mediante contenidos gráficos generados por los usuarios"
- Sr. Neville Isaac, Director de Customer Experience, Beonprice, España  
"Razones por las que hacer que su estrategia de gestión de ingresos gire en torno al cliente le ayudará a maximizar beneficios"

18:15– 18:30 Debate y turno de preguntas

20:30 – 22:30 Cena de bienvenida

## Jueves 22 de marzo de 2018

09:00 – 10:45

### **SESIÓN 4: Herramientas para la gestión de la calidad en los destinos de montaña**

Hoy en día, los viajeros van adquiriendo cada vez más experiencia y sus expectativas sobre la calidad van en aumento. En esta sesión se hablará sobre la gestión de la calidad y sobre cómo mejorar la calidad de la experiencia del visitante.

**Moderación:** Sr. Enric Torres, Director de Producto y Nuevos Proyectos, Andorra Turisme

**Ponentes:**

- Sr. Victor Gorga, Director, Grupo Inmark, España  
"El proceso de certificación y el impacto real de las marcas asociadas"
- Sra. Chantal Beck, Director adjunta, Federación Suiza de Turismo, Suiza  
"Un país, múltiples destinos, alta calidad: la experiencia de Suiza en viajes únicos y sin interrupciones"
- Sra. Natacha Blanc-Gonnet, Directora de ventas y marketing, Groupe Montagnettes, Francia  
"La gestión de la calidad en alojamientos de montaña de los Alpes franceses "
- Prof. Simon Milne, Jefe Asociado de Enseñanza, Investigación y Desarrollo, Director de New Zealand Tourism Research Institute, Nueva Zelanda  
"Mejorar la calidad de los servicios en los destinos de montaña de Nueva Zelanda: la importancia crítica de la implicación de la comunidad"

10:30– 10:45 Debate y turno de preguntas

10:45 – 11:15 Pausa

11:15 – 13:00

**SESIÓN 5: La gestión del conocimiento y la creación de capacidad: claves para el éxito**

Contar con hoteles, pistas de esquí e instalaciones turísticas que satisfagan al turista es solo una cara de la moneda del éxito de un destino de montaña: hay otros factores, como la gestión del conocimiento, la calidad de los servicios y la creación de capacidad que también intervienen.

**Moderación:** Sr. Enric Torres, Director de Producto y Nuevos Proyectos, Andorra Turisme

**Ponentes:**

- **Prof. Dr. Tobias Luthe**, Director Fundador del MonViso Institute, Catedrático del Instituto de Tecnología Federal Suizo (ETH) de Zurich, Suiza  
“El MonViso Institute como centro neurálgico de la investigación, la educación y el emprendimiento en materia de sostenibilidad”
- **Sra. Peggy Amelung**, Fundadora, Amelung & Partners Hospitality Consulting, España  
“La cultura de la hospitalidad: la clave para convertir a sus huéspedes en embajadores de su destino”
- **Sr. Omar Valdez**, Director ejecutivo de la Fundación UNWTO.Themis  
“La capacitación como objetivo principal de las actividades de la Fundación Themis”
- **Sr. Miquel Nicolau**, Rector de la Universidad de Andorra  
“La importancia de la formación para lograr un buen nivel de calidad en un destino de montaña, y el Diploma de Posgrado en Gestión de Destinos Turísticos de Montaña”

12:45– 13:00

Debate y turno de preguntas

13:00 - 15:00

Almuerzo

15:00 – 16:45

**SESIÓN 6: La repercusión de las nuevas plataformas en línea en el sector del alojamiento de los destinos de montaña**

Las nuevas plataformas en línea brindan otras posibilidades a los destinos de montaña en lo que respecta a la oferta y promoción de los alojamientos. En esta sesión, los operadores de las plataformas y de los destinos de montaña hablarán acerca de las últimas novedades sobre el tema.

**Moderación:** Sr. Enric Torres, Director de Producto y Nuevos Proyectos, Andorra Turisme

**Ponentes:**

- **Sr. Alexis Dussillo**, Director de Destinos de Montaña, Airbnb, France  
“Revitalizar el mercado de segundas viviendas y atender a la nueva demanda de alojamiento”
- **Sra. Carola Scanavino**, Consejera de Turismo de la Municipalidad de Bardonecchia, Italia  
“Bardonecchia Ski Resort: camas vacías y cómo enfrentarse a un mercado de segundas viviendas sobredimensionado, legado de unos Juegos de Invierno”

- **Sra. Eva Mur Cavero**, Directora de Servicios de Inspección del Sector de Urbanismo del Ayuntamiento de Barcelona, España  
“¿Cómo reacciona un Ayuntamiento de una ciudad como Barcelona, ante las nuevas plataformas de servicios turísticos?”
- **Sr. Bruno Hallé**, Director Socio, MAGMA Hospitality Consulting, Barcelona, España  
“Legislación para alojamientos: análisis comparado de Andorra respecto a otros destinos consolidados”

**16:30 – 16:45** Debate y turno de preguntas

**16:45 – 17:45** Discurso de clausura

- **Sr. Sam Martin**, Docente y encargado del programa de empresas turísticas, Colegio Warner de Recursos Naturales, Universidad del Estado de Colorado, Estados Unidos de América

**17:45 – 18:15** Conclusiones técnicas y ceremonia de clausura

**Conclusiones técnicas:**

**Sr. Christopher Hinteregger**, Director científico del Congreso

**Sesión de clausura**

**Hble. Sra. Trinitat Marin**, Cónsul Mayor del Común de Escaldes-Engordany, Andorra

**Hble. Sr. Josep Mandicó**, Cónsul Mayor del Común de Canillo, Parroquia anfitrión del Congreso en 2020

**Sr. Zurab Pololikashvili**, Secretario General de la OMT

**Excmo. Sr. Francesc Camp**, Ministro de Turismo de Andorra

**18:30 – 20:30** Cóctel/cena de despedida

## Viernes 23 de marzo de 2018

**9:00 – 17:00** Enjoy Andorra!

Programa de actividades culturales, recreativas y deportivas

+ Visita cultural

**9:00 – 12:00** Visita técnica

City Scope- Changing places ActuaTech