



Platja innovadora



Què oferim?

Què oferim?

Posar en valor què fem i com ho fem - Xarxa Platja innovadora



Serveis per a
les famílies

- > WC - Espai nadó
- > Mini club
- > Activitats esportives dirigides
- > Centre d'interpretació del medi ambient
- > Ludoteca / Biblioplatja
- > Club infantil
- > Family Area (Platja)
- > Allotjament i restaurants adaptats
- > Parcs infantils platja
- > Parc aquàtic
- > Zonificació de les platges: per a gossos, nudistes, per a pesca...
- > Lloguer bicis/via verda + rutes
- > Oficines de turisme pròximes a la platja
- > Oferta d'activitats i experiències per compartir amb la família
- > Punts d'interès turístic adequats i preparats



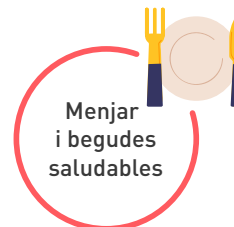
Jocs
Gamificació

- > Escape street
- > RA i RV
- > Joc de taula Terres de l'Ebre
- > App i joc patrimoni (Diputació Tarragona)
- > Castells de sorra (concursos)
- > Zona pícnic i àrea infantil
- > Gimnàs Pokemon Go
- > Ruta fotogràfica (amb premis)



Experiències
per fer en
família

- > Construccions castells (concurs)
- > Fer volar estels
- > Ioga, aeròbic
- > Interpretació del patrimoni natural
- > Platges de gossos
- > Neteja popular de platja
- > Activitats en família a la platja: circ, teatre...
- > Trenet turístic
- > Camí de ronda
- > Activitats familiars en espais culturals
- > Animacions per famílies
- > Cinema a la fresca
- > Activitats tradicionals (artesanía, orígens...)



Menjar
i begudes
saludables

- > Cuina mediterrània
- > Poca oferta
- > Programa de promoció d'alimentació saludable
- > El servei que donen a les guinguetes
- > Tots els negocis de restauració que hi ha al voltant de les zones de platja
- > Sucos naturals
- > Ofertes saludables
- > Més informació
- > Nutricionistes als restaurants



Seguretat

- > Indicadors UV
- > Pèrdua de nens
- > Qualitat platges i aigua
- > Control àrea esports aquàtics
- > Socorristes/primers auxilis
- > Bandera estat mar
- > Servei vigilància
- > Campanya seguretat infantil
- > Espècies perilloses
- > Polseres identificatives
- > Policia en bicicleta

Què oferim?

Posar en valor què fem i com ho fem - Xarxa Platja innovadora



Accessibilitat

- > Amb facilitats sonores i visuals
- > Rampes i passarel·les, cadira amfíbia
- > Punts d'alta accessibilitat
- > Senyalització
- > Panells amb informació de la platja
- > Servei per a persones amb discapacitat a les platges



Informació turística

- > Oficina turisme vora la platja
- > App mòbil
- > Informació estàtica panells
- > Guia turisme familiar
- > Punts d'informació
- > Enquestes de valoració (recollida de dades)
- > Plànol familiar



Activitats educatives

- > Tallers mediambientals
- > Descobrir el fons marí
- > Club nàutic
- > Vela, mar...
- > Lúdic-educatives
- > Visites guiades
- > Biblioplatja
- > Rutes submarines autoguiades
- > Tallers sostenibles
- > Reciclatge
- > Neteja popular de platges
- > Recuperació i alliberament de fauna marina



Experiències conjuntes amb la Vinya i Patrimoni

- > Mostra artesanal local
- > Ruta catedrals (vi, Tortosa...)
- > Recreacions històriques
- > Visites guiades i/o teatralitzades
- > Promoció dels elements històrics
- > Maridatge D.O. de la província
- > Plafons explicatius sobre aspectes relacionats amb fets històrics, cultura i tradicions
- > Serveis patrimonials integrats a la platja



Sostenibilitat

- > Bandera blava
- > Comitè de platges
- > Reciclatge
- > Protecció patrimoni natural
- > Campanya posidònia
- > Campanya neteja de plàstics
- > Cendrers de platja
- > Controls de qualitat de l'aigua
- > Possibilitat de comprar gots reutilitzables als xiringuitos
- > Tallers mediambientals
- > Indicació de les zones de parc natural/informació

Què oferim?

Posar en valor què fem i com ho fem - Xarxa Platja innovadora



Col·laboracions entre agents

- > Públic-privat
- > Estació nàutica: empresaris + ajuntament = servei integral (info+reserves)
- > Travessia nado (socorrisme, club nàutic)
- > Club nàutic, estació nàutica, policia, clubs esportius...
- > Organització d'esdeveniments esportius



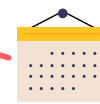
Experiències esportives

- > Snorkel, submarinisme
- > Paddel surf
- > Caiac
- > Tir a l'arc
- > Mini paintball
- > Volei
- > Futbol platja
- > Marxa nòrdica
- > Zona esportiva de platja
- > Tennis platja
- > Visites reserva marina
- > Base nàutica
- > Vies braves
- > Rugby
- > Oferta bona d'activitats esportives però no dirigides
- > Cicloturisme



Tecnologia

- > Wifi gratuït al front marítim
- > Marcadors de radiació solar
- > Estacions de càrrega de vehicles elèctrics
- > App/webs d'informació



Activitats tot l'any

- > Sortides amb neoprè
- > San silvestre
- > Pessebre de sorra
- > Promocionar la continuïtat d'activitats tot l'any
- > Jornades gastronòmiques
- > Falta d'activitats a la tardor i hivern



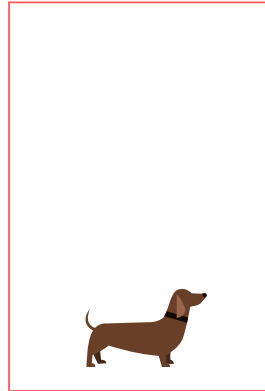
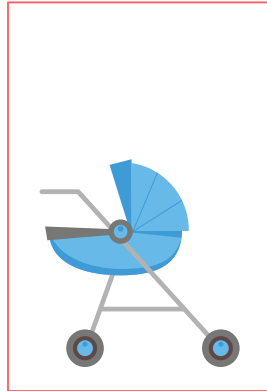
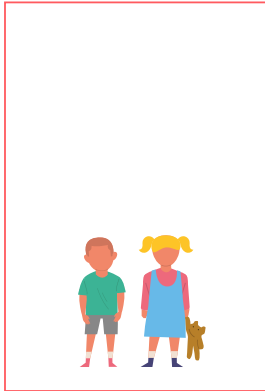
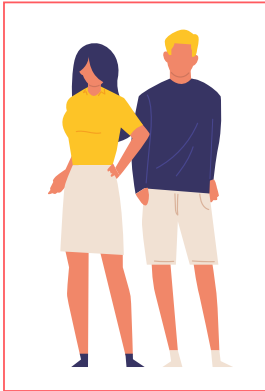
Mobilitat

- > Transfer platja-centre urbà
- > Autobusos/transport públic
- > Bicicletes, carril bici, aparcament bicicletes
- > Pont per facilitar accés a platja
- > Estacions de càrrega de vehicles elèctrics
- > Trenet
- > Passeig marítim



***Com són les
famílies que
ens visiten?***

Família Platja: Fidel i Torna



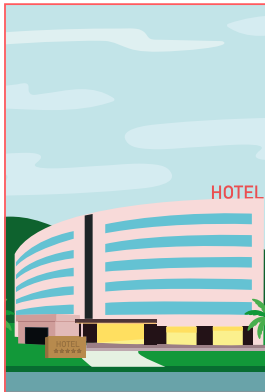
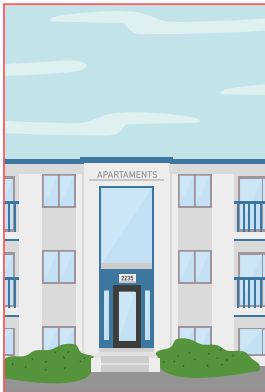
Foodie / Enòleg

Busquen destinacions on tastar "nous sabors".

Gaudeixen de circuits culinaris, passeigs gastronòmics, tastos de vins, etc.

Volen gaudir de la natura, descobrir noves textures i sabors, al mateix temps que passegen per les vinyes.

connectingbrains*



Reptes específics

Busquen destinacions inclusives, on puguin trobar accessibilitat a tots els serveis d'una manera còmoda, autònoma i segura.

connectingbrains*

Pet-friendly

Decideixen la seva destinació en funció de l'acceptació que ofereix el lloc a les seves mascotes.

La seva mascota és un membre més de la seva família.

connectingbrains*

Platger

Decideixen la seva destinació en funció de la qualitat de la platja i les experiències pensades per gaudir tota la família.

connectingbrains*

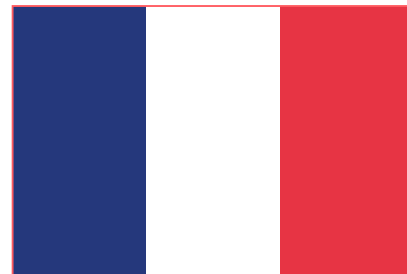
Digital

Són usuaris freqüents de dispositius tecnològics (càmeres, gps, etc).

Volen trobar la informació que necessiten en línia.

Publiquen blogs amb suggeriments i comparen experiències positives i negatives dels seus viatges.

connectingbrains*



Cultural

Busquen experiències patrimonials memorables.

Visites teatralitzades, animacions històriques, pràctiques amb artesans en viu, etc.

connectingbrains*

Com són les famílies que ens visiten? - Xarxa Platja

Fidel i Torna

Descripció

- > Família "tradicional"
- > En evolució
- > Procedència majoritària Catalunya/Espanya + França/Anglaterra-Irlanda
- > Moltes de segona residència
- > Segona i tercera generació



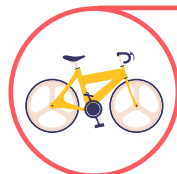
Quines necessitats tenen?

- > Serveis específics per famílies
- > Seguretat



Què valoren?

- > Seguretat
- > Clima (sol i temperatura)
- > Platges (sense pedres, sorra...)
- > Allotjament de qualitat
- > Platges, serveis sanitaris (per nens i avis), policia - molt ben valorats



Quines activitats fan?

- > Descans!!!
- > Activitats amb nens
- > Passejar (bici, caminar...)
- > Contacte amb la natura



Influència del nen/a a l'hora de viatjar

- > Activitats i serveis informació
- > Influència de la satisfacció del nen!
- > Importància del nen que s'ho passi bé (que no s'avorreixi)
- > Temps familiar! (durant l'any no ho tenim)



Quines motivacions tenen?

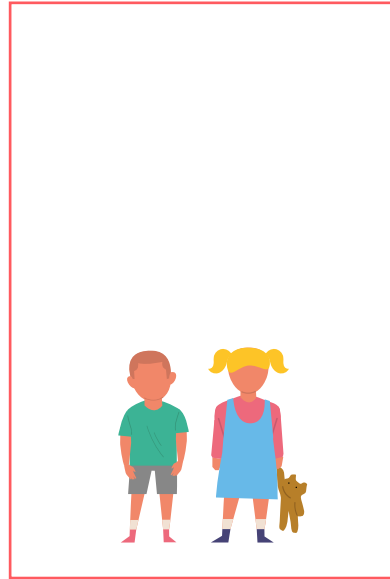
- > Passar temps amb família
- > Retrobament familiar
- > Tenir temps amb els nens
- > Relació qualitat-preu



Quines expectatives tenen?

- > Espais tranquils
- > Agenda activitats
- > Gastronòmic
- > Marxar amb un bon record
- > Experiència/vivència

Família Platja: Garcia



Digital

Són usuaris freqüents de dispositius tecnològics (càmeres, gps, etc).

Volen trobar la informació que necessiten en línia.

Publiquen blogs amb suggeriments i comparen experiències positives i negatives dels seus viatges.

connectingbrains*



Platger

Decideixen la seva destinació en funció de la qualitat de la platja i les experiències pensades per gaudir tota la família.

connectingbrains*

Foodie / Enòleg

Busquen destinacions on tastar "nous sabors".

Gaudeixen de circuits culinaris, passeigs gastronòmics, tastos de vins, etc.

Volen gaudir de la natura, descobrir noves textures i sabors, al mateix temps que passegen per les vinyes.

connectingbrains*

Hedonista

Busquen una separació immediata d'allò quotidià, la tensió i l'estrès.

Els seus fins són purament recreacionals i de distracció.

connectingbrains*

Com són les famílies que ens visiten? - Xarxa Platja

Garcia

Descripció

- > Barcelona - Eixample
- > Jordi, Anna 35-45 anys
- > Ona i Marc 3-8 anys
- > Tècnic mitjà d'una empresa de subministraments a la indústria
- > Autònoma, disseny pàgines web



Quines necessitats tenen?

- > Facilitat en l'accés
- > Poques distàncies a recórrer
- > Platja segura, serveis públics (CAP 24h, farmàcia...)



Què valoren?

- > Tenir bons records
- > Possibilitat de fer activitats tots junts
- > Bona relació qualitat/preu
- > Preu competitiu
- > Servei/atenció/tracte/flexibilitat



Quines activitats fan?

- > Platja
- > Activitats a l'aire lliure (bicicleta, senderisme, passejades...)
- > Sortides en vaixell
- > Descobrir la natura



Influència del nen/a a l'hora de viatjar

- > Condiciona la fidelització
- > Condiciona la tria de la destinació però no decideixen



Quines motivacions tenen?

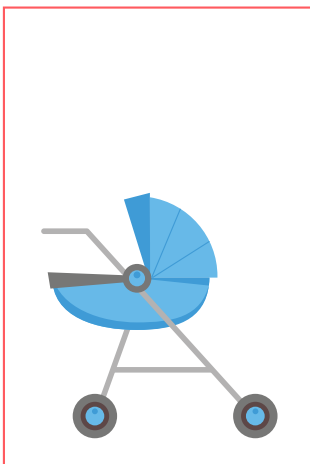
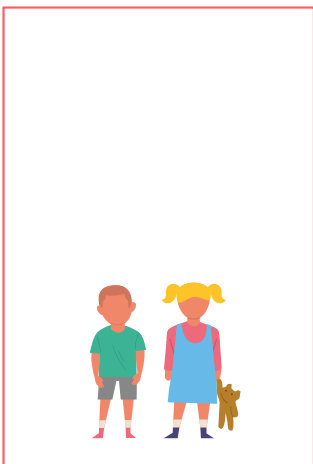
- > Passar temps de qualitat amb la família
- > Activitats memorables per infants i nens



Quines expectatives tenen?

- > Aconseguir experiències memorables
- > Ser feliços, no tenir cap problema i sentir-nos segurs
- > Aprendre coses noves

Família Platja: Grup 3



Pet-friendly

Decideixen la seva destinació en funció de l'acceptació que ofereix el lloc a les seves mascotes.

La seva mascota és un membre més de la seva família.

connectingbrains*

Cultural

Busquen experiències patrimonials memorables.

Visites teatralitzades, animacions històriques, pràctiques amb artesans en viu, etc.

connectingbrains*

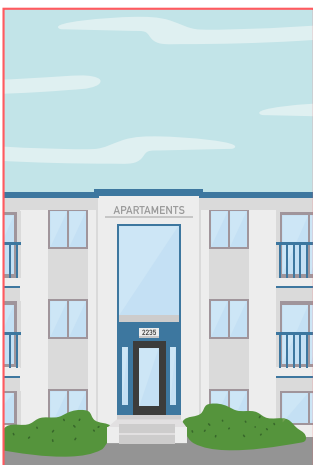
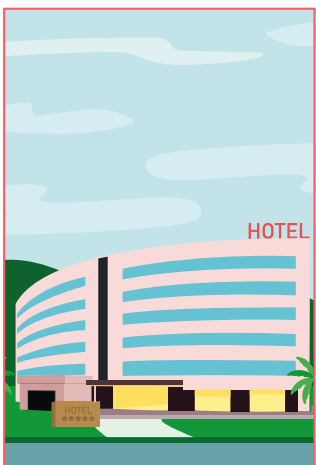
Digital

Són usuaris freqüents de dispositius tecnològics (càmeres, gps, etc).

Volen trobar la informació que necessiten en línia.

Publiquen blogs amb suggeriments i comparen experiències positives i negatives dels seus viatges.

connectingbrains*



Explorador

Viatgen a llocs inusuals lluny de la multitud, buscant experimentar emocions noves amb baix nivell de risc. No participen en circuits o rutes programades, prefereixen anar pel seu compte.

connectingbrains*

Platger

Decideixen la seva destinació en funció de la qualitat de la platja i les experiències pensades per gaudir tota la família.

connectingbrains*



Com són les famílies que ens visiten? - Xarxa Platja

Grup 3

Descripció

- > Família tradicional amb nens (0-12 anys)
- > Càmping
- > Viatgen en temporada alta
- > Espanyols
- > Viatgen en cotxe
- > Reserva via internet
- > Visita als parcs d'oci



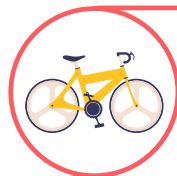
Quines necessitats tenen?

- > Allotjament adaptat amb serveis per la família
- > Activitats en família
- > Serveis al municipi adaptats



Què valoren?

- > El clima
- > Seguretat
- > Ofertes per a famílies



Quines activitats fan?

- > Platja
- > Participar de les animacions familiars
- > Activitats nàutiques



Influència del nen/a a l'hora de viatjar

- > Elevat



Quines motivacions tenen?

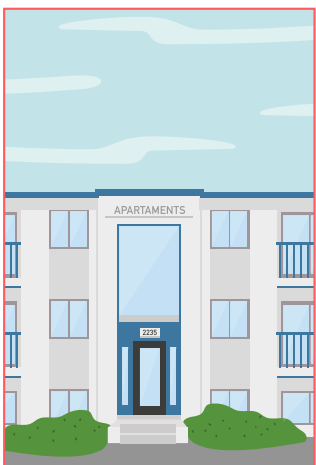
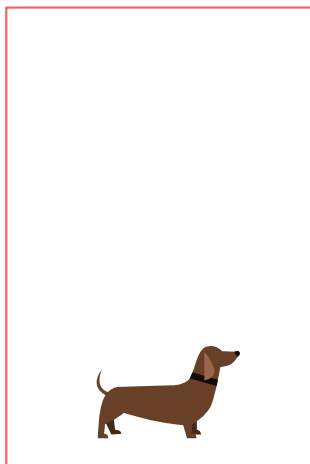
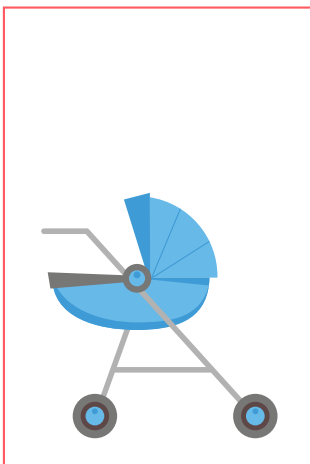
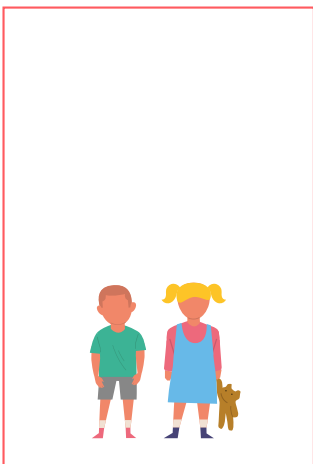
- > Sol i platja
- > Activitats adreçades per fer en família
- > Gaudir en família
- > Parcs d'oci



Quines expectatives tenen?

- > Que la destinació compleixi amb la imatge que projecta

Família Platja: Puig - Roca



Pet-friendly

Decideixen la seva destinació en funció de l'acceptació que ofereix el lloc a les seves mascotes.

La seva mascota és un membre més de la seva família.

connectingbrains*

Foodie / Enòleg

Busquen destinacions on tastar "nous sabors".

Gaudeixen de circuits culinaris, passeigs gastronòmics, tastos de vins, etc.

Volent gaudir de la natura, descobrir noves textures i sabors, al mateix temps que passen per les vinyes.

connectingbrains*

Platger

Decideixen la seva destinació en funció de la qualitat de la platja i les experiències pensades per gaudir tota la família.

connectingbrains*

Cultural

Busquen experiències patrimonials memorables.

Visites teatralitzades, animacions històriques, pràctiques amb artesans en viu, etc.

connectingbrains*

Hedonista

Busquen una separació immediata d'allò quotidià, la tensió i l'estrès.

Els seus fins són purament recreacionals i de distracció.

connectingbrains*

Com són les famílies que ens visiten? - Xarxa Platja

Puig - Roca

Descripció

- > La Laura i en Pau són els pares d'una família amb tres nens: en Marc, la Júlia i la Martina, acompanyats per la Puça, la seva mascota
- > Són una família amb un poder adquisitiu mig-alt
- > De Barcelona, s'allotgen en apartaments de lloguer turístic (HUT) a primera línia de platja
- > Busquen desconnectar amb unes vacances en família a l'estiu



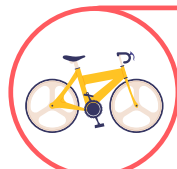
Quines necessitats tenen?

- > Desconnectar de la ciutat
- > Sortir de les dinàmiques de la ciutat: soroll, aglomeracions, feina, estrès...
- > Oferta d'oci familiar
- > Oferta gastronòmica



Què valoren?

- > Seguretat i neteja a les platges
- > Oferta complementària de qualitat
- > Disponibilitat de serveis bàsics
- > Oferta de serveis d'animació i de qualitat
- > La distància (<2h de domicili)
- > Bones temperatures



Quines activitats fan?

- > Cicloturisme
- > Platja
- > Activitats culturals (concerts, cinema, visites guiades...)



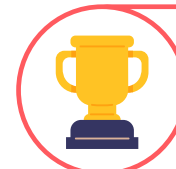
Influència del nen/a a l'hora de viatjar

- > Molt alta



Quines motivacions tenen?

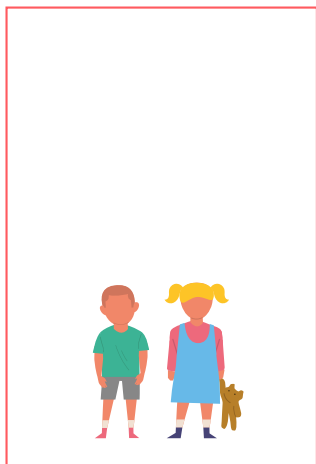
- > Conciliació familiar durant les vacances (passar temps junts i de qualitat)
- > Oferta gastronòmica adaptada a famílies



Quines expectatives tenen?

- > Trobar un temps de descans i realitzar activitats amb la família

Família Platja: Grup 5



Digital

Són usuaris freqüents de dispositius tecnològics (càmeres, gps, etc).

Volen trobar la informació que necessiten en línia.

Publiquen blogs amb suggeriments i comparen experiències positives i negatives dels seus viatges.

connectingbrains*

Previsor

Gaudeixen de tenir un itinerari organitzat, que els permeti viure emocions noves i arriscades.

El que busquen és "l'aventura programada".

connectingbrains*

Foodie / Enòleg

Busquen destinacions on tastar "nous sabors".

Gaudeixen de circuits culinaris, passeigs gastronòmics, tastos de vins, etc.

Volen gaudir de la natura, descobrir noves textures i sabors, al mateix temps que passen per les vinyes.

connectingbrains*

Platger

Decideixen la seva destinació en funció de la qualitat de la platja i les experiències pensades per gaudir tota la família.

connectingbrains*



Com són les famílies que ens visiten? - Xarxa Platja

Grup 5

Descripció

- > Home: Manel, català, de Barcelona, 38 anys, esportista saludable, nivell econòmic mig-alt, bomber
- > Dona: Mary, francesa, Toulouse però viu a Barcelona, 37 anys, no menja carn, nivell econòmic mig-alt, responsable marketing
- > Fill 1: Jaume, 7 anys, balonmano
- > Filla: Susan, 5 anys, classes pintura
- > Ruta Costa Daurada
- > Allotjament: bungalows, càmping
- > Són clients repetitius
- > 6 dies d'allotjament de mitja



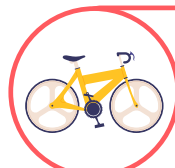
Quines necessitats tenen?

- > Wifi
- > Rutes/Ofertra activitats
- > Informació actualitzada/Punts d'informació
- > Seguretat i senyalització activitats



Què valoren?

- > Serveis
- > Seguretat
- > Bona informació
- > Informació compartida online
- > Felicitat dels fills



Quines activitats fan?

- > Passeig bici - via verda/carrils bici
- > Platja, activitats vinya-cata
- > Restaurants/Festivals gastronòmics
- > Activitats marítimes (caiac), paisatges, animals (naturalesa)
- > Port Aventura World
- > Oferta cultural/festes majors....



Influència del nen/a a l'hora de viatjar

- > Activitats adequades per a nens
- > Entorns tranquils
- > Allotjaments tranquils
- > Mitja/poca influència, se'ls considera però no decideixen



Quines motivacions tenen?

- > Conèixer l'entorn/natura
- > Gastronomia local
- > Sortir de la vida de la ciutat
- > Conèixer més famílies



Quines expectatives tenen?

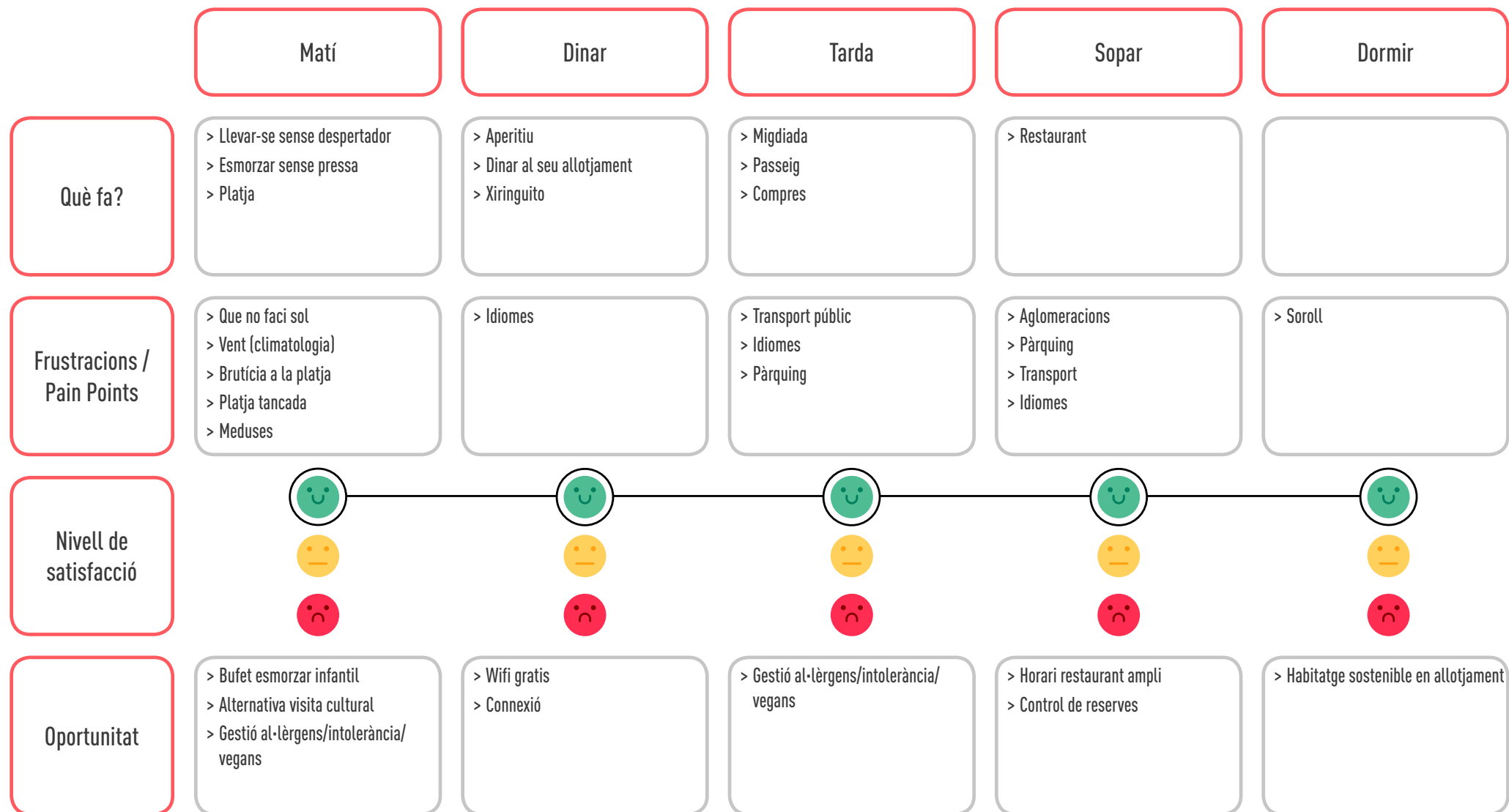
- > Tranquil·litat
- > Activitats ben programades
- > Allotjament i entorn net



***Quines oportunitats
tenim per a millorar
la seva experiència?***

Customer Journey - Xarxa Platja - Família: Fidel i Torna

Explorar necessitats



Customer Journey - Xarxa Platja - Família: Garcia

Explorar necessitats

	Matí	Dinar	Tarda	Sopar	Dormir
Què fa?	<ul style="list-style-type: none"> > Esmorzar, cerquen activitats, decideixen on van > Si fa bo a la platja, si no, visites/activitats, piscina > Relax 	<ul style="list-style-type: none"> > Pícnic, restaurant o cuinat a l'apartament 	<ul style="list-style-type: none"> > Visites/activitats 	<ul style="list-style-type: none"> > Hotel > Activitats d'animació 	<ul style="list-style-type: none"> > Tots junts > 2 llits d'1,35m
Frustracions / Pain Points	<ul style="list-style-type: none"> > Que la meteorologia no sigui l'esperada 	<ul style="list-style-type: none"> > Horaris poc flexibles 	<ul style="list-style-type: none"> > Mobilitat > Calor > Horaris fins més tard 	<ul style="list-style-type: none"> > Horari flexible 	<ul style="list-style-type: none"> > Poc espai
Nivell de satisfacció					
Oportunitat		<ul style="list-style-type: none"> > Oferta gastronòmica més flexible > Millorar la qualitat > Nutrició, km0 	<ul style="list-style-type: none"> > Visites/activitats per fer tots 4 alhora 		<ul style="list-style-type: none"> > Tenir més intimitat

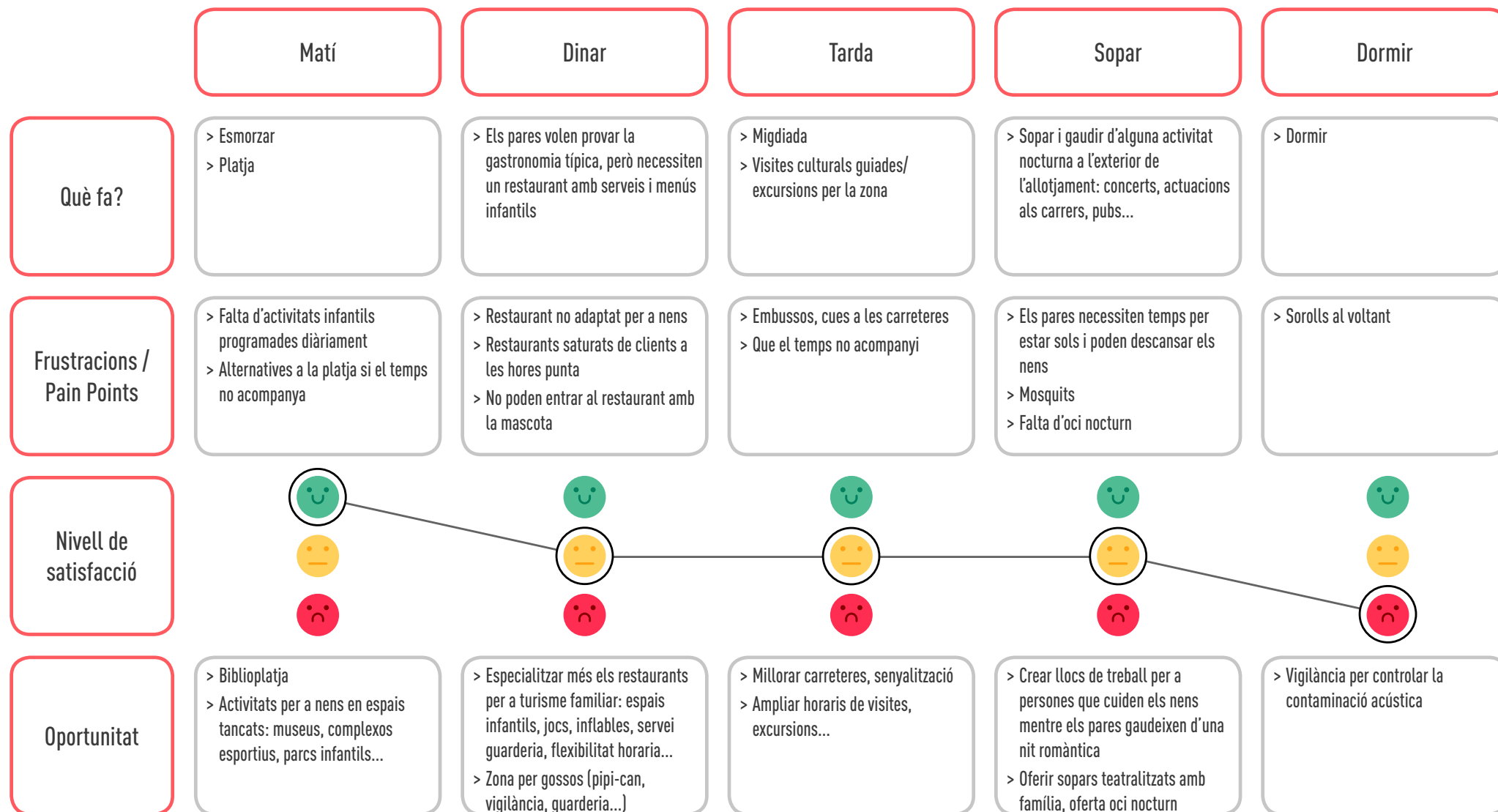
Customer Journey - Xarxa Platja - Família: Grup 3

Explorar necessitats

	Matí	Dinar	Tarda	Sopar	Dormir
Què fa?	> Paltja	> Dinen al càmping	> Piscina > Activitats d'oci al càmping i a la destinació	> Restaurant	> Bungalow
Frustracions / Pain Points	> Mal temps > Platges plenes	> CAP > Hi pot haver alguna frustració puntual però no és habitual	> Al nen gran (11 anys) no li agraden les activitats que fan	> No adaptat a intoleràncies > Menú infantil no saludable	> Habitacions no adaptades als nens > Soroll en altres bungalows
Nivell de satisfacció					
Oportunitat	> Oferir activitats d'oci pels dies de mal temps > Redirigir els fluxes a altres platges		> Oferir activitats adreçades a nens/ preadolescents	> Adaptar la restauració a les intoleràncies alimentàries i/o varietats de menú (no nuggets/no patates fregides)	> Bressols > Habitacions infantils > Adreçar el nostre producte a les famílies

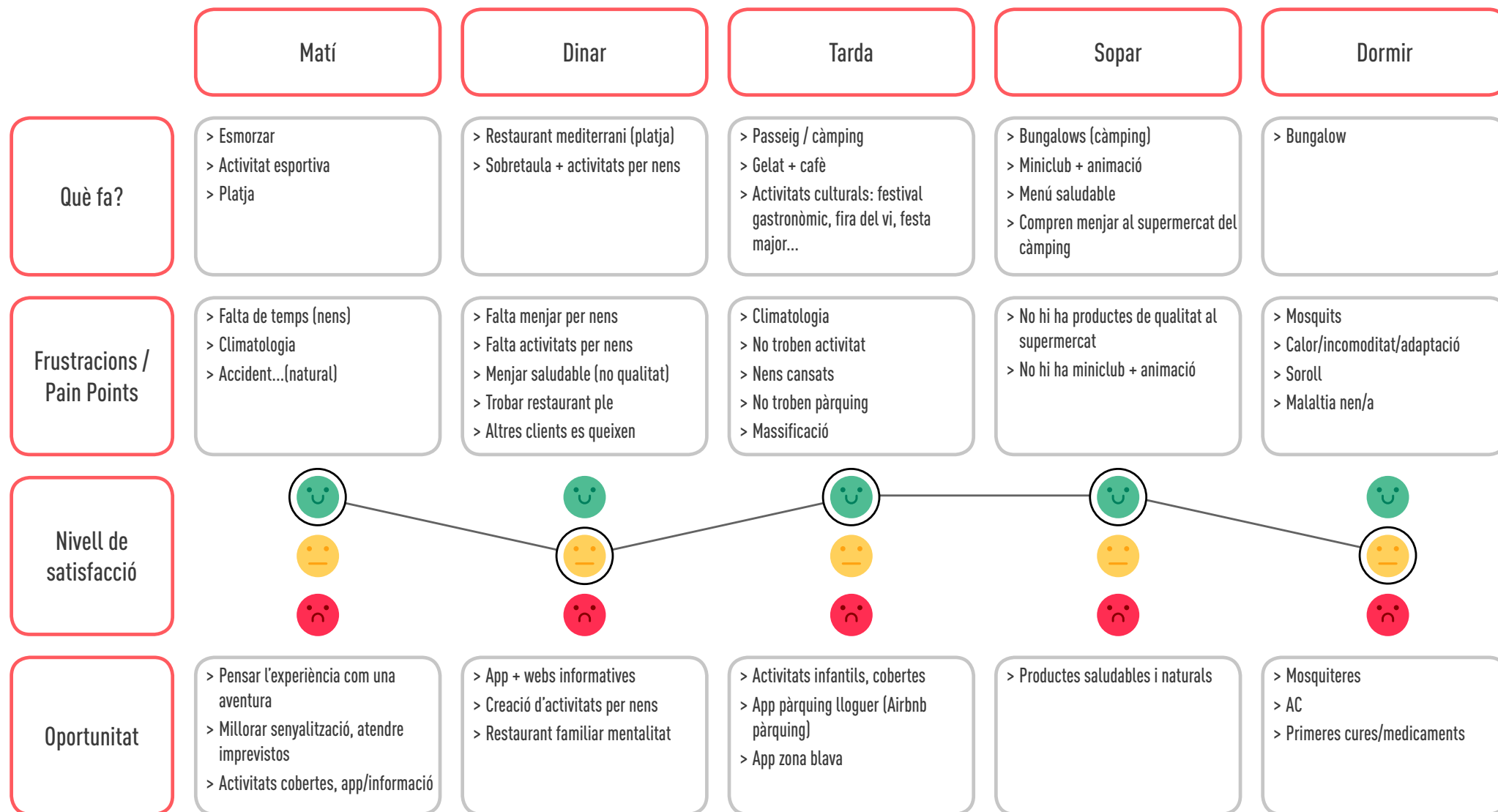
Customer Journey - Xarxa Platja - Família: Puig - Roca

Explorar necessitats



Customer Journey - Xarxa Platja - Família: Grup 5

Explorar necessitats





Resum

Platja innovadora

Resum - Xarxa Platja innovadora



Famílies que ens visiten

- > Família tradicional espanyola (catalana), francesa, anglesa
- > Mare i pare entre 35-45 anys amb nens entre 0-12 anys
- > Nivell econòmic mig-alt
- > Busquen desconnectar en família



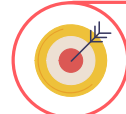
Què valoren?

- > La proximitat (distància)
- > La seguretat
- > Poder passar temps de qualitat amb la família
- > Platges netes i sense pedres
- > Bona relació qualitat/preu



Què necessiten?

- > Serveis adaptats per a famílies amb nens
- > Facilitat d'accés i senyalització en activitats
- > Activitats en família
- > Informació actualitzada/punts d'informació



Quins són els seus Pain Points?

- > Aglomeracions a l'estiu
- > Barrera de l'idioma
- > Molt soroll
- > Horaris poc flexibles per dinar i sopar
- > Menús infantils no saludables
- > Poca oferta d'activitats per a nens i preadolescents
- > Habitacions no adaptades per a nens
- > Si el temps no és bo, no coneixen altres activitats que puguin fer
- > No troben pàrquing (massificació)
- > Hi ha molts mosquits



Quines oportunitats tenim?

- > Més flexibilitat en horaris de dinar i sopar
- > Adaptar menús per a nens amb menjar saludable, nutrició km0
- > Adaptar l'oferta gastronòmica o intoleràncies alimentàries
- > Oferir activitats en família els dies de mal temps
- > Oferir activitats dirigides a nens i preadolescents
- > Millorar la senyalització a les carreteres
- > Construir més experiències
- > Millorar insonorització als hotels/apartaments
- > Millorar els serveis als hotels destinats a nens i nadons (biberons, bolquers...)



Moltes gràcies!