

# FOCUS

PYME Y EMPRENDIMIENTO  
Comunitat Valenciana

Marina Baixa y Marina Alta

"Turismo  
Inteligente"

25 de Abril de 2019  
Benidorm

ORGANIZA:



FINANCIA:



GENERALITAT  
VALENCIANA

TOTS  
A UNA  
VEL

IVACE  
INSTITUTO VALENCIANO DE  
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL



## ¿Y si humanizamos la tecnología? Las personas como CLAVE de la inteligencia turística

Vigela  
Llorét  
Executive Coaching  
& Consulting



**AMENAZA**

**DIGITIZIDIO**

**DIGITALIZACIÓN**

**OPORTUNIDAD**

# el reto

**PERSONAS+TECNOLOGÍA=**

**VALOR AÑADIDO EXPONENCIAL**

**Dependemos de una  
transformación digital  
inteligente y necesitamos  
el corazón de las personas**

# EXPERIENCIA DE CLIENTE

cultura cliente céntrica

## 5 Retos de la Digitalización en Turismo (Hostetur)

- ★ Conectividad/ Big data
- ★ Robotización e inteligencia artificial
- ★ Experiencia seamless
- ★ Tecnología
- ★ Personalización

DESTINO  
TURÍSTICO  
INTELIGENTE



- ★ Gestión innovadora
- ★ Tecnología
- ★ Sostenibilidad
- ★ Accesibilidad
- ★ Gobernanza

PERSONAS

Experiencia de  
cliente ha de  
estar centrada  
sobre todo en

“HOSPITALITY”

- ★ Amigable
- ★ Personalizable
- ★ Confiable
- ★ Flexible
- ★ Efecto Sorpresa

El proceso de  
inteligencia turística  
requiere de un cambio  
de mentalidad.  
Necesitamos el corazón  
de las personas para  
humanizar la  
tecnología





“¿Cómo voy a hacer felices hoy a nuestros clientes?”



# FOCUS

PYME Y EMPRENDIMIENTO  
Comunitat Valenciana

Vigela Lloret

Directora de Vigela Lloret  
Consultancy & Coaching

Vigela  
Lloret  
Executive Coaching  
& Consulting