



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESPECIALES

Mejorar la experiencia del cliente en el agroturismo

Fecha límite para la presentación de ofertas:
10/04/2024 a las 17.00 horas

Contacto técnico:
Armelle Barthés-Cazal - a.cazal@tourisme64.com

IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO
Agence Départementale du Tourisme Béarn Pays Basque
2, allée des Platanes - 64100 Bayonne Teléfono: 05 59 30 01 30

1. Contexto

1.1 Presentación de la Agence Départementale du Tourisme 64 - Béarn Pays Basque (ADT64):

La ADT 64 es una asociación de derecho de 1901, filial del Consejo Departamental de Pirineos Atlánticos, cuya función es aplicar la política turística del departamento.

ADT64 lleva a cabo sus acciones en el marco del Schéma departamental del Turismo 2022-2027 para un sector turístico más equilibrado, competitivo, responsable e innovador. Este plan pretende responder a tres grandes retos para lograr una mejor distribución de los flujos turísticos en el tiempo y en el espacio, y mejorar la visibilidad de la acción pública en el ámbito del turismo:

- Una nueva oferta de alto valor añadido, mediante una evolución ascendente para responder a las expectativas de los clientes.
- Un turismo responsable y equilibrado para responder al reto del turismo "sostenible".
- Una acción pública coordinada y compartida por todos los agentes del sector turístico.

En el marco de sus competencias, ADT64 lleva a cabo una serie de actividades:

- la ingeniería, a través del apoyo a los territorios y a los profesionales, y el desarrollo del turismo: observación de los flujos económicos y de las repercusiones, modernización y adaptación de la oferta a las expectativas de los clientes, colmación de las lagunas en materia de alojamiento y actividades, desarrollo del turismo patrimonial, creación de condiciones favorables para proyectos dinámicos de inversión e innovación, integración de las nuevas problemáticas sociales y medioambientales
- la comercialización a través de la promoción de los territorios, las actividades y la comercialización con el objetivo de aumentar las repercusiones económicas para todos los agentes de los destinos Pirineos berneses y País Vasco, distribuyendo los flujos turísticos de la manera más eficaz posible en el tiempo y en el espacio, promoviendo al mismo tiempo una oferta responsable con herramientas digitales ecodiseñadas y de bajo impacto.
- clarificar la gobernanza para clarificar y coordinar los papeles de los actores institucionales con responsabilidad en el turismo, con el fin de aumentar las sinergias entre las políticas públicas, optimizar los recursos humanos y financieros y contribuir al despliegue de una oferta colectiva de servicios más eficaz.

1.2 Marco del enfoque :

ADT64 es socio del proyecto GATURI 2, un proyecto transfronterizo aprobado por el POCTEFA 2021 - 2027 (Programa Interreg VI-A España-Francia-Andorra).

Los otros socios de este proyecto son: el Gobierno de Navarra, INTIA (Instituto Navarro de Tecnologías e Infraestructuras Agroalimentarias SA), AEHN (Asociación de Empresarios de Hostelería de Navarra) y la CCI Bayonne Pays Basque.

El objetivo de este proyecto es desarrollar una estrategia de consolidación y promoción de un destino turístico gastronómico internacional responsable, sostenible y de calidad.

Una de las acciones de GATURI2 -dirigida por ADT64- es el despliegue de un sistema de apoyo a los profesionales del agroturismo y la gastronomía.

En la región de los Pirineos Atlánticos, se llevó a cabo un análisis de la oferta de visitas con motivo de la elaboración del plan departamental de desarrollo turístico para el periodo 2022-2027.

De este análisis se desprende que, si bien la oferta de lugares es importante, aún queda mucho por hacer en materia de desarrollo turístico para responder a las expectativas de los visitantes. Las áreas identificadas para la formación se refieren a :

- Experiencia del cliente: itinerarios para el cliente, actividades de inmersión, diversificación de actividades, etc.
- Desarrollo sostenible: prácticas ecorresponsables, sensibilización de los clientes y fomento del compromiso.
- Marketing: digital, cambio de tendencias
- Conocimiento del entorno turístico: proveedores de servicios e instituciones, redes, etc.

2 Finalidad del proyecto

El proceso se desarrollará a lo largo de 3 años.

Durante cada sesión anual, las estructuras seleccionadas por ADT64 se beneficiarán de un apoyo que ofrecerá:

- Formación en grupo sobre los retos a los que se enfrenta el sector turístico (20 organizaciones seleccionadas)
- Un acompañamiento individual destinado a definir el proyecto de cada estructura (5 estructuras de las 20 seleccionadas para la formación colectiva).

Este apoyo tendrá como objetivo:

- Del lado del cliente: fomentar una dimensión experiencial (interactividad, multimedia, momentos para experimentar, servicios lúdicos adaptados a las familias, etc.).
- Del lado de la estructura: fomentar y apoyar proyectos de desarrollo y equipamiento.

Para ello, la ADT64 organiza una convocatoria de manifestaciones de interés de los sitios de visita de los sectores de la artesanía, la gastronomía, el agroturismo y el enoturismo, para ayudarles a mejorar sus servicios a los visitantes: calidad de la acogida, mediación, dimensión experiencial, marketing, acciones, etc.

Para ello, la ADT64 desea recurrir a las competencias de un prestatario de servicios externo especializado.

Este enfoque se aplicará de 2024 a 2026. Cada año (3), se formará y apoyará a nuevas estructuras.

3. Papel de la ADT 64:

- Lanzar la convocatoria de manifestaciones de interés para seleccionar las estructuras candidatas.
- Facilitar todos los datos de que disponga susceptibles de contribuir a los debates (estudios de clientela, número de visitantes, estrategia de comunicación y marketing, etc.).

Apoyo colectivo:

- Poner a disposición recursos logísticos,
- Planificar reuniones de grupo.

Apoyo individual:

- Poner al consultor en contacto con las organizaciones seleccionadas,
- Realizar una evaluación de primer nivel de cada organización que reciba apoyo individual. Esta evaluación se basa en un marco de referencia de más de 200 puntos relativos a :
 - promoción y comunicación
 - solicitudes de información
 - remisiones a la estructura
 - las zonas de recepción y venta
 - la acogida de los visitantes, especialmente de los niños
 - la visita propuesta,
 - los servicios adicionales,
 - seguimiento de la satisfacción del cliente,
 - desarrollo sostenible,
 - herramientas de gestión.
- Organizar una reunión de "feedback" al final de cada sesión anual.

4. Papel del consultor:

Durante una sesión al año a lo largo de 3 años:

Apoyo colectivo: (20 organizaciones al año)

- Formación colectiva de una veintena de organizaciones en las especificidades del sector turístico. Se tratarán los siguientes temas: experiencia del cliente, desarrollo sostenible, marketing y comunicación, conocimiento del entorno turístico. Esta formación tendrá lugar durante uno o dos días al año.
- Diseñar una serie de seminarios web de unos minutos de duración sobre los temas tratados (experiencia del cliente, desarrollo sostenible, marketing y comunicación) que puedan consultarse en línea (en el año 1).

Nota: dado que esta iniciativa forma parte de un proyecto transfronterizo, es probable que participen en esta formación estructuras de Navarra. En este caso, se proporcionarán servicios de interpretación. El material de presentación y los seminarios web también se traducirán al español.

Apoyo individual: (5 estructuras seleccionadas al año que hayan participado en el curso de formación en grupo)

- Identificar las acciones que deben llevarse a cabo para responder a las expectativas y necesidades de los visitantes, basándose en el diagnóstico realizado por ADT64 y en las propias observaciones del consultor seleccionado.
- Definir un proyecto para mejorar la experiencia de los visitantes: necesidades básicas, experiencias e inmersión, compras, etc.

- Redactar, presentar y explicar un plan de acción operativo con una estimación presupuestaria para cada proyecto.
- Mantener informada a ADT64 del avance del proyecto, en particular presentando el plan de acción propuesto a cada estructura a medida que se vaya completando.

Este apoyo se extenderá a lo largo de un periodo de 6 a 7 meses y ofrecerá de 3 a 5 días dedicados a cada estructura.

5. Curso de acción:

2024:

- Lanzamiento de la iniciativa (octubre): reunión preparatoria con ADT64
- 4º trimestre: formación en grupo (de 1 a 2 días)
- Una serie de seminarios web
- Inicio del apoyo individual a 5 estructuras

2025:

- Formación en grupo (1 a 2 días)
- Apoyo individual a 5 nuevas organizaciones

2026:

- Formación en grupo (1 a 2 días)
- Apoyo individual a 5 nuevas organizaciones

6. entregables esperados:

Para el apoyo al grupo:

- El material de presentación para el apoyo al grupo se facilitará en formato digital, que podrá imprimirse y modificarse.
- Una colección de seminarios web de pocos minutos de duración sobre los temas tratados (recorrido del cliente, desarrollo sostenible, marketing y comunicación) que podrán consultarse en línea.

Para apoyo individual:

El plan de acción se proporcionará en formato digital, imprimible y modificable. Deberá incluir al menos :

- una nota escrita que resuma el proyecto propuesto, los problemas detectados, el posicionamiento y los objetivos previstos,
- un cuadro que presente el diagnóstico de la estructura; las acciones propuestas (objetivos del cliente, estado de avance, descripción, estimación presupuestaria)
- ilustraciones basadas en puntos de referencia

7. Contenido de las ofertas:

El candidato presentará los siguientes elementos

- Un resumen técnico detallado que presente la metodología propuesta tanto para la formación en grupo como para el apoyo individual,
- Una presentación completa de la empresa, las competencias del equipo y referencias de servicios comparables,
- Un calendario de ejecución,
- Una lista de precios debidamente cumplimentada (adjunta como apéndice).

8. Criterios de selección:

- Referencias de la empresa y experiencia similar: 30%.
- Propuestas metodológicas (incluida la planificación detallada): 40%.
- Precio: 40%.

NB: La versión traducida al español es sólo con fines informativos. La versión válida a efectos legales es la versión francesa.

El plazo de presentación de ofertas finaliza el lunes 10 de junio de 2024 a las 17.00 horas.