

ANNEX 2. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL LOT 2 PROGRAMA TURISME PREMIUM

L'Agència Catalana de Turisme (ACT) aposta per incentivar la promoció turística de Catalunya adreçada al segment Premium amb accions referent en el segment d'alt impacte i notorietat. El turisme del luxe és un dels segments estratègics de la promoció turística de l'ACT, i compta amb el programa Turisme premium, que aglutina empreses turístiques catalanes amb uns estàndards de qualitat avalats per un Comitè d'Experts format per professionals de renom al sector, que vetllen per l'acompliment dels requeriments d'acceptació a la marca.

El luxe de la destinació Catalunya es basa, principalment, en les experiències autèntiques, locals, úniques i exclusives, que presenten la nostra oferta diferenciada a la d'altres destinacions que poden ser competència.

La missió del programa de Turisme Premium és promocionar Catalunya com una destinació de luxe amb una oferta autèntica i única amb excel·lents nivells de qualitat i servei, liderant la internacionalització de les empreses, amb un focus sostenible, guiat per la innovació.

La visió és situar Catalunya com una destinació innovadora i sostenible, centrada en la personalització i autenticitat dels serveis. Focalitzada en experiències memorables, que generin un vincle, a través de la innovació, amb respecte per la comunitat local, amb un estil de vida saludable i sostenible.

El programa de Turisme Premium s'adreça a totes les empreses i entitats que es dediquen a activitats turístiques relacionades amb el sector del luxe, i que ofereixen productes i serveis pensats per a un client, principalment internacional, amb un poder adquisitiu elevat, i un alt nivell sociocultural que visita la nostra destinació.

Aquests productes es caracteritzen per una sèrie de principis comuns als serveis premium, com ara ser experiències úniques o donar accés a espais exclusius, oferir un servei personalitzat que inclogui l'atenció al client en el seu idioma i que estigui adaptat a la seva realitat cultural. Els productes i serveis oferts haurien de destacar, tant com sigui possible, per l'autenticitat de la destinació i la singularitat del producte.

Els objectius del programa de Turisme Premium són:

- Augmentar el nombre d'empreses que formen part del programa tenint en compte la distribució territorial i de categories dins la marca. A visió 5 anys des del 2021 es preveu un increment del 50% empreses afiliades.
- Obrir nous mercats i generar noves oportunitats de negoci a les empreses afiliades.
- Generar més retorn directe pels associats, incrementant el número de contactes i clients.
- Incidir en el creixement de la despesa mitjana dels clients que visiten Catalunya.
- Consolidar el prestigi i reputació del programa de Turisme Premium, com a Marca referent al sector turístic
- Aconseguir el posicionament de Catalunya com una destinació de luxe i experiències úniques a nivell internacional

El *visitor persona* del turista premium és molt transversal, principalment internacional, amb un poder adquisitiu elevat, i un alt nivell socio-cultural que correspon als principals mercats del programa, tan madurs, emergents com creixents: el *visitor persona* Premium

americà i australià, el Premium europeu, el Premium àrab, el Premium asiàtic i el Premium xinès.

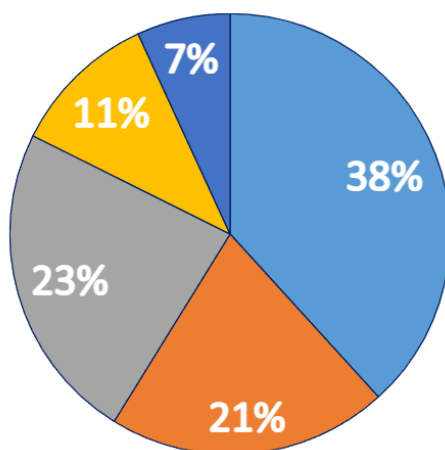
Els mercats prioritaris són Regne Unit, Països Nòrdics i països de parla alemanya, EEUU, Canadà, Mèxic, Brasil, Sud-est asiàtic (Corea del Sud, Japó i altres llocs del Sud-est asiàtic, com ara Singapur), Austràlia, països de l'Orient Mitjà (Kuwait, Qatar, Emirats Àrabs i Aràbia Saudita) i Xina.

A dia d'avui, el programa de Turisme Premium aglutina un total de 102 empreses repartides a nivell geogràfic de la següent manera:

- Barcelona ciutat 39 empreses
- Barcelona província 21 empreses
- Girona 24 empreses
- Tarragona 11 empreses
- Lleida 7 empreses

DEMARCACIÓ GEOGRÀFICA

■ Barcelona ciutat ■ Barcelona província ■ Girona ■ Tarragona ■ Lleida



Aquest programa integra categories com:

- **Agències receptives**, aglutina empreses que disposen de web amb informació de la destinació així com producte premium. Han de ser expertes en la creació i comercialització de producte de luxe, amb serveis individuals i itineraris fets a mida. És molt important que ofereixin un servei o experiència autèntica, singular, exclusiva, innovadora, que interaccioni amb l'entorn i que permeti l'aprenentatge. Actualment hi ha 9 empreses afiliades a aquesta categoria.
- **Allotjaments**, compta amb un total de 43 empreses dividides en diferents tipologies detallades a continuació:
 - Hotels Excellence, allotjaments de categoria mínima cinc estrelles que tinguin servei de restauració de qualitat i carta en diversos idiomes. Es requereix que, almenys un dels restaurants de l'hotel, estigui obert cinc dies a la setmana, que tingui servei d'equipatge a l'habitació, servei de spa o tractaments per als clients, instal·lacions de fitness, servei de canvi de divises, servei de cobertura, business center, polítiques de preu al llarg de l'any, així com l'ús d'ofertes i tarifes promocionals, servei de concierge



personalitzat, disposar de sistema de seguretat 24/7, servei de recepció 24/7, serveis de F&B 24/7, serveis especials pels clients VIP, aparcament propi o acord amb aparcament pròxim, ràtio mínima de personal: una persona a temps complet per habitació.

- Hotels Unique, aglutina hotels de categoria mínima quatre estrelles que tinguin una singularitat, un valor històric i destacar tot el que els defineix com a únics (unique). Han de disposar de servei de restauració de qualitat –xef de reconeixement o cuina d'alt nivell amb representativitat de productes i elaboracions locals- i carta en diversos idiomes (anglès imprescindible), servei d'equipatge a l'habitació, servei de concierge personalitzat. No es requereix l'existència d'un concierge, però sí que es donin tots els serveis necessaris per cobrir les seves funcions, servei especial pels clients VIP, aparcament propi o acord amb aparcament pròxim,
- Apartaments o HUTS i vil·les de luxe, engloba empreses que tinguin cases, apartaments amb mínim 50 m2 per cada 2 persones, no es permeten espais únics, com ara lofts o estudis, la ràtio d'habitació per persona-lavabos-bany ha de ser 1-1, han de tenir aire condicionat i calefacció, cuina equipada al 100 % amb elements de qualitat i utensilis (mínim el doble de la capacitat de l'apartament), servei de benvinguda (check-in) presencial amb horaris flexibles, accessos al lloc i dins de l'establiment (ascensor). Accessibilitat total garantida, opció de contractació de serveis (neteja, bugaderia i canvi de llençols i tovalloles cada dos o tres dies, servei de xef, reserves d'activitats, restaurants, etc). Es valoren el paisatge i l'entorn, la piscina i les possibles activitats outdoor a la zona, TV amb canals internacionals, altres opcions d'oci com disc dur extern, videojocs, etc i connexió alta velocitat internet amb wifi gratuït.
- **Restaurants**, que tenen alguna estrella Michelin o estar especialitzats en alta gastronomia o que ofereixin experiències singulars o úniques, com les que es puguin realitzar amb els xefs o que impliquin la participació dels clients, per exemple, gaudir de menús amb maridatge o especialitzats en productes locals i de temporada i oferir experiències en la recollida, compra o preparació dels plats. Compta amb 4 empreses. És una de les categories on l'assessoria tècnica haurà de fer més esforç per incrementar-ne el número perquè sigui representativa de la gran oferta gastronòmica de la destinació.
- **Cellers**, s'adreça a cellers que tinguin visites personalitzades, degustacions privades, experiències exclusives amb l'enòleg o el propietari, participar en la verema, propostes de cellers petits, amb producció reduïda, amb interessos mediambientals o produccions ecològiques, i cellers amb gran tradició familiar, reconeguts per la seva arquitectura o paisatgisme, entre d'altres. Actualment en formen part un total de 15 empreses.
- **Equipaments Culturals**, engloba empreses que tenen visites personalitzades o privades, activitats exclusives, visites amb experts o propietaris, fora d'horaris d'obertura, etc. Compta amb 5 empreses afiliades.
- **Empreses de serveis**: engloba empreses de tipologia diverses que ofereixen serveis premium, organitzen visites personalitzades, altres activitats exclusives

al voltant d'àmbits com la gastronomia, l'esport, el lleure, com ara tallers de cuina,...

En formen part 14 empreses de tipologies diferents.

- **Botigues**, empreses que ofereixen una experiència exclusiva relacionada amb la venda de productes d'alta gamma o altres productes únics o singulars. Que tinguin serveis com el suport en la realització del tax free, el pagament amb targetes internacionals (també de països emergents asiàtics), l'atenció del personal en idiomes (rus, xinès, etc.), l'enviament de les compres a l'hotel o al país de procedència, etc.
Només hi ha 3 empreses afiliades.
- **Empreses de transport**, engloba empreses que tinguin una flota de vehicles d'alta gamma, actualitzada i en perfecte estat de manteniment, que comptin amb personal tècnic qualificat amb les titulacions corresponents, que tinguin formació de manera continuada el personal en matèria de seguretat, idiomes i coneixement del territori, que gaudeixin de sistemes de qualitat del servei, disposin de vehicles elèctrics.
Compta amb 4 empreses.

En aquest programa hi ha diferents patronats que també en formen part com són el Patronat de Turisme Costa Brava Girona, Turisme de Barcelona.

Es pot visualitzar i descarregar el catàleg del programa del turisme Premium en aquest [enllaç](#).

Aquesta és una eina important per presentar Catalunya i les empreses afiliades com a destinació de luxe al món.

En ple desplegament del Pla de Programa de Turisme Premium, es requereix del suport d'un assessorament tècnic en la matèria que reforci la creació de propostes transversals que combinin aquests i altres productes com la cultura, l'enogastronomia, el turisme familiar, el Grand Tour de Catalunya, el turisme actiu-natura i el turisme esportiu, així com ajudi a captar nous afiliats que encaixin i compleixin els estàndards i requisits de les diferents categories mencionades anteriorment. Tanmateix, en aquesta selecció d'empreses s'ha d'intentar que cobreixi la totalitat de la destinació per tal que hi hagi producte premium a les 4 províncies.

L'empresa contractista, tal i com s'estableix a l'apartat 3.1.3 del plec de prescripcions tècniques, haurà de donar suport en l'execució del PAI del programa Turisme Premium. A tall d'exemple es pot consultar el [PAI corresponent a l'exercici 2024](#) a la pàgina 96

La persona responsable del contracte facilitarà a l'empresa contractista el PAI anual un cop sigui aprovat (durant el segon semestre de l'any), sens perjudici que les accions que consten puguin ser modificades per d'altres que es considerin de major interès.

A banda de les detallades a les obligacions comunes, l'empresa contractista haurà de realitzar també les següents tasques:

1. Donar continuïtat a la implementació del Pla de Programa de Turisme Premium 2021-2026 (pla de màrqueting i promoció).
2. Assessorament i suport tècnic en l'execució del PAI i aportant propostes de millora en la definició definitiva de les accions.



3. Revisió dels continguts del Programa de Turisme premium en diferents suports promocionals presents a les plataformes de comunicació on-line de l'ACT així com altres canals de l'ACT: web, butlletins, dossier de premsa, xarxes socials i altres suports.
4. Assessorament i suport en l'organització d'accions de networking com workshops o jornades que l'ACT organitzi de l'àmbit luxe i exclusiu entre empreses i entitats catalanes.
5. Suport en el creixement del programa de turisme Premium
Identificació i/o verificació d'empreses a tot Catalunya (sobretot fora de la ciutat de Barcelona) que ofereixen activitats de luxe o exclusives interessades o susceptibles de formar part del programa del programa.
6. Suport en l'actualització del catàleg del programa, eina important per la promoció de la destinació i les empreses afiliades.
7. Donar suport en la captació, gestió i assessorament tècnic als afiliats al programa de cada lot (per correu electrònic, telèfon o presencialment), així com a les empreses o entitats que puguin estar interessades en aquest. Els afiliats són les empreses i entitats del sector turístic català que formen part dels programes de l'ACT, paguen una quota i reben tot un seguit d'avantatges (www.act.gencat.cat).
8. Si s'escau, vetllar perquè les empreses afiliades vinculades al programa/producte del lot, compleixin amb els requisits establerts, ja siguin requisits tècnics com de comunicació (per exemple: informació tècnica dels productes, presència logotip a les webs dels afiliats, etc.).