

Gestió MICE (*Meetings, Incentives, Convention and Exhibition*) per als Serveis i Transports Turístics de TMB

Serveis i Transports Turístics

Barcelona, 16 de febrer de 2023



Índex

1. Tipus de comercialització **¡Error! Marcador no definido.**
2. Necessitats **¡Error! Marcador no definido.**
 - 2.1. Beneficis de la gestió a través de SiTT..... **¡Error! Marcador no definido.**

1. Introducció

Els serveis i productes turístics es poden especialitzar segons el segment de mercat al que van dirigits. Cal tenir en compte que tant la comercialització com l'operativa s'ha d'adaptar al tipus de demanda al que van orientats.

Podem diferenciar la comercialització dels nostres serveis dirigits als turistes en els següents tipus:

- Individuals: B2C i B2B
- Grups: B2B i MICE

La **gestió de grups, venda B2B i MICE** inclou la venda de serveis tipus lloguer de vehicles, instal·lacions, serveis a mida tipus esdeveniments, o vendes massives dels nostres títols/bitllets.

El terme **MICE**, dins del sector turístic, significa turisme de negocis. Aquest concepte engloba l'àmbit del turisme de reunions, incentius, conferències i exposicions. Cada inicial es correspon a la definició original en anglès: *Meetings, Incentives, Convention and Exhibitions*. Durant aquests viatges, la motivació principal és la realització d'activitats laborals i l'assistència a diferents tipus de reunions i congressos però sempre s'inclouen extres, visites guiades i activitats lúdiques i culturals.

És un sector amb un **elevat potencial de generació d'ingressos** que s'ha de cuidar i treballar amb professionalització. La qualitat en la coordinació i gestió del servei és un aspecte clau per a poder ser més competitius en el mercat, consolidar i fidelitzar al client intermediari i millorar la rendibilitat.

Gràcies a les seves característiques, el turisme MICE és un element dinamitzador del turisme i ofereix oportunitats de generar més ingressos per a TMB. Les raons principals són la desestacionalització, l'impacte econòmic, la generació d'ocupació i el posicionament de la destinació.

Segons Spain Convention Bureau, *el turista que viatja per motius de feina arriba a gastar fins a 206 euros diaris, mentre que el turista de sol i platja només arriba a gastar fins a 146 euros. Això suposa que el turisme MICE genera un 30% més d'ingressos que el turisme de lleure.*

Font: <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/organizacion-de-eventos/influencia-del-turismo-mice-y-las-caracteristicas-que-lo-definen>

Des de TMB no comercialitzem activament cap servei privat, lloguer, grups o MICE en general. Només es gestionen els serveis de manera reactiva i, tal com ho estem gestionant ara, perdem oportunitats de venda.

El mercat MICE i grups, requereix de gestió i coordinació especial, donat que son tarifes molt elevades i la prestació del servei és a mida, on la comunicació, el pressupost i el seguiment del servei requereix atenció i coordinació. Gestionar aquests tipus de serveis suposa una especialització dins del sector i micro gestió en l'atenció al client i prestació de tot el servei complet.

2. Objecte del contracte

Aquesta licitació té per objecte establir les condicions tècniques de contractació dels serveis íntegres de gestió de l'àrea MICE per als serveis i transports turístics de TMB.

Amb l'objectiu de maximitzar els ingressos, introduir els nostres negocis a d'altres segments de mercat, optimitzar els SiTT (Serveis i Transports Turístics de TMB) en temporades amb menys demanda, donar major qualitat i millor experiència de client dels nostres negocis **es sol·licita** la contractació del servei projecció, promoció, comercialització, gestió i coordinació de tots els procediments per donar cobertura al àmbit de grups i lloguers a una empresa que desenvolupi les tasques descrites en aquest plec.

3. Prestació del servei

3.1. Condicions generals per a la prestació dels servei

L'empresa adjudicatària es compromet a complir les següents condicions inicials per tal de garantir la correcta comercialització, atenció al client, cobertura i gestió del serveis, segons les directrius marcades per aquest plec:

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les diferents tasques objecte d'aquest contracte amb personal qualificat, durant el temps que duri l'adjudicació de manera que es formi un equip capaç de cobrir tots els serveis objecte el contracte.
- L'empresa adjudicatària es compromet a:
 - o Garantir el màxim grau d'estabilitat dels equips que prestin els serveis objecte del contracte.
 - o Garantir que el personal assignat compleix els requisits sol·licitats en aquest contracte i la supervisió durant tota la vigència del mateix.
 - o Garantir la formació necessària del personal per l'actualització a les eines i tendències del mercat.
 - o L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el servei estigui cobert en tot moment en el cas d'incidències ordinàries o extraordinàries referent a tots els serveis sense cap cost addicional.
 - o En cas que l'empresa adjudicatària consideri necessari substituir algun dels recursos destinats al servei, ho comunicarà per escrit a la persona

responsable del contracte o en qui aquesta persona delegui amb un termini d'anticipació de 48 hores. Es podrà produir la substitució sempre que la mateixa disposi de les capacitats i requisits necessaris i exigits en el plec de condicions tècniques.

- Per la seva banda, TMB posarà a disposició del personal designat al servei els elements i accessos necessaris per dur a terme la tasca assignada.
- L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte durant tota la durada del servei a disposició de TMB per a notificar incidències de qualsevol tipus i poder gestionar-les de la manera més ràpida possible (disposició de prestar el servei 24*7)
- TMB es reserva el dret de recusar, per escrit i de forma motivada a l'interlocutor del contracte designat, el personal de l'empresa adjudicatària amb formació manifestament insuficient i/o que presenti una actitud incorrecte o inapropiada o per qualsevol altra causa incompatible amb la correcta prestació del servei.

3.2. Condicions segons àmbit per a la prestació del servei

Es requereixen dos àmbits de gestió diferenciada per donar cobertura a la prestació del servei:

1. Comercialització, promoció i RRPP
2. Gestió, operació i administració.

Aquests dos àmbits s'hauran de garantir amb diferents equips/persones (mínim una persona per comercialització (1) i una per gestió (2)) per tal de garantir que l'especialització de cada àmbit queda coberta.

Per donar cobertura als dos àmbits (1 i 2) l'empresa contractant haurà de garantir que el perfil d'aquestes dues persones com a mínim tingui el següent perfil:

1. El personal assignat haurà de tenir la formació i experiència adequades: estudis superiors en àmbit de Turisme, Administració i direcció d'empreses o similars.
2. També haurà de tenir experiència de mínim 2 anys en el sector turístic.
3. El servei s'haurà de gestionar en diferents idiomes, garantint la cobertura com a mínim en català, castellà i anglès ja que són els idiomes habituals amb els que ens contacten els nostres clients. El personal haurà de tenir suficient nivell d'idioma per garantir la qualitat en tot el procés del servei: negociació, contractació, prestació servei, comercialització, promoció.

- Nivell C de català

- Haver cursat nivell C1 o equivalent d'anglès
 - Pel que fa al coneixement d'altres idiomes, al sobre 3 es valora el seu coneixement, primant l'idioma francès que és el quart idioma (després del català, castellà i anglès) en què ens contacten habitualment els nostres clients.
4. La imatge i la presència han de ser adequats a les necessitats de l'activitat en cada moment i segons els clients a atendre.
 1. La pro activitat en les seves funcions, dots organitzatius i capacitat de comunicació.

3.3. Tasques a realitzar

L'adjudicatari promocionarà, comercialitzarà i gestionarà tot l'àmbit MICE del negoci Hola Barcelona i els seus productes i serveis sota la imatge de TMB.

Per tal de cobrir el servei del present plec es sol·liciten les següents posicions que realitzaran les següents prestacions:

1. Comercialització, promoció i relacions públiques
 - Comercialització proactiva al sector Turístic:
 - Proposta pla comercial i definició de les accions comercials de SiTT en àmbit MICE i grups.
 - Iniciar comercialització al sector MICE (congressos, incentius...)
 - Contacte actiu amb esdeveniments i programes MICE ACT, Diputació...
 - Comercialització específica convencions, fires, conferències i grups empresarials
 - Realització visites comercials
 - Assistència proactiva a Fires, workshops, etc.
 - Seguiment i report de totes les accions i valoració de les mateixes.
 - Actualització de totes les bases de dades
 - Seguiment objectius pautats
 - Seguiment contractes comercials
 - Visites comercials a hotels i altres allotjaments de Barcelona (puntualment també es podrà ampliar a altres zones turístiques de Catalunya)
 - Creació, disseny i desenvolupament de producte
 - Seguiment i coordinació distribució de material promocional a punts de venda i/o promoció
 - Imatge i posicionament dels productes als canals i intermediaris
 - Feed-back de totes les accions i resum de les aportacions i valoracions dels clients.

2. Gestió, operació i administració

- Promoció dels serveis i transports turístics en l'entorn MICE i grups
- Producció: Tramitació de tota la contractació de grups i lloguers segons el procediment intern marcat per TMB a través dels programes propis de gestió de reserves, vendes i facturació (TMBCommerce, SAP, etc.) Inclou entre d'altres: comunicació a la resta de departaments implicats, donar acompanyament en tot el procés de reserva des del primer contacte fins després de la prestació del servei, recollir feedback de l'experiència client per a detectar oportunitats de millora, tramitar anul·lacions i modificacions de les reserves, solucionar possibles emergències derivades de la prestació del servei, mantenir la comunicació amb el client i controlar la coordinació entre tots els departaments implicats.
- Acció comercial: venda creuada dels altres serveis per a incrementar les oportunitats de venda, conèixer les agències, empreses, etc. que són fonts de clients habituals i fer créixer el vincle que aquestes tenen amb la nostra empresa.
- Gestió i back office: actualització de les bases de dades que contenen les dades dels clients-empreses, seguiment facturació i cobrament, seguiment objectius segons pressupost, estadístiques vendes i valoració: registre de la previsió dels serveis, pressupostos enviats, serveis que s'han realitzat, serveis cancel·lats, etc.
- Creació, disseny i desenvolupament de producte

Aquests dos perfils realitzaran les seves tasques en horari principalment d'oficina a les instal·lacions de TMB. Sempre que un servei o una acció requereixi presència fora d'aquest horari l'empresa contractada haurà de garantir disposició del personal. (Exemple: assistència a fires, visites comercials caps de setmana i festius, coordinació d'algun servei especial, etc.)