



# Diseño del nuevo Plan Estratégico de Marketing Turístico de España

## CUSTOMER RETENTION

Madrid, 28 Junio 2011

Estimado experto,

El turismo es y será clave en la recuperación de España en los próximos años. Y el marketing desempeñará un papel fundamental en ello.

Por este motivo, necesitamos los mejores expertos en marketing de nuestro país y usted es uno de ellos.

Desde Turespaña le agradecemos sinceramente su colaboración y le damos la bienvenida a este apasionante evento.

Antonio Bernabé  
Director General de Turespaña



## ALGUNAS PINCELADAS SOBRE EL TURISMO ESPAÑOL

1

Con 52 millones de turistas al año, España es el cuarto destino mundial (2º en gasto)

2

Alemania, Inglaterra y Francia representan el 60% de los turistas internacionales

3

El 75% del turismo se concentra en la costa y en temporada alta

4

El turismo representa el 10% del PIB y el 11,5% del empleo español

5

El modelo turístico tradicional empieza a mostrar signos de agotamiento

**España tiene que reinventar su marketing turístico y para ello, puede aprovechar las últimas tendencias y tecnologías...**

**Marketing  
relacional**

**Marcas  
emocionales**

**e-Business**

**Redes  
Sociales**

**Mobile  
Marketing**

**Marketing  
de las  
experiencias**

**Etc...**



## LA PREGUNTA CLAVE DEL TALLER

**¿Cómo vender más, más veces y más caro a nuestros clientes actuales y establecer relaciones duraderas con ellos?**

## UN GRUPO EXTRAORDINARIO DE EXPERTOS DE RECONOCIDO TALENTO

### **Juan Carlos Alcaide**

Marketing de Servicios  
Director

### **Pedro Hernando**

El Corte Inglés  
Responsable Departamento de  
Marketing Directo Viajes

### **Javier Medina**

MINI (BMW)  
CRM Manager

### **Jorge Negrete**

Microsoft  
Director de Marketing CRM

### **Jorge Santacana**

Ogilvy One  
Consejero Delegado

### **Rafael Urbano**

MediaPlanning  
Director General

### **Moderadores**

### **Eulogio Bordas**

THR International Tourism Consultants  
Presidente

### **Enrique Ruiz de Lera**

Turespaña  
Director General de Marketing

# ALGUNOS TEMAS PARA LA REFLEXIÓN

España es uno de los países con mayor tasa de visitantes repetidores del mundo, pero la captación de nuevos clientes ha sido, prácticamente, el único objetivo del marketing turístico español durante décadas. El nuevo Plan de Marketing intenta romper este paradigma.

Los conceptos de *upselling* y *cross-selling* son todavía nuevos en el marketing de destinos. ¿Cómo aplicar estos conceptos simples a productos turísticos atomizados cuyo marketing involucra muchos actores?

Conquistar un cliente nuevo cuesta entre 5 y 10 veces más que retener un cliente existente. Y el “valor de ciclo de vida” de un turista fiel supera los 80.000 euros. ¿Cómo repartir los esfuerzos de marketing entre conquista y retención?

Muchas empresas implementan con éxito programas de fidelización. ¿Cómo pueden implementarse en un destino turístico?

La tecnología de CRM permite, hoy, conocer con el máximo detalle y, por tanto, prever gran parte de los comportamientos de consumo. Sin embargo, ningún país en el mundo ha conseguido utilizar el verdadero potencial de estas aplicaciones.

¿Cómo utilizar la retención de clientes como una estrategia de adquisición de clientes?



## PREGUNTAS SOBRE LA MESA...

¿Cuáles son las últimas tendencias en CRM que han demostrado resultados interesantes?

¿Cuáles son los factores clave de éxito de un “*loyalty program*” eficiente y rentable?

¿Qué estrategias de marketing aplicar para generar cross-selling y up-selling?

¿Cómo gestionar una comunidad de clientes y qué ROI esperar?

¿Qué papel debe jugar un contact centre en la estrategia de CRM de Turespaña?

¿Cómo utilizar de forma eficiente un sistema de CRM y las herramientas relacionadas (Business Intelligence, Data Mining, etc.)?

¿Cómo generar recomendación/prescripción y cómo medirla?

## EL ESPÍRITU DEL ENCUENTRO

**THINK** out of the box **DECIR** lo que se **PIENSA**

Tomar **PERSPECTIVA INNOVAR**

**considerar NUEVAS IDEAS**

**COMPARTIR** dejar libre la **IMAGINACIÓN**

**ser CREATIVO** **ser PRAGMÁTICO**

**OLVIDAR** convencionalismos

**¡LE ESPERAMOS!**

**Dirección**

Oficinas Centrales de Turespaña  
C/Jose Lázaro Galdiano, 6  
28071 Madrid

**Datos de contacto**

plandemarketing@tourspain.es  
93 206 38 50

**JUNIO**

Martes

**28**

**15h-19:30h**

De 14h a 15h se ofrecerá un almuerzo ejecutivo ligero  
en el restaurante **"El Qüenco de Pepa"**  
para aquellos que lo deseen.

C/Henri Dunant, 23  
28036 Madrid

*Rogamos confirmen su asistencia*