

WELCOME

**The Travel Professional
No conference**

**#WELCOME2015
PRIMERA EDICION
7 de Mayo
Bilbao Exhibition Centre
www.welcomebilbao.com**







WELCOME






WELCOME

WELCOME es un foro de encuentro de profesionales de turismo líderes en nuestro sector creado para aprender, debatir e intercambiar ideas y proyectos en un ambiente cómodo y humano al servicio de la innovación y la creatividad.

Todos los contenidos de WELCOME responden a cuatro preguntas:

-  "Cómo vender más"
-  "Cómo renovar tu negocio o destino"
-  "Cómo comunicarte con tu cliente"
-  "Cómo innovar mediante la tecnología"

Todas las respuestas se encuentran en 5 áreas con diferentes dinámicas:

-  LEARN: Para aprender de los líderes del sector
-  CONNECT: Para establecer contactos relevantes
-  TOUCH: Para tocar hoy la tecnología del mañana
-  BUY&SELL: Para comprar y vender soluciones
-  FEEL: Para descansar conectados

Partners:

EUSKADI
BASQUE COUNTRY



BILBAO
BIZKAIA
be basque



Descárgate tu aplicación WELCOME
y concierta tus citas

Para Android | Para Apple



WIFI
ABIERTA

Acceso abierto a WIFI
Portal BEC Welcome



Tu acreditación incluye un bono para tu
WELCOME LUNCH BOX



Tu acreditación incluye un bono para tu
WELCOME, bebida energética

ACTIVIDADES WELCOME



EXPO TOUCH

Tecnología al alcance de la mano provista por:

Arin Innovation

Airetikan

Basque Stream

Biobai

360 Hotel Management

Irontec

Macco Robotics

Salto Systems

Sial

Tecnalía

Turinea



EXPO BUY&SELL

Koan consulting

Rutas Pangea

bitubi comunicación

Top Rural

ACTION BITS

Minube Interviews

Photo Booth

Photocall Interactivo

WELCOME POR TEMÁTICA



CÓMO VENDER MÁS

- 10:00 Ponencias LEARN
- 11:15 Top Rural BUY&SELL
- 12:30 CICTourgune Precios BUY&SELL
- 14:15 Basque DMCs BUY&SELL
- 16:45 Beonprice BUY&SELL



CÓMO COMUNICARTE CON TU CLIENTE

- 10:00 Bilbao Turismo CONNECT
- 11:15 Ponencias LEARN
- 12:30 Talk to a blogger CONNECT
- 15:30 Koan Consulting y Rutas Pangea BUY&SELL
- 15:30 Gabriela Schweinberger CONNECT
- 16:45 OPC Vasca LEARN



CÓMO RENOVAR TU NEGOCIO O DESTINO

- 10:00 LKS BUY&SELL
- 11:15 Minube Talks CONNECT
- 12:30 Ponencias LEARN
- 14:15 CICTourgune LEARN
- 14:15 Destino Bilbao CONNECT
- 15:45 Universidad de Deusto LEARN



CÓMO INNOVAR MEDIANTE LA TECNOLOGÍA

- 11:45 Tecnalía FEEL BILBAO
- 12:15 Airetikan FEEL BILBAO
- 14:30 Macco Robotics FEEL BILBAO



PRESENTACIONES FOCUS ON

- 11:15 Bearn País Vasco FEEL
- 13:00 Visit Flanders FEEL
- 17:00 Great Wine Capitals FEEL
- 17:30 Mundaka FEEL

WELCOME

The Travel Professional

No conference



LEARN

- 8:30 Recepción y Café Bilbao
- 9:15 **INAUGURACIÓN**
Xabier Basañez, Director General, Bilbao Exhibition Centre
Imanol Pradales, Diputado Foral de Promoción Económica, Diputación Foral de Bizkaia
Itziar Epalza, Viceconsejera de Comercio y Turismo, Gobierno Vasco
- 9:30 **Co-Skills para hibridar en Turismo. Cada uno sabe de lo suyo, pero entre todos sabemos más**
Amalio Rey, Fundador y Director de eMOTools
- 10:00 **! CÓMO VENDER MÁS**
Tres ingredientes a mezclar para crear y vender experiencias.
Rafael Pintado, CEO, Optimización Tic del Turismo
Ideas para generar nuevos servicios digitales públicos y privados. El Caso SmartWifi Playa de Palma.
Tomeu Crespi. Responsable innovación, Consorcio Urbanístico de la Playa de Palma
Técnicas avanzadas de análisis de redes sociales para comprender nuestras comunidades y encontrar vías de crecimiento.
Alex Espinós. CEO, La Magnética
- 11:15 *** CÓMO COMUNICARTE CON TU CLIENTE**
Interpretando tu patrimonio para vender mejor: emocionar antes que comunicar.
José María de Juan. Director de Koan Consulting
Jesús Blazquez. Director de Rutas Pangea
Cofundadores del Centro Español de Turismo Responsable
IN-Visible, IN-Estable e IN-Satisfactorio. 3 desafíos de reputación online para que tu marca o destino sean los elegidos por el cliente
Rafael Gonzalez. Socio Director, Viviential Value
Buenas prácticas y contactos que no puedes dejar escapar
Ignasi de Delàs. Presidente, European Cities Marketing
- 12:30 **o CÓMO RENOVAR TU NEGOCIO O DESTINO**
Cómo incorporar mi negocio hostelero al mundo turístico: ejemplo de los Herriko Ostatuak de Tolomendi
Kino Martínez. Secretario General, Asociación Hostelería Gipuzkoa
Aplicaciones reales del análisis de datos en empresas y destinos turísticos
José Luis Córdoba. Director, Andalucía LAB
La digitalización, el camino hacia la reinención de los negocios turísticos
Juan José Correa, CEO de Conzeptur Hub de Innovación Turística
En el paraje de las cuevas de Isturitz y Oxocelhaya
Joelle Darricau. Propietaria y Gerente de las Cuevas de Isturitz y Oxocelhaya
- 14:15 **o Mejora tu experiencia en destino**
Lidera: CICTourgune
Dinamiza: David Martín. Investigador CICTourgune y Roberto García. Gerente dinycon
- 15:45 **o Persona y Máquina. Oportunidades, amenazas y retos de las TICs en la industria turística.**
Lidera: Universidad de Deusto
Modera: Ana Goytia. Dra. Dpto. Turismo y Estudios de Ocio, Universidad Deusto
Participan:
Ander Garcia. Vicomtech
Diego López-de-Ipiña. Deusto Tech
Abene Mendizabal. Stop Bilbao
Iñigo María de la Fuente. Aranzazu hoteles



CONNECT

- 10:00 *** Cómo pueden favorecer las Oficinas de Turismo a tu negocio**
Lidera: Bilbao Turismo
Dinamiza: Esther Virto, Directora de Oficinas de Información de Bilbao Turismo
Participan: Donostia San Sebastián Turismo & Convention Bureau
Maite Lezana. Red de oficinas Itourbask
Aitor Guadilla. Tourné Bilbao
Isabel Aguirrezabala. Donostia San Sebastián Turismo & Convention Bureau
- 11:15 **! o Minube Talks: Social Share o cómo está evolucionando la industria turística**
Lidera: Minube
Dinamiza: Francisco Calleja, Responsable Turismo Nacional, Minube
Participan: Iñaki Lakarra. Profesor, Mondragon Unibertsitatea y Miguel Loixate. Blogger, Social Media Strategist
Minube interviews
- 12:30 *** Talk to a blogger. Conoce y aprende cómo te pueden ayudar.**
Lidera: Travel Inspirers y El Guisante Verde
Dinamiza: Nani Arenas, Periodista y comunicadora
Maribel Navascués, Facilitadora de innovación
- 14:15 **o Qué podemos adaptar y qué podemos mejorar del ejemplo del éxito Barcelona como destino turístico**
Lidera: Destino Bilbao
Dinamiza: Cristina Lagé, EspaiCatalunya Topalekua Donostia
- 15:30 *** Cómo beneficiarse de redes internacionales. Un modelo de colaboración eficaz**
Gabriela Schweinberger. International Coach, trainer and Consultant
- 16:45 *** Ideando la realidad: 5 principios para hacer de tu evento una experiencia única**
Lidera: OPCE Vasca
Dinamiza: Danel Alberdi, Coach - Consultoría y Mentoring

Todos los contenidos de WELCOME responden a cuatro preguntas: "Cómo vender más", "Cómo comunicarte con tu cliente", "Cómo renovar tu negocio o destino" y "Cómo innovar mediante la tecnología".

! Código para todos los contenidos relacionados con "Cómo vender más"

o Código para todos los contenidos relacionados con "Cómo renovar tu negocio o destino"

***** Código para todos los contenidos relacionados con "Cómo comunicarte con tu cliente"

ON Código para todos los contenidos relacionados con "Cómo innovar mediante la tecnología"

WELCOME ofrece presentaciones con foco en destinos y empresas en la zona FEEL

***f** Código para todos los contenidos foccus on

#WELCOME2015

WELCOME
7 mayo 2015
Sala Luxua
Bilbao Exhibition Centre
www.welcomebilbao.com

Organiza:
BEC, Turiskopio, Sergofi

Partners:

EUSKADI
BASQUE COUNTRY



BILBAO
BIZKAIA
be basque



BUY&SELL

10:00 Claves para innovar tu modelo de negocio

Lidera: LKS

Dinamizan: Cristina Múgica y Alfonso Etxanobe, Consultores LKS

11:15 Branded Content, cómo vender mejor a través de contenidos

Lidera: Top Rural

Dinamiza: Joseba Cortazar. PR and Public Affairs Manager Spain and Portugal, Top Rural y Home Away

12:30 Mejora tu estrategia de precios

Lidera: CICTourgune

Dinamiza: Garikoitz Agote, Director de Desarrollo Corporativo CICTourGUNE y Saloa Lavilla, responsable de dynaprix Hasten Ventures

14:15 Comercialización de productos y servicios turísticos

Lidera: Basque DMCs

Dinamiza: Raul Garcia, CEO AprendedeTurismo.org

15:30 Materializando los intangibles: construyendo ejemplos prácticos de comunicación e interpretación del patrimonio para vender experiencias

Lidera: KOAN CONSULTING y RUTAS PANGEA

Dinamiza: Jesús Blazquez y José María de Juan

16:45 Analizar la oferta y la demanda en tiempo real!

Lidera: BEONPRICE

Dinamiza: Guillermo Pérez Royo. Sales Manager, Beonprice



FEEL Bilbao

8:30
10:00
Café Bilbao

11:15 Presentación Turismo Bearn País Vasco

Comité Départemental du Tourisme Béarn Pays Basque

11:45 TECNALIA. Tecnologías para potenciar la experiencia turística.

12:15 AIRETIKAN. Drones, el turismo desde una nueva perspectiva.

13:00 VISIT FLANDERS. Presentación y cata de cerveza

13:00
14:30
WELCOME lunch box

14:30 MACCO ROBOTICS. Conoce a Nao el robot más avanzado del mundo

17:00 GREAT WINE CAPITALS AGM. Evento internacional de la cultura del vino y el turismo. Bilbao-Rioja, Nov 2015

17:30 MUNDAKA "The Basque Music & Cook" FESTIVAL Actuación de Moby Dick

18:30 Welcome Beat. The end.



TOUCH

Tecnología al alcance de la mano provista por:

Arin Innovation
Airetikan
Basque Stream
Biobai
360 Hotel Management
Irontec
Macco Robotics
Salto Systems
Sial
Tecnalia
Turinea

Apps
Pulseras inteligentes
Wearables
Robots
Drones
Gamificación
Hardware
Software
Photo Booth
Photocall interactivo

WE

**PROGRAMA
COMPLETO
WELCOME
2015**

8:30 Recepción y Café Bilbao

9:15 Inauguración WELCOME.

Xabier Basañez. Director General, Bilbao Exhibition Centre

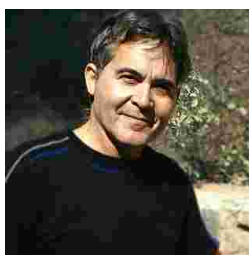
Imanol Pradales. Diputado Foral de Promoción Económica, Diputación Foral de Bizkaia

Itziar Epalza. Viceconsejera de Comercio y Turismo, Gobierno Vasco

10:00 - 10:20

Zona LEARN

Ponencia



Co-Skills para hibridar en Turismo Cada uno sabe de lo suyo, pero entre todos sabemos más

Amalio Rey, Fundador y Director de eMOTools

@amaliorey

El presente-futuro del Turismo es híbrido y colaborativo. Hay que conectar a los inquietos en torno a proyectos que sirvan para innovar en la intersección de distintas disciplinas, sectores, mercados y áreas de conocimiento. Necesitamos un turismo más humanista, centrado (de verdad) en las personas, tanto en los viajeros como en los residentes que los acogen. Hibridar es mezclar, generar conexiones improbables y valorizar el talento en red. Los destinos auténticos se fundan en ecosistemas abiertos y participativos, con agentes que aprenden a colaborar en base al desarrollo de co-skills y una mirada antropológica del hecho turístico.



CÓMO VENDER MÁS

10:00 - 10:20

Zona LEARN

Ponencia



Tres ingredientes a mezclar para crear y vender experiencias.

Rafael Pintado, CEO, Optimización Tic del Turismo

@rafaelpintadoTI

El turista busca experiencias, únicas, exclusivas, adaptadas y diseñadas para él. Tu empresa tiene que ser capaz de responder a sus necesidades, anticipándose. Adáptate a tantos segmentos como desees, especialízate en ellos, haz que cada cliente vea en ti lo que necesita. La tecnología te ayuda a realizarlo de una manera sencilla, ágil y rentable.

10:20 - 10:40
Zona LEARN
Ponencia



Ideas para generar nuevos servicios digitales públicos y privados. El Caso SmartWifi Playa de Palma.

Tomeu Crespí. Responsable innovación, Consorcio Urbanístico de la Playa de Palma
[@tulibrosmart](#)

Los destinos turísticos afrontan un reto de cambio. Debemos alinearnos hacia los destinos turísticos inteligentes o SMART DESTINATION, que promueva la economía basada en la creatividad, medioambiente, innovación y turismo.

Tanto la administración pública como la empresa privada deben aunar esfuerzos para conseguir elementos diferenciadores del resto de los destinos turísticos competidores, ya sea a través de la legislación, a través del urbanismo o como en este caso, a través de una infraestructura de telecomunicación y las TIC'S.

La reconversión de Playa de Palma pone en marcha en 2014 la infraestructura SMARTWIFI que permite el desarrollo de nuevos servicios públicos y privados digitales, apps turísticas...

10:40 - 11:00
Zona LEARN
Ponencia



Técnicas avanzadas de análisis de redes sociales para comprender nuestras comunidades y encontrar vías de crecimiento.

Alex Espinós. CEO, La Magnética
[@alexespinos](#)

Las redes sociales han abierto nuevas vías de comunicación para los destinos y establecimientos turísticos, pero aún nos faltan los conceptos y las técnicas adecuados para analizar y sacar el máximo provecho de nuestra presencia en redes sociales.

En 2012 empezamos a analizarlas con una nueva metodología, basada en la teoría de grafos, que hemos ido desarrollando desde entonces. Vamos a presentar una introducción a esta metodología aplicada a un caso práctico del sector turístico.

Este enfoque nos permite ir más allá de valores agregados como el número de seguidores, comentarios o retweets, y entender la estructura de las redes sociales -comunidades, influenciadores, difusión de la información- y sus mecanismos de crecimiento. Con ello podemos diseñar estrategias mejor enfocadas, y realizar un análisis mucho más precisos de los resultados.

11:15 - 12:15
Zona BUY&SELL
Taller



Branded Content, cómo vender mejor a través de contenidos

Joseba Cortazar. PR and Public Affairs Manager Spain and Portugal, Top Rural y Home Away
@Toprural

El producto es la base sobre la que se construye una venta, pero el contenido que construimos a su alrededor es el que determina su éxito o fracaso. El turismo rural no es una excepción, de la mano de Toprural podrás conocer los contenidos que te ayudarán a mejorar tus resultados, podrás acceder a las últimas funcionalidades que está desarrollando el buscador de turismo rural líder en España y conocer las reglas de oro para vender más y mejor.

12:30 - 13:30
Zona BUY&SELL
Taller



Mejora tu estrategia de precios

Hugo Sala, Investigador CICTourGUNE.
Zaloa Lavilla, responsable de dynaprix en HASTEN VENTURES
@cictourgune

La sesión de "mejora tu estrategia de precios" está dirigida a los gestores de alojamientos y destinos turísticos. En la jornada se explicará el potencial analítico de la herramienta dynaprix para optimizar la política de precios de los alojamientos turísticos en un destino. Entre otros, se abordarán las siguientes cuestiones:

1. Herramientas de monitorización de precios y reputación online
2. Benchmarking de destinos competidores.
3. Análisis predictivos sobre precios y ocupación.
4. Medición del impacto de eventos en la política de precios.

14:15 - 15:15
Zona BUY&SELL
Taller



Comercialización de productos y servicios turísticos

Raul García, CEO AprendedeTurismo.org
@BasqueDMCs

El ámbito de la comercialización de productos y servicios turísticos se ha convertido en el gran reto de los agentes turísticos de un destino. Las competencias, los canales, las estrategias más efectivas... son temas que a menudo se desconocen y que concitan debate.

Raúl García, activistas turístico y experto en promoción y



comercialización de productos MICE y Leisure, guiará esta sesión y planteará hablar de la comercialización directa o indirecta, los canales online y offline, el papel de los DMCs, o las posibles acciones que pueden llevar a que nuestro producto o servicio pueda venderse en diferentes mercados.

16:45 - 17:45

Zona BUY&SELL
Taller



Analizar la oferta y la demanda en tiempo real!

Guillermo Pérez Royo. Sales Manager, Beonprice
@beonprice

Veremos de forma práctica cómo analizar la estrategia de precios de los principales competidores y de los principales canales online, identificar posibles picos de demanda y mejorar la facturación diaria del alojamiento. Y a su vez analizaremos otros factores que también influirán en las ventas del hotel: % visibilidad online, reputación online vs. principales competidores y paridad de tarifas.

Se mencionarán ejemplos prácticos y se mostrarán datos e información en tiempo real.

Beonprice es el Big Data de referencia en el sector turístico en España, con más de 1000 hoteles y presencia internacional.



CÓMO COMUNICARTE CON TU CLIENTE

10:00 - 11:00
Zona CONNECT
Taller



Cómo pueden favorecer las oficinas de turismo a tu negocio

Esther Virto. Directora de Oficinas de Información de Bilbao Turismo
Isabel Aguirrezabala. Donostia San Sebastián Turismo
Maite Lezana. Red de Oficinas Itourbask
Aitor Guadilla. Tourné Bilbao

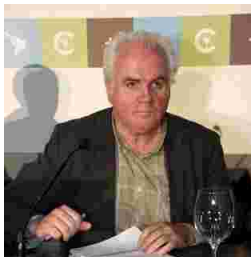
Dos oficinas de turismo de Euskadi expondrán las diferentes formas en las que las oficinas de turismo pueden aportar ayuda a las empresas turísticas. Explicarán los diferentes servicios que ofrecen y plantearán las diferentes acciones que se llevan a cabo durante el año.

En este taller, la red de Oficinas de turismo de Euskadi (Itourbask) detallará cuáles son los objetivos y las aportaciones de la red y cómo esto fortalece y ayuda al sector turístico.

Una empresa del sector turístico nos dará su punto de vista sobre su relación con la oficina de turismo: desde sus inicios como empresa hasta sus servicios actuales. Explicará la filosofía de su negocio y se contrastará con su colaboración con los servicios de la oficina de turismo.

La razón del taller será conseguir aumentar las sinergias y el conocimiento entre oficinas de turismo y empresas. El objetivo será escuchar las necesidades y las ideas de mejora y colaboración de todas las partes implicadas, para que los servicios ofrecidos mejoren y la colaboración sea más estrecha, dando a pie a realizar un decálogo con las mejores aportaciones del encuentro, que sirva de ejemplo a otras oficinas de turismo y a las dos participantes.

11:15 - 11:35
Zona LEARN
Ponencia



Interpretando tu patrimonio para vender mejor: emocionar antes que comunicar.

José María de Juan. Director de Koan Consulting y Cofundador del Centro Español de Turismo Responsable
@KoanConsulting
Jesús Blazquez. Director de Rutas Pangea y Cofundador del Centro Español de Turismo Responsable
@ChusPangea



En esta presentación nos acercaremos a las herramientas e ideas que nos aportan las técnicas de comunicación e interpretación del patrimonio para acercarnos a las emociones de clientes de todos los perfiles en los campos del ocio y el turismo. Estas ideas nos permiten conectar con el cliente directamente desde el campo de la emoción y no desde los campos de la razón o del conocimiento, con lo que se crean conexiones duraderas y experiencias memorables.

Entenderemos cómo la interpretación del patrimonio nos ayuda a comenzar la comunicación con el cliente pero después nos ayuda también a crear, desarrollar y operar el producto. Nos ayuda a desvelar significados no evidentes de nuestros servicios y productos, y a establecer relaciones privilegiadas e íntimas del cliente con el patrimonio, desde una visita a una bodega artesana a un gran congreso, desde un hotel rural a un gran hotel de negocios. No hay límites para ampliar los horizontes en la experiencia y en la percepción de nuestros clientes. Podemos llegar a ello con las personas, con la tecnología y, lo que es mucho mejor, con ambas a la vez.

11:35 - 11:55
Zona LEARN
Ponencia



IN-Visible, IN-Estable e IN-Satisfactorio. 3 desafíos de reputación online para que tu marca o destino sean los elegidos por el cliente

**Rafael Gonzalez. Socio Director, Vivential Value
@ViventialValue**

Las experiencias que los turistas comparten de manera masiva en Internet, son una palanca determinante en la decisión de los clientes potenciales de cualquier territorio, marca o producto turístico.

En esta ponencia, se darán algunas de las claves para entender y gestionar esta importante palanca de competitividad para empresas y destinos turísticos, mediante casos de estudio de innovación en el conocimiento del turista, aplicados al Enoturismo y a los destinos Gastronómicos; todo ello en el contexto de los actuales Destinos Inteligentes, BigData y Foco en el Cliente.

Las reflexiones que Rafael compartirá, son fruto de su experiencia pionera desde 2008 en el estudio de la Identidad y Reputación Online de Marcas y Destinos en España y Latinoamérica, en todos los ámbitos de turismo (hoteles, casas rurales, museos, playas, bodegas, restaurantes, etc.), junto a destinos líderes, centros de innovación turística y universidades de referencia en el sector.



11:55 - 12:15

Zona LEARN

Ponencia



Buenas prácticas y contactos que no puedes dejar escapar

Ignasi de Delàs. Presidente, European Cities Marketing
@europeancities

European Cities Marketing es una organización sin fines de lucro que persigue la mejora de la competitividad y el rendimiento de las principales ciudades de Europa. ECM proporciona una plataforma para el intercambio de conocimientos, buenas prácticas, hacer contactos y crear nuevos negocios.

12:30 - 13:30

Zona CONNECT

Taller



Talk to a blogger. Conoce y aprende cómo te pueden ayudar

Nani Arenas, Periodista y comunicadora
@NaniArenas
Maribel Navascues, Facilitadora de innovación
@ElGuisanteVerde



Necesitamos estar conectados. Marcas con clientes. Consumidores con marcas... Para ello es clave dominar las redes sociales donde comunican bloggers, periodistas, influencers, embajadores digitales... Muchos nombres y un único objetivo: conectar. Informar. Gritar. Generar engagement: seducir, conquistar, convencer, enamorar.

Conecta con los prescriptores. Descubre como colaborar con ellos y ponte al día con las últimas tendencias en promoción, comunicación y generación de contenidos.

15:30 - 16:30

Zona BUY&SELL

Taller



Materializando los intangibles: construyendo ejemplos prácticos de comunicación e interpretación del patrimonio para vender experiencias

Jesús Blazquez. Director de Rutas Pangea y Cofundador del Centro Español de Turismo Responsable
@ChusPangea
José María de Juan. Director de Koan Consulting y Cofundador del Centro Español de Turismo Responsable VENTURES
@KoanConsulting

En este taller presentaremos ejemplos prácticos de éxito y así mismo abordaremos y analizaremos casos presentados por los



participantes. Será un factor común a estos casos la utilización de elementos de interpretación y comunicación ligados al patrimonio tangible e intangible, basados en las motivaciones visibles e invisibles de los clientes. Utilizaremos, entre otros: estrategias de "naming" o el nombre de las cosas como primer elemento de promoción; elección de slogans y "core messages" creativos e interpretativos. Conexión emocional con las experiencias de los clientes, sus factores funcionales y su historia personal. Ejemplos de aplicación a mensajes de promoción turística, cartas de restaurantes, cartelería en museos y centros expositivos, textos publicitarios en general, argumentarios de ventas, textos en stands y displays, comunicación on line y off line. Dedicaremos un tiempo especial a cómo comunicar los mensajes del turismo sostenible y responsable, cada vez con más valor para los clientes nacionales e internacionales.

15:30 - 16:30

Zona CONNECT

Taller



Cómo beneficiarse de redes internacionales. Un modelo de colaboración eficaz

Gabriela Schweinberger. International Coach trainer and Consultant

Coach internacional con sede en Berlín, Formadora y Consultora de trabajo en todo el mundo y en 5 idiomas.

Sus temas favoritos en el trabajo están relacionados con las mujeres en los negocios, una percepción moderna de liderazgo, un ambiente de trabajo constructivo, comunicación positiva, servir a los clientes y la gestión intercultural.

16:45 - 17:45

Zona CONNECT

Taller



Ideando la realidad: 5 principios para hacer de tu evento una experiencia única

Danel Alberdi, Arquitecto de Logros Coach & Play
@OPCEVasca

El valor de los eventos dentro de la estrategia de comunicación de cualquier organización y que en el mundo del turístico tiene una especial importancia como elemento de promoción de destinos y recursos.

Estos últimos años de crisis económica generalizada ha hecho que se hable mucho más en torno al diseño de los eventos, su rentabilidad y sostenibilidad.



CÓMO RENOVAR TU NEGOCIO O DESTINO

10:00 - 11:00
Zona BUY&SELL
Taller



Claves para innovar tu modelo de negocio

Cristina Múgica y Alfonso Etxanobe, Consultores LKS

Un estudio realizado recientemente por LKS sobre los Retos del sector hotelero de Euskadi muestra:

- Preocupación por parte de gestores y gestoras de establecimientos hoteleros por la rentabilidad de sus negocios.
- Focalización de la gestión en la eficiencia operacional y la gestión del día a día, con gran presión, necesidad de vigilancia y ajuste permanente de los precios de venta.
- Crecimiento exponencial de la competencia y necesidad en este contexto de generar cultura y condiciones adecuadas para la innovación y el desarrollo competitivo de la industria turística.
- Dificultades para visualizar de forma global y sistémica el propio modelo de negocio y vislumbrar la forma de evolucionarlo, de innovar, más allá de la incorporación de nuevas tecnologías
- Reconocimiento del valor de la intercooperación (público-privada, interempresarial, intersectorial) para el desarrollo competitivo y sostenible del destino y de la industria turística.

En este contexto, el objetivo del taller es compartir con los participantes algunas claves o principios básicos para enfrentarse al reto de innovar y de compaginar la eficiencia y el control de los sistemas de trabajo con procesos de cambio y de innovación que suponen un esfuerzo suplementario y entrañan un riesgo pero

11:15 - 12:15
Zona CONNECT
Taller



Minube Talks: Social share o cómo está evolucionando la industria turística

Francisco Calleja. Responsable Turismo Nacional, Minube @minubeschool

Miguel Loitxate. Social Media Strategist y Travel Blogger
Iñaki Lakarra. Profesor, Mondragón Unibertsitatea

“Minube Talks” promueve el diálogo B2B con el objetivo de analizar cómo está evolucionando el sector turístico. Contamos contigo



para co-crear el nuevo white paper minube sobre "social share: cómo está evolucionando la industria turística" e invitarte a formar parte de la iniciativa c-learning minube School así como de las herramientas gratuitas y oportunidades de networking que ofrece minube.

12:30 - 12:50
Zona LEARN
Ponencia

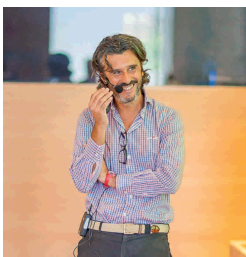


Cómo incorporar mi negocio hostelero al mundo turístico: ejemplo de los Herriko Ostatuak de Tolomendi

Kino Martínez. Secretario General, Asociación Hostelería Gipuzkoa
@HostGipuzkoa

La asociación Tolomendi reúne a 28 pequeños municipios de montaña de la comarca de Tolosaldea en Gipuzkoa; 16 de ellos tienen establecimientos hosteleros municipales denominados "Herriko Ostatuak". Por encargo de la Diputación Foral de Gipuzkoa, la Asociación de Empresarios de Hostelería de Gipuzkoa está desarrollando un trabajo de análisis de la viabilidad de estos establecimientos hosteleros que plantea la "puesta en valor" de estos locales dentro del mundo turístico. Una "puesta en valor" que pasa por vender la experiencia gastronómica que se vive en los "Herriko Ostatuak", definiendo una USP conjunta para los mismos, un público objetivo concreto y unos canales de comercialización de la experiencia "en destino"

12:50 - 13:10
Zona LEARN
Ponencia



Aplicaciones reales del análisis de datos en empresas y destinos turísticos

José Luis Córdoba. Director, Andalucía LAB
@jlcordoba

La relación entre Big Data y turismo está de moda, sin embargo, no siempre tenemos claro el verdadero valor que se esconde detrás de esta unión, y sobre todo, cómo puede ser útil a día de hoy para el sector turístico.

Vamos a explicar por qué la ingente cantidad de datos disponibles hoy en día es una oportunidad para mejorar los procesos de toma de decisiones en el sector turístico, analizando algunos ejemplos de uso en distintos subsectores, y sobre todo compartiendo la experiencia del destino Andalucía.



13:10 - 13:30
Zona LEARN
Ponencia



La digitalización, el camino hacia la reinención de los negocios turísticos

Juan José Correa, CEO de Conzeptur Hub de Innovación Turística
@jjcorrea

La incorporación de la tecnología a la empresa turística ya no es una opción, sino una necesidad. Cada día somos testigos de grandes avances en la mejora de procesos, en la optimización de los canales de comercialización, en la creación de nuevas herramientas de apoyo a la toma de decisiones ... y decenas de cambios más dentro de una organización, que gracias a la tecnología, están transformando todo tipo de modelos de negocios a velocidades de vértigo. Ya no basta con tener una web, o tener un motor de reservas, ni tan siquiera tener una app o el uso de las redes sociales, ya que el usuario nos ha tomado la delantera.

La digitalización de una empresa en el sector turístico, pasa por el desarrollo desde la base de su cultura organizacional, por la transformación de su ADN para afrontar los nuevos retos del siglo XXI y por supuesto por tomar el camino de la innovación para estar siempre a la última, competir y ser visibles en un mercado cambiante y atomizado.

Bienvenidos a la era de la digitalización, ¿estás preparado?

13:30 - 13:50
Zona LEARN
Ponencia



En el paraje de las cuevas de Isturitz y Oxocelhaya

Joelle Darricau. Propietaria y gerente, Cuevas de Isturitz y Oxocelhaya

En el paraje de las cuevas de Isturitz y Oxocelhaya Joelle Darricau pionero y visionario en el ámbito del turismo y el desarrollo cultural celebró sus 50 años abiertos al público en el año 2003. Hoy en día, tanto él como sus descendientes trabajan por mantener un equilibrio entre el turismo, la investigación científica, el desarrollo y la protección.

14:15 - 15:15
Zona LEARN
Taller



Mejora tu experiencia en destino

David Martín. Investigador, CICTourGUNE
Roberto García. Gerente, Dinycon
@cictourgune

En esta sesión se explicará cómo mediante las nuevas tecnologías



y los servicios móviles, se puede llegar a comprender de mejor manera lo que sucede en destino, con el fin de que el visitante pueda disfrutar de una experiencia personalizada y que ello repercuta de forma positiva en la satisfacción del mismo.

Para ello, se mostrarán herramientas para la monitorización de la movilidad del visitante mediante tecnologías móviles y otro tipo de sistemas hardware, que permiten identificar los flujos de movilidad, generar los patrones predominantes y diseñar servicios en el marco de las ciudades inteligentes.

De esta manera, se muestran las herramientas y se pone en práctica el conocimiento para empoderar a los diferentes agentes turísticos, urbanistas y empresas del sector (gestores de destino, agencias de marketing, administración, etc.) en la generación de servicios más innovadores y una gestión más inteligente de los destinos turísticos.

14:15 - 15:15
Zona CONNECT
Taller



Qué podemos adaptar y qué podemos mejorar del ejemplo del éxito Barcelona como destino turístico

Cristina Lagé, EspaiCatalunya Topalekua Donostia

Hay consenso para reconocer a Barcelona como un destino de éxito en diferentes segmentos de la actividad turística. Conocer los elementos que han basado este posicionamiento es un buen referente para otros destinos que desean avanzar en su industria turística. La conversión de destino BCN desde el público business al ocio individual, el empuje y explosión del turismo de cruceros, el éxito de la colaboración pública-privada derivando en el sector privado como tractor turístico, la importancia de la marca... son algunos de los elementos que saldrán a debate de la mano de Cristina Lagé, profesional del ámbito receptivo en Euskadi y presidenta del Espai Catalunya topaleku, con amplio conocimiento de mundo receptivo de Barcelona en particular y Cataluña en general.

Pero como cualquier producto, servicio o destino Barcelona también tiene sus sombras y da muestras de cansancio. Identificar estas señales puede ser igual de revelador.



15:45 - 16:45

Zona LEARN

Taller



Persona y Máquina. Oportunidades, amenazas y retos de las TICs en la industria turística.

Modera: Ana Goytia. Dra. Dpto. Turismo y Estudios de Ocio, Universidad Deusto

@deustoTurismo

Participan:

Ander Garcia. Vicomtech

Diego López-de-Ipiña. Deusto Tech

Abene Mendizabal. Stop Bilbao

Iñigo María de la Fuente. Aranzazu hoteles

Con el fin de “provocar” la reflexión en torno a las TICs en la Industria Turística, en este taller se desea “enfrentar dos visiones” que muestren las posibles consecuencias negativas que acarrea este fenómeno como el riesgo de la brecha digital entre destinos, los rumores y falsos testimonios en la red o el impacto de las TICs en los intermediarios, en las PYMEs... Y en el lado positivo se intentará identificar los elementos positivos que las TICs han traído a nuestra industria como la personalización de la oferta, las facilidades para el disfrute de la experiencia del turista en el pro, on-site y post.viaje, la ayuda a la gestión sostenible de los destinos- etc.



CÓMO INNOVAR A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA

10:00 - 18:30 **EXPO TECNOLÓGICA**



Zona TOUCH

Apps, pulseras inteligentes, warables, robots, drones, gamificación, hardware, software, photobooth.

Tecnología al alcance de la mano provista por:

Airetikan **@Airetikan**

Arin Innovation **@arininnovation**

Basque Stream Biobai **@BasqueStream**

360 Hotel Management **@360hmanagement**

Irontec **@irontec**

Macco Robotics **@MaccoRobotics**

Salto Systems **@SaltoSystems**

Sial

Tecnalia **@tecnalia**

Turinea **@Turinea**



Zona FEEL

PRESENTACIONES Y DEMOS

Tecnologías para potenciar la experiencia turística:

11:45h TECNALIA. **Tecnologías para potenciar la experiencia turística.**

12:15h AIRETIKAN. **Drones, el turismo desde una nueva perspectiva.**

14:30h MACCO ROBOTICS. **Conoce a Nao el robot más avanzado del mundo**



PRESENTACIONES FOCCUS ON

10:00 - 18:30



Zona FEEL

11:15 Foccus on: TURISMO BEARN PAIS VASCO

Fabien Perrot. Director, Comite Departamental de Turismo Bearn Pais Vasco

13:00 Foccus on: VISIT FLANDERS.

Ángeles Alonso-Misol. Responsable de Prensa y Comunicación
@VisitFlanders

17:00 Foccus on: GREAT WINE CAPITALS AGM.

@GWCGN

Del 8 al 12 de noviembre, Bilbao-Rioja acogerá la Asamblea Anual de la GWC 2015 con diversas actividades relacionadas con el mundo del vino. Entre ellas, el día 9 de noviembre, se celebrará en Logroño un Congreso bajo el título "Enoturismo, una estrategia para todos" que contará con participantes de agentes y bodegas de relevancia a nivel internacional alrededor de la cultura del vino y el turismo.

En la AGM, además de las actividades propias de la Red, que incluyen sesiones de trabajo, jornadas técnicas y visitas a bodegas y vinotecas de Bilbao-Rioja, el día 11 de noviembre se organizará una cata internacional, y el 12 de noviembre se entregarán en el museo Guggenheim Bilbao los Premios Internacionales Best Of de Turismo Vitivinícola. Más información en www.agmbilbaorioja2015.com

17:30 Foccus on: MUNDAKA "The Basque Music & Cook" FESTIVAL

Mundaka "The Basque Music & Cook" Festival que se celebra del 30 de julio al 1 de agosto en la localidad de Mundaka. Es un festival que marida lo mejor de la escena musical y gastronómica nacional e internacional en un entorno único.

Un evento amable, cercano, diferente, sostenible, verde...mágico.

"Un festival único en un lugar único". Más información en www.mundakafestival.eus



NOTAS



#WELCOME2015

WELCOME
7 mayo 2015
Sala Luxua
Bilbao Exhibition Centre
www.welcomebilbao.com

ORGANIZAN:



EXPOSSIBLE!



GRUPO
Sergofi

PARTNERS:

EUSKADI
BASQUE COUNTRY



BILBAO
BIZKAIA
be basque

LEADERS:

360 Hotel Management
Airetikan
Arin Innovation
Basque DMCs
Basque Stream
Beonprice
Bilbao Turismo
Biobai
bitubi comunicación
CICTourgune
Comité Départemental du Tourisme
Béarn Pays Basque
Destino Bilbao
El Guisante Verde

Great Wine Capitals
Irontec
Koan Consulting
LKS
Macco Robotics
Mundaka Festival
OPCE Vasca
Rutas Pangea
Salto Systems
Sial Tecnalia Turinea
Top Rural
Travel Inspirers
Universidad Deusto
Visit Flanders