

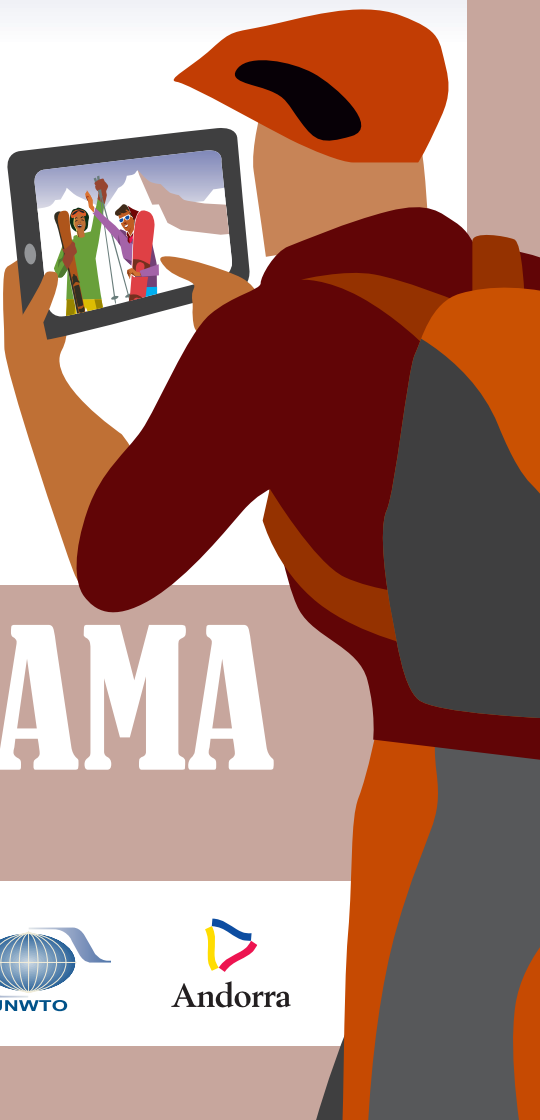


7è CONGRÉS MUNDIAL
de Turisme de Neu i de Muntanya
11 - 12 d'abril 2012
La Massana - Andorra

TURISME DE MUNTANYA 2.0:

Noves estratègies d'èxit

www.congresdeneu.ad
www.unwto.org



PROGRAMA

PROGRAMME



Govern d'Andorra



Andorra



PROGRAMA

PROGRAMME

TURISME DE MUNTANYA 2.0: NOVES ESTRATÈGIES D'ÈXIT

“Els canvis tecnològics no influeixen en els objectius dels agents turístics en matèria de promoció i desenvolupament de productes, sinó en la manera d'aconseguir-los.”

La Massana (Andorra), 11, 12 i 13 d'abril de 2012

Benvinguda

“Turisme de muntanya 2.0”. Amb aquest títol us proposem un ampli programa de ponències, totes amb una vessant molt pràctica i clara. I és que el 7è Congrés mundial de turisme de neu i muntanya està concebut com un fòrum perquè tots els que hi participeu us pugueu enriquir amb l'intercanvi d'experiències i, en definitiva, us emporteu un bagatge per millorar l'oferta de la vostra empresa o destinació. Com a cònsol major de la Massana, i en representació dels set comuns del Principat, us dono la benvinguda a Andorra, un país de muntanya que durant dos dies esdevindrà un fòrum on es podrà debatre sobre les noves tecnologies aplicades al turisme i sobre les noves estratègies que ens han de permetre avançar cap a l'èxit.

Hble. Sr. David Baró Riba, cònsol major del Comú de la Massana

El Congrés mundial de turisme de neu i de muntanya ofereix una oportunitat inestimable als experts, als agents del turisme especialment interessats en aquest important mercat i als representants de destinacions de turisme de neu i de muntanya tradicionals i emergents per reunir-se, analitzar la conjuntura i debatre els reptes i les oportunitats per al futur. Així mateix, el Congrés també serveix de plataforma per intercanviar les millors pràctiques en temes com el desenvolupament de productes, el màrqueting i els recursos humans.

Coorganitzada per l'Organització Mundial del Turisme i el Govern d'Andorra, la setena edició confirmarà sens dubte el Congrés mundial de turisme de neu i de muntanya com el principal fòrum per abordar els desafiaments que afronta el turisme de muntanya en totes les seves formes i durant totes les estacions de l'any.

Sr. Taleb Rifai, secretari general de l'Organització Mundial del Turisme

En nom del Govern d'Andorra i en el meu propi, dono la benvinguda a tots els assistents i als ponents que ens visitaran amb motiu del 7è Congrés mundial de turisme de neu i de muntanya. Un congrés que es presenta com una oportunitat per conèixer les darreres novetats pel que fa a la comunicació, la venda i la fidelització del turisme per Internet. Els temes que s'hi abordaran i l'alt nivell dels ponents garantirán uns debats i unes conclusions que, sens dubte, ens ajudaran a dinamitzar el sector del turisme de neu i de muntanya. Us desitjo una bona estada al Principat d'Andorra i us agraeixo per endavant les vostres valuoses aportacions durant els debats.

M. I. Sr. Francesc Camp Torres, ministre de Turisme i Medi Ambient del Principat d'Andorra

Dia 1 Dimecres 11 d'abril del 2012

9 - 9.30 h	Sessió inaugural i salutació de les autoritats Hble. Sr. David Baró Riba , cònsol major del Comú de la Massana Sr. Taleb Rifai , secretari general de l'Organització Mundial del Turisme M.I. Sr. Antoni Martí Petit , cap de Govern del Principat d'Andorra
9.30 - 10 h	El turisme: entre <i>high tech</i> (alta tecnologia) i <i>high touch</i> (alta tecnologia tàtil) Sr. Peter Keller , professor, Comitè científic del Congrés mundial de turisme de neu i de muntanya El turisme de muntanya esdevindrà mundial gràcies al web? Presentació de l'Informe sobre el turisme de muntanya. Sr. Laurent Vanat , consultor, Ginebra (Suïssa)
10 - 10.30 h	Pausa i cafè

SESSIÓ 1 - LA NOVA SOBIRANIA DE LA CLIENTELA: LA MANERA COM S'INFORMEN ELS VISITANTS HA CANVIAT

10.30 - 11 h	El desenvolupament futur dels nous mitjans: el “boca-orella” a Internet reemplaçarà la promoció turística? Estudi del cas d'Ulsan Metropolitan City Sr. Oh Dong-ho , vicealcald de Assumptes Administratius, Ulsan Metropolitan City (República de Corea)
11 - 11.30 h	Els sistemes d'avaluació dels hotels: com es pot oferir als visitants potencials informació sobre la qualitat dels hotels perquè guanyin sobirania i alhora respectar la reputació de les empreses hoteleres? Sr. Georg Ziegler , director B2B, HolidayCheck.com, Kreuzlingen (Suïssa)
11.30 - 12 h	Debat

SESSIÓ 2 - EL MÀRQUETING DE RELACIONS: LA NECESSITAT DE CREAR COMUNITATS I SEGUIR EL VISITANT CLIENT POTENCIAL ABANS, DURANT I DESPRÉS DEL VIATGE

12 - 12.30 h	La creació de comunitats: podem crear comunitats de visitants virtuals a partir de les comunitats reals que visiten la muntanya? Sra. Tiziana Turino , directora de màrqueting de MonteRosa Ski, Champoluc-Aosta (Itàlia)
12.30 - 13 h	Els llocs web: de l'emoció inicial a la reserva i la fidelització Sr. Lorenzo Cantoni , director de webatelier.net, Facultat de Comunicació, Universitat de Lugano, Lugano (Suïssa)
13 - 13.30 h	Debat
13.30 - 15 h	Dinar

SESSIÓ 3 - LA INFORMACIÓ SOBRE “IN-SITU”: INFORMAR LA CLIENTELA PERQUÈ L'ESTADA SIGUI MÉS ATRACTIVA

15 - 15.30 h	La informació extensa a l'estació d'esquí: el multicanal i les aplicacions dels telèfons intel·ligents. Sr. Stefano Boffetta , mànager d'Otto SRL, Torí (Itàlia)
15.30 - 16 h	L'estiu a Flaine és gratuït: quines mesures de promoció i d'informació es poden portar a terme per revitalitzar el turisme estival? Sr. Pierre Claessen , director de l'Oficina de Turisme de Flaine (França)
16 - 16.30 h	Debat
16.30 - 17 h	Pausa i cafè

SESSIÓ 4 - LES NOVES TECNOLOGIES DE LA COMUNICACIÓ: UNIR LA MUNTANYA AMB EL MÓN

- 17 -17.30 h Minube i les fases del viatge de neu i de muntanya. Possibilitats per a la indústria turística de neu i muntanya durant les sis fases del viatge: la inspiració, la planificació, la comparació amb altres destinacions, la reserva, el viatge en si i la socialització de l'experiència.
Sr. Raúl Jiménez, director general, Minube, Madrid (Espanya)
- 17.30 - 18 h Telespazio, líder mundial de la comunicació per satèl·lit: podran aprofitar la tecnologia els territoris perifèrics de la muntanya?
Sr. Giuseppe Viriglio, president de Telespazio SPA, Roma (Itàlia)
- 18 - 18.30 h Debat
- 21 h Sopar commemoratiu del Congrés

Dia 2

Dijous 12 d'abril del 2012

SESSIÓ 5 - LA DIVERSIFICACIÓ DE L'OFERTA: ESTRATÈGIES I CAMPANYES PER A UN TURISME DE TOT L'ANY

- 09.30 - 10 h La iniciativa sèrbia per desenvolupar el turisme de muntanya: quins obstacles han hagut de superar? Estudi del cas d'Stara Planina a Sèrbia
Sr. Goran Petkovic, secretari d'Estat de Turisme, Govern de Sèrbia, Belgrad (Sèrbia)
- 10 - 10.30 h La destinació de Bansko: què la fa única i com se la pot donar a conèixer?
Sr. Georgiu Ikonov, alcalde de Bansko, Bansko (Bulgària)
- 10.30 - 11 h Debat
- 11 - 11.30 h Pausa i cafè

SESSIÓ 6- LA TECNOLOGIA MULTIMÈDIA PER RECREAR EL SOMNI TURÍSTIC: COM PODEM CAPTAR L'ATENCIÓ EN UN MÓN D'INFORMACIÓ DESBORDANT?

- 11.30 - 12 h Les novetats en la promoció internacional del turisme de la muntanya
Sr. J.M. Silva, director gerent de France Montagnes. El portal de les muntanyes franceses, Francin (França)
- 12 - 12.30 h Inspiring Iceland ('Inspirant Islàndia'): la tecnologia multimèdia al servei de la creació de confiança en un context de crisi
Sra. Olof Yrr Atladottir, directora de l'Oficina Nacional de Turisme d'Islàndia, Reykjavík (Islàndia)
- 12.30 - 13.30 h Debat
- 13.30 - 15 h Dinar

SESSIÓ 7- LA POLÍTICA DE LA MARCA: POSICIONAR ALS MERCATS PARATGES ÚNICS EN UN ENTORN COMPETITIU

- 15 - 15.30 h El posicionament d'una estació d'esquí: per què Revelstoke és una estació d'èxit malgrat que té molta competència?
Sr. Alan Mason, director del Community Economic Development de Revelstoke (Canadà)
- 15.30 - 16 h Internet al servei de la marca Andorra
Sr. Betim Budzaku, director d'Andorra Turisme, Andorra la Vella (Principat d'Andorra)
- 16 - 16.30 h Debat
- 16.30 - 17 h Pausa i cafè

SESSIÓ FINAL- L'AMPLIACIÓ DEL MERCAT MUNDIAL: TREURE L'ESQUÍ DEL NÍNIXOL ALPÍ

- 17 - 17.30 h Estacions xineses obertes tot l'any: quines són les claus de l'èxit?
L'exemple de Sun Mountain Yabuli i d'Adventure Mountain Changchun
Sr. Patrick Cao Yue, vicepresident de Mountain China Resorts (Xina)
- 17.30 - 18 h Perspectiva del mercat d'esquí coreà: què se n'espera després d'haver obtingut l'organització dels Jocs Olímpics d'Hivern del 2018?
Estudi del cas del centre turístic Yongpyong
Sr. In Jun Park, director del Yongpyong Resort (República de Corea)
- 18 - 18.30 h Debat
- 18.30 - 19.30 h Conclusions i cloenda
Sr. Frédéric Pierret, director executiu de l'Organització Mundial del Turisme
Hble. Sr. David Baró Riba, cònsol major del Comú de la Massana
M. I. Sr. Francesc Camp Torres, ministre de Turisme i Medi Ambient del Principat d'Andorra

Dia 3

Divendres 13 d'abril del 2012

Passeig per VALLNORD 2.0

- 9.15 h Recollida dels participants en el Congrés pels hotels de l'organització a La Massana
- 10 h Punt de trobada a l'edifici de l'Hortell – Sector Arcalís VALLNORD
Presentació de l'equip Vallnord
Vallnord TV
Programes d'atenció al client
Web i Infoneu
Moments Vallnord i mapa desplegable
- 11 h Pujada a les pistes amb el telecadira de la Basera fins Les Portelles
Xarxa WiFi
Mapa de pistes: utilització del codi QR
App de Vallnord
Pausa i cafè a la cafeteria de Les Portelles (2.550 m):
- Per als esquiadors temps d'esquí lliure o guiat
- Per als no-esquiadors temps lliure a la terrassa amb vistes panoràmiques
- 13 h Baixada a l'edifici de l'Hortell (no-esquiadors amb telecadira)
Xarxes socials
Foursquare geolocalització
Twitcam: videopresentació
- 13.30 h Dinar
- 16 h Fi de l'experiència Vallnord 2.0

www.vallnord.com

MOUNTAIN TOURISM 2.0 : NEW STRATEGIES FOR SUCCESS

"Technological changes do not influence the missions of tourism actors in the areas of promotion and product development but rather the manner of carrying them out."

La Massana (Andorra), 11, 12 and 13 April 2012

Welcome

"Mountain Tourism 2.0". Under this title we propose to you a wide-ranging programme of presentations, all of which with a clear and practical orientation. Indeed, the 7th World Congress on Snow and Mountain Tourism has been conceived as a forum so that all of you who are participating can enrich yourselves through the exchange of experiences and so that you can bring back with you knowledge that will improve your business or destination.

As Mayor Consul of La Massana, and on behalf of all seven comuns of the Principality, I welcome you to Andorra, a mountain country that, over two days, will host a forum which will discuss new technologies applied to tourism and new strategies that should allow us to advance towards success.

Hble. Mr. David Baró Riba, Cònsol major del Comú de la Massana

The World Congress on Snow and Mountain Tourism offers an invaluable opportunity for experts, tourism players with a special interest in this major market and representatives from both the world's traditional and emerging snow and mountain destinations to analyze developments and discuss challenges and opportunities for the future. The Congress also serves as a platform to exchange best practices on issues of product development, marketing and human resources.

Co-organized by UNWTO and the Government of Andorra, the 7th edition will no doubt confirm the World Congress on Snow and Mountain Tourism as the principal forum for addressing the major issues facing mountain tourism in all its forms and seasons.

Mr. Taleb Rifai, Secretary-general, World Tourism Organization

On behalf of the Government of Andorra and on my own behalf, I welcome all the attendees and speakers visiting us on the occasion of the 7th World Congress on Snow and Mountain Tourism.

This Congress presents itself as an opportunity to learn about the latest developments in tourism communication, marketing and customer loyalty through the Internet. The subjects to be discussed and the high level of the speakers will guarantee debates and conclusions that will undoubtedly help us energize the sector of snow and mountain tourism.

I wish you a good stay in the Principality of Andorra and I thank you in advance for your valuable contributions during the debates.

H. E. Mr. Francesc Camp Torres, Minister of Tourism and Environment of the Principality of Andorra

Day 1 Wednesday, 11 April 2012

9 - 9.30 h	Opening session and welcome remarks by the authorities Hble. Mr. David Baró Riba , Cònsol major del Comú de la Massana Mr. Taleb Rifai , Secretary-general, World Tourism Organization H. E. Mr. Antoni Martí Petit , Head of Government of the Principality of Andorra
9.30 - 10 h	Tourism between high tech and high touch Mr. Peter Keller , University of Laussane, Scientific Committee of the World Congress on Snow and Mountain Tourism Presentation of the Mountain Tourism report: Will it go global thanks to the web? Mr. Laurent Vanat , Consultant, Geneva (Switzerland)
10 - 10.30 h	Coffee break

SESSION 1 - THE NEW SOVEREIGNTY OF THE CUSTOMER: THE WAY IN WHICH VISITORS INFORM THEMSELVES HAS CHANGED

10.30 - 11 h	The future development of new media: Will online "word of mouth" take the place of traditional tourism marketing? The case of Ulsan Metropolitan City Mr. Oh Dong-ho , Deputy Mayor for Administrative Affairs, Ulsan Metropolitan City, Republic of Korea
11 - 11.30 h	Hotel rating systems: How can we respect the new sovereignty of visitors by providing them with information on quality while at the same time managing the reputation of hotel enterprises? Mr. Georg Ziegler , Head of B2B, HolidayCheck.com, Kreuzlingen (Switzerland)
11.30 - 12 h	Debate

SESSION 2 - RELATIONSHIP MARKETING: THE NEED TO CREATE COMMUNITIES AND TO FOLLOW THE POTENTIAL CLIENT BEFORE, DURING AND AFTER HIS TRIP

12 - 12.30 h	Creating communities: Can we create virtual communities from the real communities that visit mountains? Ms. Tiziana Turino , Marketing Manager Monterosa Ski, Champouluc, Aosta (Italy)
12.30 - 13 h	Websites: From initial excitement to booking and loyalty building Mr. Lorenzo Cantoni , Director of webatelier.net, Faculty of Communication, University of Lugano (Switzerland)
13 - 13.30 h	Debate
13.30 - 15 h	Lunch

SESSION 3 - INFORMING THE CUSTOMER ABOUT THE SITES: INFORMATION TO MAKE THE STAY MORE ATTRACTIVE

15 - 15.30 h	Informing on a diffuse manner on the ski resort: multichannel and apps. Mr. Stefano Boffetta , Manager Otto srl, Torino (Italy)
15.30 - 16 h	Summertime in Flaine in free: What on-site promotional and information actions can be used to revitalize summer tourism? Mr. Pierre Claessen , Director, Flaine Tourism Office, (France)
16 - 16.30 h	Debate
16.30 - 17 h	Coffee break

SESSION 4 – NEW COMMUNICATION TECHNOLOGIES: LINKING THE MOUNTAIN WITH THE WORLD

17 -17.30 h	Minube and the six stages of snow and mountain travel. An analysis of the possibilities Minube offers snow and mountain tourism during the six stages of travel: dreaming, planning, comparative, booking, the journey itself and socialization experience Mr. Raúl Jiménez , Managing Director, Minube, Madrid (Spain)
17.30 - 18 h	Telespazio, world leader in satellite communication: Can territories on the periphery of the mountain benefit from it? Mr. Giuseppe Viriglio , President, TelespazioSpA, Rome (Italy)
18 - 18.30 h	Debate
21 h	Dinner in commemoration of the event

Day 2 Thursday 12, April 2012

SESSION 5 – DIVERSIFYING OFFERINGS: STRATEGIES AND CAMPAIGNS FOR FOUR-SEASON TOURISM

09.30 - 10 h	The Serbian initiative for mountain tourism development. What obstacles need to be overcome? Case study, StaraPlanina Mr. Goran Petkovic , State Secretary of for Tourism, Government of Serbia, Belgrade (Serbia)
10 - 10.30 h	Destination Bansko. What is its unique offering and how can it be promoted? Mr. Georgiu Ikononov , Mayor of Bansko, Bansko (Bulgary)
10.30 - 11 h	Debate
11 - 11.30 h	Coffee break

SESSION 6 – MULTIMEDIA FOR RECREATING THE TOURISM DREAM: ATTRACTING ATTENTION IN A WORLD OVERFLOWING WITH INFORMATION

11.30 - 12 h	New concepts in international mountain tourism promotion Mr. J.M. Silva , Managing Director, France Montagne, French mountain portal, Francin (France)
12 - 12.30 h	Inspiring Iceland: Multimedia to generate confidence in times of crisis Ms. Olof Yrr Atladottir , Director of the National Tourism Office of Iceland, Reykjavik (Iceland)
12.30 - 13.30 h	Debate
13.30 - 15 h	Lunch

SESSION 7 – BRANDING POLICY: POSITIONING UNIQUE SITES IN CONTESTED MARKETS

15 - 15.30 h	The positioning of a ski resort: Why is Revelstoke successful despite tough competition? Mr. Alan Mason , Director of Community Economic Development for Revelstoke (Canada)
15.30 - 16 h	Internet at the service of the Andorra brand Mr. Betim Budzaku , Director, Andorra Turisme, Andorra la Vella (Principality of Andorra)
16 - 16.30 h	Debate
16.30 - 17 h	Coffee Break

FINAL SESSION – EXPANDING THE WORLD MARKET: TAKING SKIING OUT OF THE ALPINE NICHE

17 - 17.30 h	China's all-year-round resorts: What are the key factors of success? The example of "Sun Mountain Yabuli" and "Adventure Mountain Changchun" Mr. Patrick Cao Yue , Vice-President, Mountain China Resorts (China)
17.30 - 18 h	Market prospects for Korean skiing: Expectations after having been chosen to host the 2018 Winter Olympics Case study, Yongpyong Resort Mr. In Jun Park , Director of Yongpyong Resort, Republic of Korea
18 - 18.30 h	Debate
18.30 - 19.30 h	Conclusions and closing Mr. Frédéric Pierret , Executive Director, UNWTO Hble. Mr. David Baró Riba , Cònsol major del Comú de la Massana H. E. Mr. Francesc Camp Torres , Minister of Tourism and Environment of the Principality of Andorra

Day 3 Friday 13, April 2012

Visit to VALLNORD 2.0

9.15 h	Pick-up congress participants at the hotels of the organization in La Massana
10 h	Meeting point at Hortell building at VALLNORD - Arcalís Presentation of Vallnord resort Team Vallnord TV Customer service programs WEB and " INFONEU" weather cast Vallnord moments and fold-out map
11 h	Access to the slopes. Chairlift La Basera to Les Portelles WiFi network Ski runs map: use of QR codes Vallnord app Coffee break in Les Portelles restaurant (2.550 m): - Free or guided ski time for skiers - Sight viewing and "sun tanning" for non skiers
13 h	Return to Hortell building (pedestrians by chairlift / skiers skiing) Social Media Foursquare use of geolocation Twitcam: Video presentation
13.30 h	Lunch
16 h	End of the Vallnord 2.0 experience

www.vallnord.com

TOURISME DE MONTAGNE 2.0 : LES NOUVELLES STRATÉGIES POUR LE SUCCÈS

“Les changements technologiques n’influencent pas les missions des acteurs touristiques dans les domaines de la promotion et du développement des produits mais la manière de les accomplir ” La Massana (Andorre), 11,12 et 13 Avril 2012

Bienvenue

Tourisme de montagne 2.0. Nous vous proposons sous ce titre un programme d’interventions variées qui seront toutes axées sur des considérations très claires et pratiques. En effet, le 7e Congrès mondial du tourisme de neige et de montagne a vocation à servir de forum pour que vous tous qui y participez puissiez-vous enrichir grâce à l’échange de données d’expérience et, en définitive, vous approprier des outils pour améliorer l’offre de votre entreprise ou destination.

En ma qualité de cònsol major de la Massana et au nom des sept comuns de la Principauté, je vous souhaite la bienvenue en Andorre, pays de montagne qui accueillera pendant deux jours un forum pour débattre des nouvelles technologies appliquées au tourisme et des nouvelles stratégies devant nous conduire au succès.

Hble. M. David Baró Riba, Cònsol major del Comú de la Massana

Le Congrès mondial du tourisme de neige et de montagne fournit aux experts, aux acteurs du secteur touristique pour lesquels ce marché important présente un intérêt particulier et aux représentants des destinations de neige et de montagne de par le monde, qu’elles soient traditionnelles ou plus récentes, une occasion unique de se rencontrer, d’analyser les faits nouveaux et de faire porter la discussion sur les défis et les possibilités que recèle l’avenir.

Le Congrès servira également de plateforme d’échange afin de mettre en commun les meilleures pratiques dans les domaines du développement des produits, du marketing et des ressources humaines. Cette 7e édition organisée conjointement par l’OMT et le Gouvernement andorran confirmera à n’en pas douter l’importance que revêt le Congrès mondial du tourisme de neige et de montagne pour le traitement des grandes problématiques associées au tourisme de montagne, sous toutes ses formes et à toutes les saisons.

M. Taleb Rifai, Secrétaire général de l’Organisation mondiale du tourisme

Au nom du Gouvernement andorran et en mon nom propre, je souhaite la bienvenue à tous les participants et à tous les intervenants du 7e Congrès mondial du tourisme de neige et de montagne.

Ce congrès est l’occasion de connaître les dernières nouveautés concernant le secteur touristique en termes de communication, de vente et de fidélisation sur internet.

Les thèmes proposés et le haut niveau des intervenants font que les débats et les conclusions qui en découleront nous aideront, cela ne fait aucun doute, à dynamiser le secteur du tourisme de neige et de montagne.

Je vous souhaite un agréable séjour dans la Principauté d’Andorre et vous remercie par avance des contributions constructives que vous apporterez aux discussions.

S. E. M. Francesc Camp Torres, Ministre du Tourisme et de l’Environnement de la Principauté d’Andorra

Jour 1 Mercredi 11 Avril 2012

9 - 9.30 h	Session inaugurale et discours de bienvenue des autorités Hble. M. David Baró Riba , Cònsol major del Comú de la Massana M. Taleb Rifai , Secrétaire général de l’Organisation mondiale du tourisme S. E. M. Antoni Martí Petit , Chef du Gouvernement de la Principauté d’Andorra
9.30 - 10 h	Le tourisme entre high tech et high touch M. Peter Keller , Université de Lausanne, HEC, Comité scientifique du Congrès mondial du tourisme de neige et de montagne Présentation de l’International Mountain Report: Le tourisme de montagne deviendra-t-il mondial grâce au site Web ? M. Laurent Vanat , Consultant, Genève (Suisse)
10 - 10.30 h	Pause - café

SESSION 1 - LA NOUVELLE SOUVERAINETÉ DES CLIENTS : LA MANIÈRE DONT LES VISITEURS S’INFORMENT A CHANGÉ

10.30 - 11 h	Le développement futur des nouveaux médias : est-ce que le « bouche à oreille » sur internet remplace-t-il la promotion touristique ? Le cas d’Ulsan Metropolitan City M. Oh Dong-ho , Maire adjoint pour les affaires administratives, Ulsan Metropolitan City, République de Corée
11 - 11.30 h	Les systèmes d’évaluation d’hôtel : comment peut-on respecter à la fois la nouvelle souveraineté du visiteur en leur donnant des informations sur la qualité tout en gérant la réputation des entreprises hôteliers ? M. Georg Ziegler , Directeur B2B, HolidayCheck.com, Kreuzlingen (Suisse)
11.30 - 12 h	Débat

SESSION 2 - LE MARKETING RELATIONNEL : LA NÉCESSITÉ DE CRÉER DES COMMUNAUTÉS ET D’ACCOMPAGNER LE VISITEUR CLIENT POTENTIEL AVANT, DURANT ET APRÈS SON VOYAGE

12 - 12.30 h	La création de communautés : peut-on créer des communautés virtuelles à partir des communautés réelles qui visitent la montagne ? Mme. Tiziana Turino , Marketing Manager Monterosa Ski, Champouluc, Aoste (Italie)
12.30 - 13 h	Les sites Web: de l’émotion à la réservation et la fidélisation M. Lorenzo Cantoni , Directeur webatelier.net, Faculté de communication, Université de Lugano (Suisse)
13 - 13.30 h	Débat
13.30 - 15 h	Déjeuner

SESSION 3 - L’INFORMATION AU CLIENT SUR LES LIEUX : INFORMER POUR RENDRE LE SÉJOUR PLUS ATTRAYANT

15 - 15.30 h	L’information diffuse en station : le multichannel et les apps M. Stefano Boffetta , Manager Otto srl, Torino (Italie)
15.30 - 16 h	L’été à Flaine est gratuit : quelles sont les actions de promotion et d’information sur place pour revitaliser le tourisme estival ? M. Pierre Claessen , Directeur de l’Office du tourisme de Flaine (France)
16 - 16.30 h	Débat
16.30 - 17 h	Pause - café

SESSION 4 - LES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE LA COMMUNICATION : LIER LA MONTAGNE AU MONDE

- 17 -17.30 h Minube et les phases du voyage de neige et de montagne. Les différentes possibilités mises à disposition par Minube pour l'industrie touristique durant les six phases du voyage : inspiration, recherche, comparasion, voyage lui-même et l'expérience de socialisation
M. Raúl Jiménez , Directeur général, Minube, Madrid (Espagne)
- 17.30 - 18 h Telespazio, leader mondial de la communication par satellite : est-ce les territoires périphériques de montagne pourront en profiter?
M. Giuseppe Viriglio, Président, Telespazio SpA, Rome (Italie)
- 18 - 18.30 h Débat
- 21 h **Dîner commémoratif de l'événement**

Jour 2 Jeudi 12 Avril 2012

SESSION 5 - LA DIVERSIFICATION DE L'OFFRE : STRATÉGIES ET LES CAMPAGNES POUR UN TOURISME DE QUATRE SAISONS

- 09.30 - 10 h L'initiative serbe pour développer le tourisme de montagne. quels sont les obstacles à surmonter? Le cas de Stara Planina en Serbie
M. Goran Petkovic, Secrétaire d'état du tourisme, Gouvernement de la Serbie, Belgrade (Serbie)
- 10 - 10.30 h La destination de Bansko. Quelle est son unicité et comment peut-on la faire connaître ?
M. Georgiu Ikonov, Maire de Bansko, Bansko (Bulgarie)
- 10.30 - 11 h Débat
- 11 - 11.30 h Pause - café

SESSION 6 - LE MULTIMÉDIA POUR RECRÉER LE RÊVE TOURISTIQUE : ATTIRER L'ATTENTION DANS UN MONDE OÙ IL L'INFORMATION ABONDE

- 11.30 - 12 h Les nouveautés dans la promotion internationale de la montagne
M. J.M. Silva, Directeur général France Montagne, le portail des montagnes françaises, Francin (France)
- 12 - 12.30 h Inspiring Iceland: le multimédia au service de la création de confiance en cas de crise
Mme. Olof Yrr Atladottir, Directrice de l'Office national du tourisme d'Islande, Reykjavik (Islande)
- 12.30 - 13.30 h Débat
- 13.30 - 15 h Déjeuner

SESSION 7 - LA POLITIQUE DE LA MARQUE : POSITIONNER DES SITES UNIQUES SUR LES MARCHÉS DISPUTÉS

- 15 - 15.30 h Le positionnement d'une station de ski: pour quelle raison Revelstoke est une station de succès malgré l'importance de ses concurrents ?
M. Alan Mason, Directeur Community Economic Development, Revelstoke (Canada)
- 15.30 - 16 h Internet au service de la marque Andorre
M. Betim Budzaku, Director, Andorra Turisme, Andorre la Vella (Principauté d'Andorre)
- 16 - 16.30 h Débat
- 16.30 - 17 h Pause - café

SESSION FINALE - L'ÉLARGISSEMENT DU MARCHÉ MONDIAL : SORTIR LE SKI DE LA NICHE ALPINE

- 17 - 17.30 h Les stations de ski chinoises « quatre saisons » : quels sont les facteurs clé du succès? L'exemple de « Sun Mountain Yabuli » et « d' Adventure Mountain Changchun »
M. Patrick Cao Yue, Vice-président de Mountain China Resorts (Chine)
- 17.30 - 18 h Perspective du marché du ski coréen: quelles sont les attentes après avoir obtenu l'organisation des JO d'hiver 2018?
Le cas de Yongpyong Resort
M. In Jun Park, Directeur de Yongpyong Resort (Republique du Corée)
- 18 - 18.30 h Débat
- 18.30 - 19.30 h Conclusions et fermeture
M. Frédéric Pierret, Directeur exécutif, OMT
Hble. M. David Baró Riba, Cònsol major del Comú de la Massana
S. E. M. Francesc Camp Torres, Ministre du Tourisme et de l'Environnement de la Principauté d'Andorra

Jour 3 Vendredi 13 Avril 2012

Promenade dans VALLNORD 2.0

- 9.15 h Ramassage des participants au congrès dans les différents hôtels de l'organisation à La Massana.
- 10 h Point de rencontre au bâtiment Hortell - Arcalís VALLNORD
Présentation de l'équipe de la station de ski Vallnord
Vallnord TV
Programmes de service à la clientèle
WEB et bulletin d'enneigement INFONEU
Moments Vallnord et carte dépliant
- 11 h Montée aux pistes en le télésiège de la Basera jusqu'à Les Portelles
Réseau WiFi
Plan des pistes: utilisation du code QR
Vallnord app
Pause café au cafétéria de les Portelles (2550 m):
- temps de ski libre ou guidée pour les skieurs
- temps pour les non-skieurs sur la terrasse avec vue panoramique
- 13 h Retour au bâtiment Hortell (non-skieurs en télésiège)
Réseaux sociaux
Foursquare géolocalisation
Twitcam : présentation vidéo
- 13.30 h Déjeuner
- 16 h Fin de l'expérience Vallnord 2.0

www.vallnord.com

TURISMO DE MONTAÑA 2.0: NUEVAS ESTRATEGIAS DE ÉXITO

“Los cambios tecnológicos no influyen en los objetivos de los agentes turísticos en materia de promoción y desarrollo de productos, sino en la manera de alcanzarlos”

La Massana (Andorra), 11, 12 y 13 de Abril de 2012

Bienvenida

Turismo de Montaña 2.0. Bajo este título os proponemos un amplio programa de ponencias, todas con una vertiente muy práctica y clara. Y es que el 7º Congreso mundial de turismo de nieve y montaña está concebido como un foro para que todos los que participáis os podáis enriquecer con el intercambio de experiencias y, en definitiva, os llevéis un bagaje para mejorar la oferta de vuestra empresa o destino. Como cònsol major de la Massana, y en representación de los siete comuns del Principado, os doy la bienvenida en Andorra, un país de montaña que durante dos días acontecerá un foro dónde debatir sobre las nuevas tecnologías aplicadas al turismo y sobras las nuevas estrategias que nos deben permitir avanzar hacia el éxito.

Hble. Sr. David Baró Riba, Cònsol major del Comú de la Massana

El Congreso Mundial sobre Turismo de Nieve y de Montaña ofrece una oportunidad inestimable a los expertos, los agentes del turismo especialmente interesados en este importante mercado y representantes de destinos de turismo de nieve y de montaña tradicionales y emergentes para reunirse, analizar la coyuntura y debatir los retos y oportunidades para el futuro. Así mismo, el Congreso sirve también de plataforma donde intercambiar las mejores prácticas en temas tales como el desarrollo de productos, el marketing y los recursos humanos.

Organizada por la OMT y el Gobierno de Andorra, la séptima edición confirmará sin duda al Congreso Mundial sobre Turismo de Nieve y de Montaña como el principal foro para abordar los desafíos que afronta el turismo de montaña en todas sus formas y en todas las estaciones.

Sr. Taleb Rifai, Secretario General de la Organización Mundial del Turismo

En nombre del Gobierno de Andorra y en el mío propio, doy la bienvenida a todos los asistentes y a los ponentes que nos visitarán con motivo del 7º Congreso mundial de turismo de nieve y de montaña. Un congreso que se presenta como una oportunidad para conocer las últimas novedades con respecto a la comunicación, la venta y la fidelización del turismo por Internet.

Los temas que se abordarán y el alto nivel de los ponentes garantizarán unos debates y unas conclusiones que, sin duda, nos ayudarán a dinamizar el sector del turismo de nieve y de montaña.

Os deseo una buena estancia en el Principado de Andorra y os agradezco de antemano vuestras valiosas aportaciones durante los debates.

Excmo. Sr. Francesc Camp Torres, Ministro de Turismo y Medio Ambiente del Principado de Andorra

Día 1 **Miércoles 11 de Abril de 2012**

9 - 9.30 h	Sesión inaugural y saludo de las autoridades Hble. Sr. David Baró Riba , Cònsol major del Comú de la Massana Sr. Taleb Rifai , Secretario general de la Organización Mundial del Turismo Excmo. Sr. Antoni Martí Petit , Jefe de Gobierno del Principado de Andorra
9.30 - 10 h	El turismo entre high tech y high touch Sr. Peter Keller , Profesor, Comité Científico del Congreso Mundial de Turismo de Nieve y de Montaña Presentación del Informe sobre Turismo de Montaña: ¿El turismo de montaña será mundial gracias a Internet? Sr. Laurent Vanat , Consultor, Ginebra (Suiza)
10 - 10.30 h	Pausa-café

SESIÓN 1 - LA NUEVA SOBERANÍA DEL CLIENTE: LA MANERA DE INFORMARSE DEL VISITANTE HA CAMBIADO

10.30 - 11 h	El futuro desarrollo de los nuevos medios: ¿Reemplazará el «boca a boca» en Internet a la promoción turística? Estudio del caso de Ulsan Metropolitan City Sr. Oh Dong-ho , Vice Alcalde Asuntos Administrativos, Ulsan Metropolitan City, República de Corea
11 - 11.30 h	Los sistemas de evaluación de hoteles: ¿Cómo se puede respetar la nueva soberanía del visitante dándole información sobre la calidad y gestionar a la vez la reputación de las empresas hoteleras? Sr. Georg Ziegler , Director B2B, HolidayCheck.com Kreuzlingen (Suiza)
11.30 - 12 h	Debate

SESIÓN 2 – EL MARKETING RELACIONAL: LA NECESIDAD DE CREAR COMUNIDADES Y ACOMPAÑAR AL VISITANTE O CLIENTE POTENCIAL ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA ESTADÍA

12 - 12.30 h	La creación de comunidades: ¿Es posible crear comunidades de visitantes virtuales a partir de las comunidades reales que visitan la montaña? Sra. Tiziana Turino , Marketing Manager Monterosa Ski, Champouluc, Aosta (Italia)
12.30 - 13 h	Las páginas web: De la emoción inicial a la reserva y la fidelización Sr. Lorenzo Cantoni , Director webatelier.net, Facultad de Comunicación, Universidad de Lugano (Suiza)
13 - 13.30 h	Debate
13.30 - 15 h	Almuerzo

SESIÓN 3 – LA INFORMACIÓN AL CLIENTE IN SITU: INFORMAR DE MANERA EXTENSA PARA HACER MÁS ATRACTIVA LA ESTADÍA

15 - 15.30 h	La información extensa en el Ski resort: multicanal y las aplicaciones Smartphone Sr. Stefano Boffetta , Manager Otto srl, Torino (Italia)
15.30 - 16 h	La gratuidad del verano en Flaine: ¿Cuáles son las acciones de promoción y de información in situ para revitalizar el turismo de verano? Sr. Pierre Claessen , Director de la Oficina de Turismo de Flaine (Francia)
16 - 16.30 h	Debate
16.30 - 17 h	Pausa-café

SESIÓN 4 – LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN: UNIR LA MONTAÑA CON EL MUNDO

17 -17.30 h	Minube y las fases del viaje de nieve y de montaña: posibilidades para la industria turística de nieve y montaña durante las seis fases del viaje: inspiración, planificación, comparativa, reserva, el propio viaje y socialización de la experiencia Sr. Raúl Jiménez , Director general, Minube, Madrid (España)
17.30 - 18 h	Telespazio, líder mundial de la comunicación por satélite: ¿Podrán beneficiarse los territorios periféricos de montaña? Sr. Giuseppe Viriglio , Presidente, Telespazio SpA, Roma (Italia)
18 - 18.30 h	Debate
21 h	Cena Conmemorativa del Congreso

Día 2

Jueves 12 de Abril de 2012

SESIÓN 5 – LA DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA: ESTRATEGIAS Y CAMPAÑAS PARA HACER TURISMO TODO EL AÑO

09.30 - 10 h	La iniciativa serbia para desarrollar el turismo de montaña. ¿Qué obstáculos han debido superar? Estudio del caso de Stara Planina en Serbia Sr. Goran Petkovic , Secretario de Estado de Turismo, Gobierno de Serbia, Belgrado (Serbia)
10 - 10.30 h	El destino Bansko. ¿Qué lo hace único y cómo se le puede dar a conocer? Sr. Georgiu Ikonov , Alcalde de Bansko, Bansko (Bulgaria)
10.30 - 11 h	Debate
11 - 11.30 h	Pausa-café

SESIÓN 6 – LA TECNOLOGÍA MULTIMEDIA PARA RECREAR EL SUEÑO TURÍSTICO: ¿CÓMO CAPTAR LA ATENCIÓN EN UN MERCADO DESBORDANTE DE INFORMACIÓN?

11.30 - 12 h	Las novedades en la promoción internacional del turismo de montaña Sr. J.M. Silva , Director General France Montagne. El portal de la montaña francesa, Francin (Francia)
12 - 12.30 h	Inspiring Iceland: La tecnología multimedia al servicio de la creación de confianza en tiempos de crisis Sra. Olof Yrr Atladottir , Directora de la Oficina Nacional de Turismo de Islandia, Reykjavik (Islandia)
12.30 - 13.30 h	Debate
13.30 - 15 h	Almuerzo

SESIÓN 7 – LA POLÍTICA DE MARCA: POSICIONAR PARAJES ÚNICOS EN MERCADOS DISPUTADOS

15 - 15.30 h	El posicionamiento de una estación de esquí: ¿Por qué Revelstoke es una estación de éxito a pesar de una competencia importante? Sr. Alan Mason , Director, Community Economic Development, Revelstoke (Canada)
15.30 - 16 h	Internet al servicio de la marca Andorra Sr. Betim Budzaku , Director, Andorra Turisme, Andorra la Vella (Principado de Andorra)
16 - 16.30 h	Debate
16.30 - 17 h	Pausa-café

SESIÓN FINAL - LA EXPANSIÓN DEL MERCADO MUNDIAL: EL ESQUÍ MÁS ALLÁ DEL NICHOS ALPINO

17 - 17.30 h	Las estaciones de esquí chinas abiertas todo el año: ¿Cuáles son los factores claves para el éxito? El ejemplo de Sun Mountain Yabuli y de Adventure Mountain Changchun Sr. Patrick Cao Yue , Vice Presidente de Mountain China Resorts (China)
17.30 - 18 h	Perspectiva del mercado de esquí en Corea: ¿Cuáles son las expectativas tras haberle sido adjudicado la Organización de los Juegos Olímpicos de Invierno en 2018? Estudio del caso del Resort Yongpyong Sr. In Jun Park , Director de Yongpyong Resort (República de Corea)
18 - 18.30 h	Debate
18.30 - 19.30 h	Conclusiones y clausura Sr. Frédéric Pierret , Director Ejecutivo de la Organización Mundial del Turismo, Madrid (España) Hble. Sr. David Baró Riba , Cònsol major del Comú de la Massana Excmo. Sr. Francesc Camp Torres , Ministro de Turismo y Medio Ambiente del Principado de Andorra

Día 3

Viernes 13 de Abril de 2012

Paseo por VALLNORD 2.0

9.15 h	Recogida de los participantes en el congreso por los hoteles de la organización en La Massana.
10 h	Punto de encuentro en el edificio del Hortell – Sector Arcalís VALLNORD Presentación del equipo de la estación de esquí Vallnord Vallnord TV Programas de atención al cliente . WEB y INFONEU Momentos Vallnord y mapa desplegable.
11 h	Subida a las pistas en el telesilla de la Basera hasta Les Portelles Red WiFi Mapa de Pistas: Utilización del código QR Vallnord app Pausa café en la cafetería de Les Portelles (2.550 m): - Para los esquiadores tiempo de esquí libre o guiado - Para los no esquiadores tiempo libre en la terraza con vistas panorámicas
13 h	Regreso al edificio del Hortell (no esquiadores en telesilla) Redes sociales Foursquare geolocalización Twitcam: Presentación Vídeo
13.30 h	Almuerzo
16 h	Fin de la experiencia Vallnord 2.0

www.vallnord.com

PATROCINADORS



COL-LABORADOR TECNOLÒGIC

ANDORRA TELECOM

AMB EL SUPORT DE



COL-LABORADORS

