



**10è CONGRÉS MUNDIAL  
DE TURISME DE NEU I MUNTANYA**  
21 - 23 març 2018 · Escaldes - Engordany · ANDORRA  
[www.mountainlikers.com](http://www.mountainlikers.com)

## 10è CONGRÉS MUNDIAL DE TURISME DE NEU I MUNTANYA

**MOUNTAINLIKERS: 'Configurant el futur de l'hospitalitat en destinacions de muntanya'**

**21-23 de març del 2018, Escaldes-Engordany · ANDORRA**

**18 de març del 2018**

### Antecedents:

- Des del 1998, l'OMT ha estat abordant el camp del turisme de neu i muntanya com una important activitat turística amb un gran potencial per estimular el creixement econòmic local i el canvi social a causa de la seva complementaritat amb altres activitats econòmiques, la seva contribució al PIB, i l'exportació d'intercanvis i serveis.
- Les destinacions de muntanya busquen estratègies innovadores per respondre als reptes actuals i futurs per tal d'optimitzar el valor del rendiment de les inversions en infraestructures i mantenir la seva competitivitat. Les noves tecnologies, els nous models de negoci i el nou comportament dels consumidors influeixen en el ritme i la direcció dels canvis que els grups d'interès turístic de muntanya han d'adoptar.
- Juntament amb productes i serveis turístics innovadors i diversificats, els consumidors de turisme de muntanya també busquen l'autenticitat, la visió personalitzada, l'experiència emocional i de qualitat i el sentit del lloc al destí. Aquestes tendències del mercat també estimulen els inversors i els operadors a embarcar-se en la desestacionalització de la demanda.
- El 10è Congrés mundial abordarà i explorarà principalment:
  - els reptes actuals del sector de l'allotjament i el nou paradigma de la demanda en destinacions de muntanya;
  - el concepte de *qualitat de destinació* com a paràmetre important de competitivitat en turisme de muntanya;
  - les megatendències actuals, les tecnologies més avançades, els nous actors en el desenvolupament i la gestió;
  - un enfocament estratègic per a la planificació integrada, la governança eficient i la gestió del coneixement per al turisme de muntanya sostenible i competitiu.



## Dimecres, 21 de març del 2018

Lloc: Centre de Congressos d'Andorra la Vella, plaça del Poble, s/n – AD500 Andorra la Vella

08.00 – 09.00

Arribada i registre dels participants

9.15– 9.45

Cerimònia d'inauguració

**Mestre/a de cerimònies: Sra. Gemma Rial**

**Hble. Sra. Trinitat Marín**, cònsol major d'Escaldes-Engordany

**Sr. Zurab Pololikashvili**, secretari general, UNWTO

**M. I. Sr. Antoni Martí**, cap de Govern del Principat d'Andorra

09.45 – 10.15

Ponència inaugural

Unit

**Sr. Dimitri Buhalis**, director de eTourismLab Universitat de Bournemouth, Regne

10.15 – 10.45

Taula Rodona

**Moderadora: Sra. Esencan Terzibasoglu**, Assessora Gestió de Destinacions iQualitat, OMT

Ponents:

**M.I. Sr. Francesc Camp**, Ministre de Turisme d'Andorra

**Sr. George Tziallas**, secretari general de política turística i de desenvolupament, Ministeri de Turisme de Grècia

**Sra. Ryoko Okada**, directora de Relacions Internacionals Divisió d'Afers Internacionals, Japan Tourism Agency, Ministeri de Territori, Infraestructura, Transport i Turisme del Japó

**Sra. Elvira Misheva**, Departament de cooperació internacional i inversions en turisme, Ministeri de Turisme de Bulgària

10.45– 11.15

Pausa cafè

11.15 – 13.00

### SESSIÓ 1: Oportunitats i reptes de l'hospitalitat en destinacions de muntanya: reformular el concepte tradicional d'allotjament, així com la gestió i el màrqueting

En l'actualitat, els allotjaments en les destinacions de muntanya ofereixen molt més que un llit. L'objectiu d'aquesta sessió és determinar quins són els nous conceptes dels establiments d'allotjament en les destinacions de muntanya i explicar per què alguns tenen més èxit que altres.

**Moderador: Sr. Albert Grau**, Director soci, MAGMA Hospitality Consulting, Barcelona, Espanya

#### Ponents:

**Sr. Albert Grau**, Director soci, MAGMA Hospitality Consulting,  
Tema: "El reposicionament en el sector hoteler".

**Dra. Fiona Pià**, Laboratori d'Arquitectura i Mobilitat Urbana, Institut Federal de Tecnologia, Lausana (EPFL) i arquitecta sòcia al DI-a, designlab-architecture, Ginebra, Suïssa

Tema: "Noves estratègies per al desenvolupament sostenible de destinacions de muntanya: el cas de" Alpes suïzes de Andermatt "

**Sr. Valeri Chekheria**, director General d'Adjara Group Hospitality, Geòrgia  
Tema: "Rooms Hotel Kazbegi – La referència per a la hospitalitat en el turisme de muntanya de la regió"

12.45 – 13.00

P/R

13.00 – 15.00

Pausa per dinar

15.00 – 16.45

### SESSIÓ 2: Diversificació en el desenvolupament de productes, l'oferta d'allotjament i els serveis complementaris

A mesura que la competència s'intensifica, moltes destinacions de muntanya intenten oferir als seus hostes productes turístics nous i destacats, instal·lacions d'allotjament innovadores o altres serveis complementaris. Aquesta sessió servirà per reflexionar al voltant del sector del turisme de muntanya i les seves necessitats.

**Moderador: Sr. Albert Grau**, Director soci, MAGMA Hospitality Consulting, Barcelona, Espanya

#### Ponents:

**Sr. Jordi Daban**, CEO Daguia Hotels Andorra  
Tema: La interrelació de la marca Internacional en un entorn de turisme de muntanya. Com aprofitar coneixement per les dues parts.

**Sra. Niina Pietikäinen**, directora de Màrqueting i Vendes, Harriniva Hotels & Safaris, Finlàndia  
 Tema: **“New Aurora Domes: ‘Glamping’ Acampar amb estil sota l’aurora boreal a la Lapònia finlandesa”**

**Sr. Paul Bulencea**, autor del llibre “Ludificació en turisme” i cofundador del Universitat d’Experiències Extraordinàries, Romania  
 Tema: **“Disseny d’experiències extraordinàries”**

**Sr. David Benito**, Responsable de *Digital Channel Design & Development Department*, Melià Internacional, Espanya  
 Tema: **“El producte de neu i reposicionament en zones turístiques madures - Distribució en línia en l'era del Big Data”**

16.30 – 16.45

P/R

16.45 – 18.30

### **SESSIÓ 3: Les tecnologies de la informació (TI), els mitjans de comunicació i les tecnologies de màrqueting: la repercussió dels canvis de les regles del joc per a les destinacions de muntanya i els actors implicats**

Les solucions de TI, les macrodades i la digitalització estan revolucionant tots els sectors, i el del turisme no n’és una excepció. En aquesta sessió s'abordarà aquest sector en auge i la seva repercussió en les destinacions turístiques.

**Moderador: Sr. Albert Grau**, Director soci, MAGMA Hospitality Consulting, Barcelona, Espanya.

**Ponents:**

**Sr. Hiroyuki Nishimura**, cofundador i director de Venture Republic Inc., Japó  
 Tema: **“El principal motor de cerca de viatges del Japó i les lliçons apreses de Big Data Management”**

**Sr. Christopher Hinteregger**, cap a Destination Services amb Alturos Destinations, Àustria  
 Tema: **“Com generar i fer servir dades dels clients d'alta qualitat en destinacions turístiques”**

**Sr. Dan Holowack**, CEO Crowd Riff, Canadà  
 Tema: **“El futur de les tecnologies del màrqueting i com esdevenir una destinació de confiança mitjançant continguts gràfics generats pels seus usuaris”**

**Sr. Neville Isaac**, Director de *Customer Experience*, Beonprice, Espanya  
 Tema: **“Raons per les quals fer que la seva estratègia de gestió d'ingressos giri al voltant del client l'ajudarà a maximitzar beneficis”**

18.15 – 18.30 P/R

20.30 – 22.30

Sopar de benvinguda a Caldea-Innú

**Dijous, 22 de març del 2018**

9.00 – 10.45

**SESSIÓ 4: Eines de gestió de qualitat en destinacions de muntanya**

Avui dia, els viatgers van adquirint cada vegada més experiència i les seves expectatives sobre la qualitat van en augment. En aquesta sessió es parlarà sobre la gestió de la qualitat i sobre com millorar la qualitat de l'experiència del visitant.

**Moderador: Sr. Enric Torres Arauz**, Director de Producte I Nous Projectes, Andorra Turisme, Andorra.

**Ponents:**

**Sr. Victor Gorga**, director, Grupo Inmark, Espanya

Tema: **“El procés de certificació i l'impacte real de les marques associades”**

**Sra. Chantal Beck**, directora adjunta, Federació Suïssa de Turisme, Suïssa

Tema: **“Un país, diverses destinacions i estàndards d'alta qualitat: l'experiència de viatjar contínua i única de Suïssa”**

**Sra. Natacha Blanc-Gonnet**, directora de vendes i màrqueting, Groupe Montagnettes, França

Tema: **“La gestió de la qualitat en allotjaments de muntanya de los Alps francesos ”**

**Prof. Sr. Simon Milne**, director associat de l'Escola de recerca i desenvolupament.

Director de l'institut de recerca del turisme de Nova Zelanda.

Tema: **“Millorar la qualitat dels serveis en les destinacions de muntanya de Nova Zelanda: la importància crítica de la implicació de la comunitat”**

10.30 – 10.45

P/R

10.45 – 11.15

Pausa cafè

11.15 – 13.00

**SESSIÓ 5: La gestió del coneixement i la creació de capacitació: claus de l'èxit**

Comptar amb hotels, pistes d'esquí i instal·lacions turístiques que satisfacin el turista és només una cara de la moneda de l'èxit d'una destinació de muntanya: hi ha altres factors, com la gestió del coneixement, la qualitat dels serveis i la creació de capacitació, que també hi intervenen.

**Moderador: Sr. Enric Torres Arauz**, Director de Producte I Nous Projectes, Andorra Turisme, Andorra.

**Ponents:**

**Prof. Dr. Tobias Luthe**, director fundador de l'Institut MonViso, professor d'ETH Zurich

Tema: **“L'Institut MonViso com a centre de recerca, educació i emprenedoria relacionades amb la sostenibilitat”**

**Sra. Peggy Amelung**, fundadora d'Amelung & Partners Hospitality Consulting, Espanya  
 Tema: **"La cultura de l'hospitalitat: la clau per a convertir els vostres hostes en ambaixadors de la destinació"**

**Sr. Omar Valdez**, director executiu de Fundació OMT·Themis  
 Tema: **"El desenvolupament de la capacitat com a principal objectiu de les activitats de la Fundació OMT·Themis"**

**Sr. Miquel Nicolau**, rector de la Universitat d'Andorra  
 Tema: **"La importància de la formació per assolir un bon nivell de qualitat en una destinació de muntanya, i el postgrau en gestió de destinacions turístiques de muntanya"**

12.45 – 13.00

Q/A

13.00 – 15.00

Pausa per dinar

15.00 – 16.45

**SESSIÓ 6: La repercussió de les noves plataformes en línia en el sector de l'allotjament de les destinacions de muntanya**

Les noves plataformes en línia ofereixen noves oportunitats a les destinacions de muntanya pel que fa a l'oferta i promoció dels allotjaments. Aquesta sessió té com a objectiu proporcionar una visió d'avantguarda sobre el tema dels operadors de les plataformes i de les destinacions de muntanya.

**Moderador: Sr. Enric Torres Arauz**, Director de Producte I Nous Projectes, Andorra Turisme, Andorra.

**Ponents:**

**Sr. Alexis Dussillol**, director de Montagne Airbnb, France

Tema: **"Revitalitzar el mercat de segona residència/habitatge i satisfer la nova demanda d'allotjament"**

**Sra. Carola Scanavino**, Consellera de Turisme de la Municipalitat de Bardonecchia, Itàlia

Tema: **"Estacions d'esquí de Bardonecchia: llits freds i com es pot lluitar Contra un mercat de les segones residències sobredimensionat després dels Jocs olímpics d'hivern"**

**Sra. Eva Mur Caveró**, directora, Direcció de Serveis d'Inspecció – Gerència adjunta d'Urbanisme de l'Ajuntament de Barcelona.

Tema: **Com reacciona un Ajuntament d'una ciutat com Barcelona, davant de les noves plataformes de serveis turístics?**

**Sr. Bruno Hallé**, soci director MAGMA Hospitality Consulting:

Tema: **"Legislació d'allotjament: benchmarking d'Andorra amb altres destinacions consolidades".**

16.30 – 16.45

P/R

16.45 – 17.45

**Ponència de cloenda**

**Sr. Sam Martin**, docent i encarregat del programa d'empreses turístiques, Col·legi Warner de Recursos Naturals, Universitat de l'Estat de Colorado, Estats Units d'Amèrica

17.45 – 18.15

**Conclusions tècniques i cerimònia de cloenda****Conclusions tècniques:**

**Sr. Christopher Hinteregger**, director científic del Congrés

**Cloenda**

**Hble. Sra. Trinitat Marín**, cònsol major d'Escaldes-Engordany

**Hble. Sr. Josep Mandicó Calvó**, cònsol major de Canillo, seu del Congrés del 2020

**Sr. Zurab Pololikashvili**, secretari general de la OMT

**M. I. Sr. Francesc Camp**, ministre de Turisme del Principat d'Andorra

18.30 – 20.30

**Còctel de comiat****Divendres, 23 de març del 2018**

9:00 – 17.00

**Gaudeix Andorra!**

Programa cultural; visita o activitats esportives i de lleure

10.00 – 10.45

**Jornada tècnica**

11.00 – 11.45

**Espai d'innovació d'Actua**

Sr. Marc Pons, director de la Fundació ActuaTech,