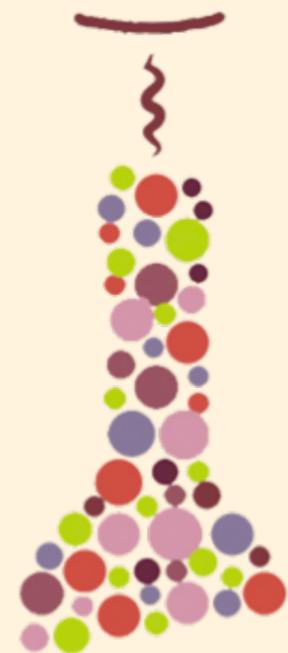


Impulso Turismo

Catálogo de Servicios de Enoturismo



Índice

1. Experiencia de Cliente y Calidad.
2. Planificación del Enoturismo y Desarrollo Organizativo.
3. Marketing Enológico. Enomarketing.
4. Comercialización.
5. Formación.
6. Destinos Enoturísticos. Enodestinos.
7. Estudios e investigación.

Introducción

Las bodegas poseen un fuerte atractivo para los clientes que desean realizar un turismo experiencial y emocional. El vino es una bebida asociada al placer, a la felicidad y también a la relación. Con vino se comparten momentos y se disfruta de la conversación y de la compañía. Las bodegas representan los santuarios del vino, y por ello vivir la experiencia de conocerlas, sentir, ver, oler, escuchar, tocar y degustar se ha convertido en uno de las experiencias turísticas más demandadas. Asimismo, las bodegas pueden albergar diferentes tipos de eventos, culturales, sociales y empresariales gracias a la singularidad su arquitectura y a la evocadora belleza de su entorno natural.

Para las bodegas, –organizaciones eminentemente industriales y agrícolas–, incorporar este tipo de actividades, requiere no solo realizar visitas guiadas. Las bodegas que deseen convertirse en Centro de Enoturismo y Enología han de reorientar el negocio y adaptarlo a los requerimientos que el cliente demanda estableciendo unos servicios experienciales



altamente profesionalizados. La creación de productos enoturísticos experienciales se ha de realizar en base a las demandas de los turistas, conociendo en profundidad sus intereses y expectativas. Desde Impulso Turismo colaboramos para aumentar la competitividad de las bodegas que abren sus puertas a los clientes. Bodegas que desean crear una relación excelente y rentable con el cliente, mejorando su posicionamiento en el mercado e impulsando su crecimiento como empresas creadoras de experiencias enológicas.

Servicios de Consultoría en Enología y Enoturismo dirigidos a:

- ◆ Bodegas.
- ◆ Asociaciones de Bodegas.
- ◆ Consejos reguladores de Denominaciones de Origen.
- ◆ Empresas del sector vinícola.
- ◆ Territorios vinícolas y Enodestinos.



1. Experiencia de Cliente y Calidad



**Somos expertos
en Experiencia de Cliente
en Bodegas**

La gestión rentable de clientes pasa necesariamente por lograr su satisfacción. Para ello, es preciso conocer en profundidad cómo es nuestro cliente, qué le motiva, cuáles son sus expectativas, cómo es su comportamiento de compra y consumo, así como los aspectos que más valora en su relación con la marca.

Cada bodega es diferente y por ello las experiencias que vive el cliente han de ser percibidas como únicas, singulares, auténticas. Experiencias creadas y diseñadas con la visión del cliente, no solo para el cliente sino "con el cliente".

Desde Impulso Turismo colaboramos en la elaboración de Sistemas de Calidad bajo la metodología que aporta el Customer Experience. Este modelo nos permite identificar, conocer y establecer, a través de todos los momentos, una relación beneficiosa entre cliente y marca bajo unos criterios de calidad establecidos, parametrizados y controlados. El objetivo es ofrecer un "Servicio Excelente" pero de forma que toda la bodega conozca en qué se basa y cómo se ofrece ese Servicio Excelente.

En Impulso Turismo nos hemos especializado en Experiencia de Cliente en bodegas. Contamos con consultores altamente conocedores del mundo del vino, el turismo y la gestión de datos. Así, trabajando mano a mano con nuestro cliente, en un entorno de confianza, conseguimos implementar una metodología práctica y sencilla que permite la relación rentable, estable y satisfactoria entre el cliente y la bodega.

Esta es nuestra diferencia: conocemos las bodegas, conocemos el turismo y conocemos al cliente de enoturismo.

● Servicios de Experiencia de Cliente y Calidad

- ◆ **Gestión de la Experiencia de Cliente:** Diseño de la estrategia de Experiencia de Cliente en Enoturismo a través de todas sus fases y también en la relación de los clientes con la bodega (Venta de Vino). Este modelo de gestión prepara a la bodega para que todo el servicio esté orientado al cliente. Creación y construcción del Pasillo de Cliente o Customer Journey Map en Enoturismo.
 - ◆ **Diseño y creación de Experiencias de Enoturismo:** Experiencias creadas con el cliente a través de la co-creación, siempre centradas en el Cliente y en obtener su lealtad y fidelización. Dirigidas a mejorar y aumentar la Guest Experience. Experiencias innovadoras, singulares, que aportan rentabilidad y valor.
 - ◆ **Formación en Experiencia de Cliente en Enoturismo:** Diseñamos formación a medida, completamente personalizada para que las bodegas conozcan y aprendan en qué consiste y qué importancia tiene la gestión óptima de la Experiencia de Cliente en la bodega (ver Formación).
 - ◆ **Auditorías de Mystery Shopper:** Programas para identificar y evaluar la experiencia de cliente y la calidad del servicio prestado desde la perspectiva del cliente. Analizamos hasta 50 parámetros diferentes para identificar oportunidades de mejora así como las buenas prácticas que recorren todas las fases y momentos que el cliente vive en la bodega. Aportamos a la bodega un informe de diagnóstico con los aspectos clave para la mejora continua. A través de un programa de Mystery Shopper
- conocerá de forma realista la percepción del turista que visita la bodega.
- ◆ **Programas de Fidelización y CRM:** Diseño e implantación de Programas de Fidelización de Clientes y CRM (Customer Relationship Management), desde la perspectiva del CEM (Customer Experience Management). A través del análisis de datos se obtiene un conocimiento del cliente que nos permite ofrecerle aquellas experiencias y servicios que realmente cubran sus expectativas, manteniendo una comunicación de calidad.
 - ◆ **Asesoramiento para la obtención de Sistemas de Calidad (Q de Calidad Turística).** Aquellas bodegas que desean obtener un reconocimiento por parte de los clientes como empresas turísticas de calidad, así como mejorar su imagen y aumentar su competitividad, pueden acceder a la certificación y homologación en calidad a través de la Norma UNE-ISO 13810 de Turismo Industrial que otorga la Q de Calidad. Desde Impulso Turismo asesoramos a las bodegas para facilitar su adaptación a los requisitos de la Norma y lograr superarla con éxito.



2. Planificación del Enoturismo y Desarrollo Organizativo



El enoturismo planificado con rigor ofrece mayores garantías de lograr la satisfacción del cliente y la rentabilidad del negocio

La incorporación y desarrollo del Enoturismo requiere la planificación de la actividad con el fin de conseguir su máximo potencial y poner en valor los recursos que la bodega posee integrando la actividad industrial y la turística de forma armoniosa.

Ello supone que la bodega ha de acondicionar elementos físicos y crear los espacios adecuados para recibir visitas y realizar eventos, como salas, aseos, o tienda. Asimismo, ha de crear los ambientes adecuados y sobre todo, debe contar con personas cualificadas para organizar y prestar un servicio excelente de alto impacto.

Para lograrlo con éxito y de forma sostenida en el tiempo, es preciso desarrollar un proceso de planificación y desarrollo organizativo sistematizado y ordenado que obtenga como resultado el desempeño de una actividad enoturística de calidad excepcional.

Desde Impulso Turismo ofrecemos soluciones para todos los niveles de desarrollo del Enoturismo; desde las bodegas que inician su andadura como actividad turística, hasta las bodegas con experiencia en Enoturismo a quienes ayudamos a avanzar desde la originalidad, la singularidad y la eficiencia en las gestiones.

Y para aquellas bodegas más avanzadas en Enoturismo implementamos estrategias que permitan a la bodega afianzarse como Centros Especializados de Turismo de forma innovadora.

● Servicios de Planificación y Desarrollo Organizativo



◆ **Puesta en marcha del Enoturismo:** Asesoramiento para la incorporación de la actividad enoturística en bodegas que desean comercializar una línea de negocio basada en el turismo enológico. Asesoramos y acompañamos en la puesta en marcha de la unidad de negocio estableciendo un modelo único, singular y diferente, de alta calidad, adaptado a los recursos de la bodega.

◆ **Desarrollo organizativo:** Organización de la actividad enoturística, creación y desarrollo del departamento o área de Enoturismo. Formación y capacitación de los recursos humanos.

◆ **Creación de espacios Enoturísticos:** Asesoramiento para el acondicionamiento de espacios y ambientes adecuados al Enoturismo. Creación de espacios atractivos, sensitivos y emocionales.

◆ **Planificación de rutas enoturísticas asociadas a los recursos turísticos de la zona.** Planificación de rutas e itinerarios turísticos con la bodega como nodo central. Integración de los recursos culturales y naturales del territorio bajo criterios de sostenibilidad. Integración de recursos turísticos y otros elementos territoriales que aportan y enriquecen la experiencia enoturística.

◆ **Planificación y organización de eventos:** La bodega es un excelente espacio para realizar eventos. Se pueden desarrollar eventos sociales, culturales y corporativos como: Conciertos, festivales y otros eventos culturales, jornadas gastronómicas, bodas y eventos familiares, reuniones de empresa, presentación de producto, team building e incentivos, otros eventos corporativos.



3. Marketing Enológico. Enomarketing



No existe negocio rentable sin una rigurosa planificación de marketing. De forma natural muchas bodegas han sabido posicionar su empresa en el mercado gracias a su esfuerzo por el trabajo bien hecho. En Impulso Turismo ayudamos a sistematizar ese esfuerzo de forma estructurada con una orientación al mercado con el fin de ganar competitividad.

Tras un proceso de diagnóstico, planteamos el desarrollo de aquellas estrategias de marketing que permitirán a la organización alcanzar mayores objetivos de mercado. Ayudamos a identificar clientes potenciales, adaptar los productos y experiencias a las tendencias de consumo, determinar la política de precio, establecer los canales de distribución más adecuados y las mejores estrategias de comercialización.

Asimismo, desarrollamos todos los aspectos relacionado con la Marca, desde el diseño a su posicionamiento. Realizamos campañas de comunicación de alto impacto para establecer relaciones duraderas y cercanas con el cliente.

Las estrategias de marketing permiten alcanzar mejor posicionamiento en el mercado, llegar a los clientes y establecer relaciones sostenidas en el tiempo de forma rentable

● Servicios de Marketing Enológico

- ◆ **Planificación de Marketing:** Diseño y elaboración del Plan de Marketing estratégico y operativo. La planificación de marketing permite sistematizar y canalizar las estrategias para lograr los objetivos marcados integrando todas las acciones de forma coherente, mejorando el posicionamiento de marca y optimizando la inversión realizada.
- ◆ **Estrategia digital:** Marketing digital, planificación y desarrollo de campañas de comunicación en los entornos digitales donde están los clientes.
- ◆ **Branding y Posicionamiento:** Auditoria de imagen y posicionamiento. Desarrollo de Marca. Colaboramos en la definición de una marca y sus atributos de impacto. Ayudamos a posicionar la marca en los mercados de referencia diferenciándola de la competencia y dotándola de identidad propia.
- ◆ **Gestión de la Omnicanalidad:** Comunicación integral entre cliente y marca a través de los medios off y on line. El cliente enoturista es un cliente que está presente en diversos canales y no siempre en los mismos. Integrar la comunicación permite acceder a



él en todos los momentos de interacción con la marca.

- ◆ **Visual Merchandising:** En Enoturismo, el punto de venta más allá de la propia tienda. Todo lo que el cliente experimenta influye en su percepción de la marca y su producto. Por ello, el visual merchandising se convierte en una estrategia de venta primordial que es preciso planificar.



4. Comercialización



**Somos su departamento
de comercialización
y marketing**

Las bodegas españolas cuentan con recursos enoturísticos con una alta potencialidad para ser comercializados como productos turísticos. Pero es necesario que el mercado los conozca, situarlos al alcance del cliente y facilitarles su adquisición. Promocionar y dar a conocer la oferta enoturística de la bodega es un factor clave para conectar al cliente con la bodega, establecer una relación cercana y posicionarse en la mente del consumidor potencial.

La comercialización requiere el conocimiento de los canales y medios que rigen en el mercado, y para las bodegas puede resultar complejo establecer las estrategias más adecuadas. Por ello, resulta más eficiente contar con un partner experto que colabore en el desarrollo de aquellas acciones de comercialización y promoción que mayor impacto pueda generar, logrando los objetivos de venta que la bodega determine garantizando su proyección en los mercados.

Impulso Turismo ofrece a las bodegas sus servicios de comercialización y promoción cuyos principales beneficios son:

- ◆ Asesoramiento especializado por profesionales del marketing, la comunicación y la venta con una alta capacidad analítica y de gestión
- ◆ Profundo conocimiento del mercado enoturístico, nacional e internacional y sus canales de distribución.
- ◆ Integramos las herramientas analógicas y digitales en la estrategia comercial. Expertos en estrategias de comunicación on line y off line.
- ◆ Desarrollo de sistemas de comercialización de experiencias enoturísticas tecnológicas.
- ◆ Establecimiento de programas de fidelización de clientes.

● Servicios de Comercialización

◆ **Elaboración del Plan estratégico de Comercialización y Promoción:** Planificación, seguimiento y control de la actividad comercial. Fijación de objetivos de ventas. Establecimiento de mercados. Segmentación. Desarrollo de las estrategias y acciones de comercialización y promoción adecuadas para lograr los objetivos. Recursos y medios.

◆ **Campañas de promoción y comunicación:** Desarrollo de campañas dirigidas a promocionar la marca o bien productos enoturísticos concretos, eventos y otros. Desarrolladas tras una rigurosa planificación. Para ello se fijan los objetivos, se analizan y seleccionan las acciones de mayor impacto y se determinan los canales y medios on line y off line más eficientes a utilizar. Medimos y evaluamos el retorno de la inversión de cada campaña.

◆ **Campañas de promoción y comunicación personalizadas:** Integrado en el sistema de Gestión de Clientes estas campañas se realizan sobre la base de clientes que han efectuado algún contacto con la bodega. Estos clientes potenciales se captan a través de campañas online de captación

de leads. Tiene por objetivo establecer una relación personalizada con el cliente, crear y ofrecer productos adecuados a las necesidades de cada cliente. Se desarrolla en tres fases: Creación de bases de datos, Segmentación de la base de datos y gestor de campañas.

◆ **Sistema de comercialización de experiencias enoturísticas:** dirigido a asociaciones de bodegas, rutas e itinerarios, y grupos de bodegas que comercializan sus enoproductos de forma conjunta a lo largo de un territorio. Mediante una plataforma tecnológica el cliente configura las visitas a las bodegas, según sus intereses.

Esta herramienta tecnológica permite la contratación de paquetes de enoturismo a:

- ◆ Clientes particulares (individuales y grupos).
- ◆ Clubs y Asociaciones relacionadas con el vino.
- ◆ Clientes Profesionales: Agencias de viaje generalistas o especialistas.
- ◆ Touroperadores.
- ◆ MICE.



● Otros servicios

- ◆ Creación de Clubs de fidelización y Loyalty Plans.
- ◆ Tiendas on line de experiencias enoturísticas.



5. Formación



Formación personalizada, diseñada a medida en base a las necesidades de cada colectivo.

El área de formación de Impulso Turismo tiene como misión ofrecer una capacitación y cualificación de alto nivel para la profesionalización del capital humano en las técnicas, conocimientos, habilidades y competencias necesarias para dirigir y gestionar la oferta de valor enoturística de bodegas, organizaciones y destinos turísticos enológicos.

Claves de nuestra metodología formativa

- ◆ **Aprendizaje práctico:** Enfoque práctico y orientado a resultados.
- ◆ **Visión estratégica:** Pensamiento estratégico dirigido a la creación de valor.
- ◆ **Innovación y creatividad:** aplicadas al aprendizaje, a la metodología y al desarrollo del trabajo individual y en equipo de los participantes.
- ◆ **Benchmarking:** Conocimiento y análisis de experiencias reales y las mejores prácticas empresariales e institucionales.
- ◆ **Management:** Modelos de gestión más actuales y avanzados.

Formamos profesionales para crear y desarrollar experiencias en torno al vino emocionales, vivenciales y singulares donde el turista, disfruta, aprende, participa y actúa



Equipo docente

Los consultores docentes de Impulso Turismo son profesionales expertos, altamente cualificados y avalados por su trayectoria profesional y académica, con un profundo conocimiento del sector del vino, del mercado y de las tendencias en Enoturismo.

Portfolio formativo

Formación personalizada, diseñada a medida, sustentada en principios de innovación y excelencia.

Formamos en todas las áreas que aportan valor: Experiencia de Cliente, Marketing, Comunicación, Gestión económica, Innovación, Atención al Cliente, Calidad, Habilidades directivas.

Estas son algunas de las acciones formativas que diseñamos e impartimos.

- ◆ Enoturismo como modelo de negocio.
- ◆ La Oferta de Valor de la bodega: Productos y Servicios.
- ◆ Gestión Económica del Enoturismo.
- ◆ Branding y Gestión de la Marca.
- ◆ Visual Merchandising de la bodega.
- ◆ Gestión rentable de la Experiencia de Cliente en la bodega.
- ◆ Calidad de Servicio.
- ◆ Cómo diseñar el Customer Journey Map de la visita a la bodega.
- ◆ Estrategias de Comercialización y Comunicación para la venta.
- ◆ Marketing digital.
- ◆ Creación de Experiencias a través del Design Thinking.
- ◆ Organización de Eventos de Turismo Enológico.
- ◆ El Guía de Enoturismo: elemento diferenciador de la visita emocional.
- ◆ Habilidades de Comunicación en la Visita a la bodega.
- ◆ Desarrollo de Habilidades Directivas y profesionales.

Diseñamos acciones formativas específicas en base al diagnóstico de necesidades de cada bodega o grupos de bodegas



6. Destinos Enoturísticos. Enodestinos



Los territorios del vino son espacios con un alto potencial de desarrollo turístico. Generalmente, se trata de territorios ricos en patrimonio cultural y natural, en los que la cultura del vino se constituye como hilo conductor que actúa como reclamo para atraer turismo de calidad. Este tipo de turismo facilita el desarrollo y crecimiento sostenible del territorio.

Pero la potencialidad de estos recursos enológicos ha de ser desarrollada y puesta en valor mediante la estructuración de productos turísticos adecuadamente planificados y gestionados. Solo así se comercializarán en el mercado con éxito, permitiendo posicionar al destino como referente en base a sus atributos excepcionales. El desarrollo estratégico e integral del Enodestino podrá ofrecer a los turistas unos servicios con altos estándares de calidad y diversidad, garantizando la satisfacción y fidelización de los turistas más exigentes.

Colaboramos en el desarrollo de Destinos Enoturísticos únicos, singulares y sostenibles donde disfrutar y compartir

● Servicios para Enodestinos

- ◆ **Planificación estratégica:** Desarrollo estratégico del enoturismo mediante la planificación integral.
- ◆ **Creación de experiencias enoturísticas:** diseño de experiencias enoturísticas estructuradas como producto turístico adaptadas a las tendencias y a las necesidades de los clientes.
- ◆ **Creación de rutas enológicas:** Diseño de rutas e itinerarios integrando los recursos turísticos del territorio.



7. Estudios e Investigación



La realización de estudios de enoturismo facilita la toma de decisiones estratégicas para crecer y mejorar la competitividad

El Enoturismo en España, aún lejos de alcanzar la posición de mercado que poseen otros destinos, mantiene un crecimiento sostenido que denota una tendencia alcista. España cuenta con una amplia riqueza patrimonial que constituye la base de un turismo emergente en el interior del país. Igualmente, dispone de una completa relación de espacios naturales que ofrecen recursos y atractivos de elevado potencial turístico a nivel internacional. Los territorios del vino, con las bodegas como nodo central constituyen un excelente atractivo turístico y su capacidad potencial como recursos turísticos dependerá de la profesionalidad con que los agentes involucrados desarrollen un enoturismo de calidad, sostenible y de alto valor para turistas, residentes, empresas y territorios.

Impulso Turismo realiza análisis y estudios para aportar conocimientos sobre el Turismo Enológico con el fin de lograr que se avance en una modalidad turística que puede generar valor.

La información y el conocimiento constituye la base para la toma de decisiones, la planificación y el desarrollo de estrategias empresariales y organizacionales.

El diagnóstico organizacional representa un excelente medio para implementar mejoras, aumentar la competitividad y participar en el mercado con mayor fuerza. De forma rentable y eficiente.

● Servicios de Estudios e Investigación

◆ **Diagnóstico de la organización:** El conocimiento del estado de la situación es constituye un factor clave para toda organización que desee mejorar en alguno de sus áreas, unidades de negocio o bien para establecer nuevas estrategias. El diagnóstico interno, en el caso de la bodega, analiza en torno a 80 parámetros que afectan a su capacidad para contribuir a generar negocio. Tras el análisis y diagnóstico, se aportan las conclusiones, donde se reflejan las principales áreas fuertes, así como las áreas de mejora de la bodega.

◆ **Diagnóstico del Entorno:** Toda empresa u organización vive en un entorno en el que influye y del que recibe influencia. El entorno es el ecosistema donde la bodega se desarrolla y también donde compite.

El entorno es cambiante y se compone de multitud de elementos que ejercen mayor o menor influencia. La empresa que desee, no solo sobrevivir, sino aumentar y mejorar su posición en el mercado ha de conocer y cuantificar los efectos positivos y negativos que se producen en el entorno con el fin de tomar las mejores decisiones estratégicas de cara al futuro. El diagnóstico del entorno nos prepara para acometer el futuro con mayor seguridad.

◆ **Diagnóstico Cualitativo de Satisfacción:** Los clientes satisfechos son la base del negocio del Enoturismo. Representan nuestros embajadores de marca. Por ello, la bodega tiene que conocer con objetividad y rigor los niveles de satisfacción de los clientes en todos los momentos de contacto y relación con la marca.

Impulso Turismo ha desarrollado un programa de Diagnóstico y Evaluación cualitativo de la Satisfacción del Cliente en el que se analizan diversos elementos que permiten a la bodega mejorar los aspectos negativos y afianzar las fortalezas que la bodega posee en su relación con el cliente.





Impulso Turismo

consultoría estratégica

