

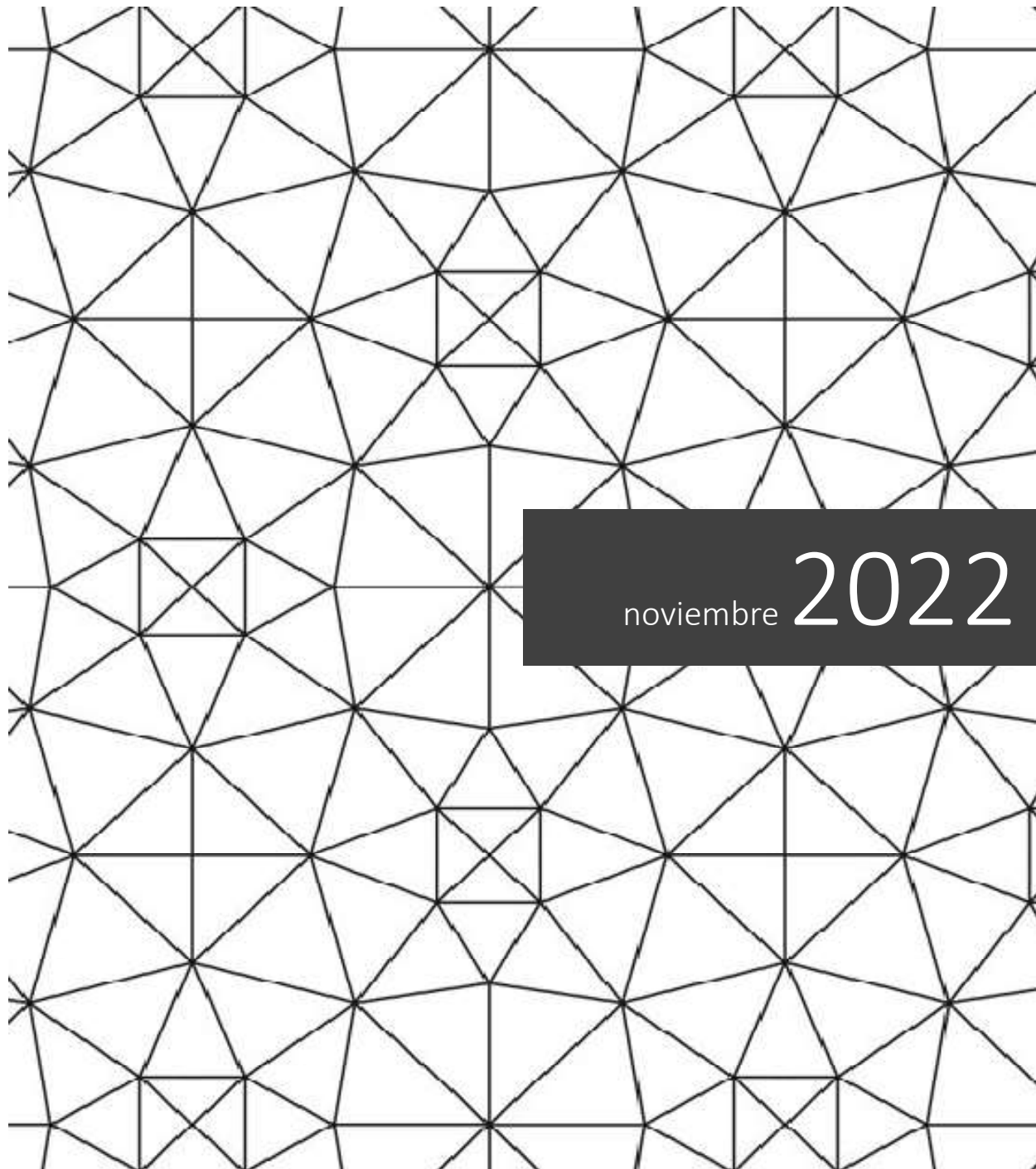


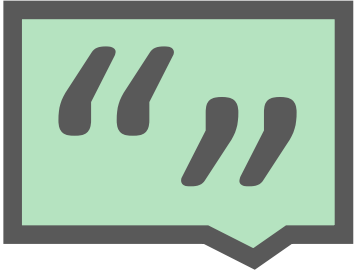
Construyendo Experiencias Turísticas desde el Patrimonio Local

Sernatur Región de Los Lagos



noviembre 2022

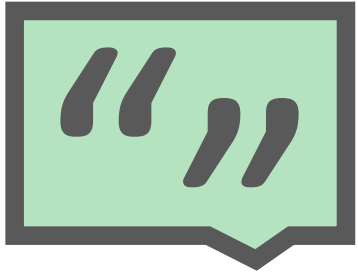




“Los consumidores –de manera incuestionable- desean experiencias y cada vez más los prestadores de servicios turísticos están respondiendo a esto, diseñándolas y promoviéndolas de manera explícita.”

Joseph Pine & James Gilmore

“Welcome to the Experience Economy” (1998)



Las experiencias, son una combinación de bienes y servicios, especialmente diseñada para provocar determinados efectos en quienes la viven

Elementos de una experiencia turística



1. Articulan bienes y/o servicios, integrándolos en un todo coherente que busca producir efectos en quienes la viven.
2. Integran múltiples sentidos, como el olfato, el oído, el tacto u otros, sumergiendo al turista en un conjunto de estímulos que intensifica su vivencia.





3. Apelan a diversas dimensiones humanas: física, intelectual, social, espiritual y emocional. Las experiencias más memorables y valoradas son aquellas que logran comprometer al visitante en múltiples dimensiones.

4. Cuentan con una narrativa, esto es, una historia o conjunto de ideas que da significado, coherencia y organización a todos sus elementos.



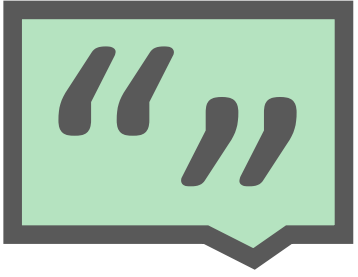


5. Proponen interacciones con el entorno, ya sea con el medio material (equipo, infraestructura, naturaleza, etc.) o social (guías, habitantes local, otros turistas, etc.). Así, los turistas participan activamente en el desarrollo de su propia experiencia.



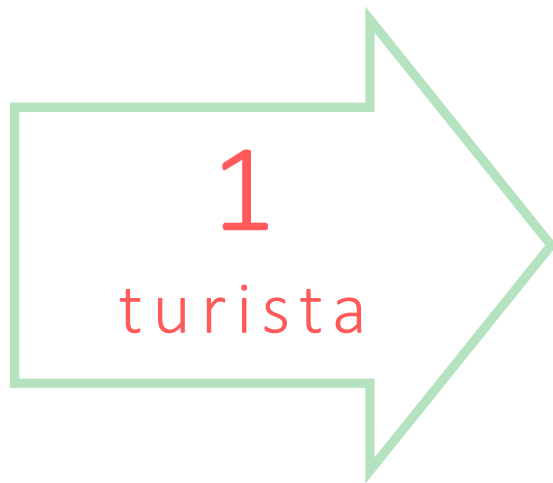


6. LO MÁS
IMPORTANTE: UNA
EXPERIENCIA SE
REFLEJA EN QUIEN LA
VIVE



Para considerar a una experiencia turística como tal, debe haber sido diseñada con el propósito de generar sensaciones/emociones en los turistas

En síntesis, los elementos principales de una experiencia son:



Público objetivo con necesidades identificadas e hiperconectado



Producir emociones en quien vive la experiencia



Vivir una experiencia memorable y propia del territorio visitado

¿Es posible aplicar esto para
generar desarrollo local?

Diseño de experiencias paso a paso



1. CONOCE A TUS PÚBLICOS



¿Cómo son tus turistas? ¿Qué edades tienen? ¿Son chilenos o extranjeros? ¿Tienen ingresos altos, medios o bajos? ¿Qué los motiva a viajar? ¿Qué les interesa hacer, qué actividades prefieren?

2.

CONOCE TU ENTORNO



¿Qué caracteriza a tu entorno? ¿Qué eventos únicos se realizan allí? ¿En qué consisten las particularidades naturales, culturales y geográficas de tu zona?

3.

CONOCE A TU COMPETENCIA



¿Quiénes son tus competidores y cómo es su oferta?

¿Tu oferta puede complementarse con la de otro competidor, para potenciarse mutuamente?

¿Qué puedes aprender de otras experiencias?

4. DEFINE LAS BASES DE TU EXPERIENCIA



¿Qué públicos atenderás? ¿Parejas y viajeros solitarios?

¿O familias con niños?

¿En qué orden presentarás tus actividades?

¿Qué narrativa darás a la experiencia?

5.

DEFINE ACCIONES Y ROLES PARA CADA EPISODIO

¿Qué tan pauteado será tu guion?

¿Qué harás para sorprender a tus visitantes?

¿Qué acciones desarrollarás en cada episodio? ¿Qué textos se dirán?



6. DISEÑA LUGARES, RELATOS Y DEMÁS ELEMENTOS



¿Qué elementos necesito para desarrollar la experiencia? ¿Qué infraestructura? ¿Cómo puedo adaptarla al público extranjero? ¿Qué elementos de seguridad debo instalar? ¿Cuáles son los contenidos?

7.

IMPLEMENTA TU EXPERIENCIA



¿En qué debo invertir? ¿Cuánto personal debo reclutar?
¿Cómo lo capacito? ¿Qué dinámicas incluirá mi experiencia?

8.

IMPLEMENTA TU PLAN DE PROMOCIÓN



¿Qué mensaje estoy transmitiendo? ¿Son adecuados mis canales de comunicación? ¿Qué expectativas estoy generando? ¿Entrego suficiente información?

9. EVALÚA Y CORRIGE

¿Cuál es mi estándar de calidad?

¿Cuáles son mis metas?

¿Qué puedo hacer para mejorar constantemente?

¿Estoy siendo suficientemente autocrítico?



1 CONOCE A TUS PÚBLICOS



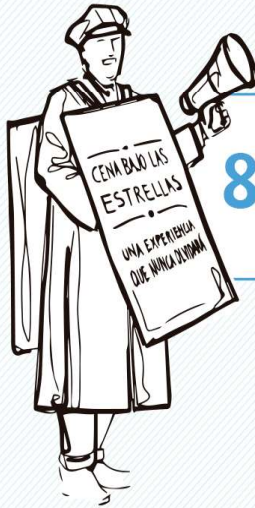
2 CONOCE TU ENTORNO



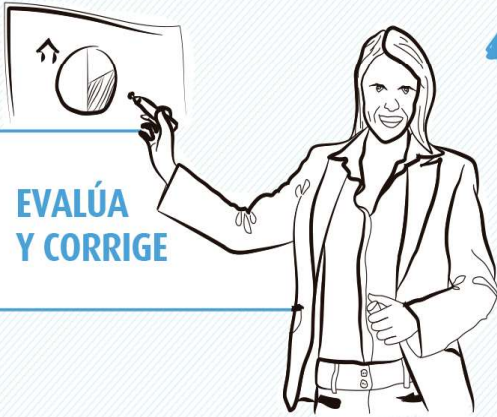
3 CONOCE A TU COMPETENCIA



4 DEFINE LAS BASES DE TU EXPERIENCIA



8 IMPLEMENTA TU PLAN DE PROMOCIÓN



9 EVALÚA Y CORRIGE




6 DISEÑA LUGARES, RELATOS Y UTILIZÁ ELEMENTOS



5 DEFINE ACCIONES Y ROLES



7 IMPLEMENTA TU EXPERIENCIA



EL DISEÑO DE
EXPERIENCIAS
ES MEJORA
CONTINUA



¿Qué preguntas nos podemos hacer?

- 1) ¿Qué caracteriza a nuestro entorno y que no sea parte de la oferta?
- 2) ¿Qué eventos únicos se realizan allí que no sean populares ya?
- 3) ¿En qué consisten las particularidades naturales, culturales y geográficas?
- 4) ¿Qué elementos patrimoniales hoy no han sido puestos en valor?
- 5) ¿Qué elementos patrimoniales no forman parte de la oferta turística?



Busca lo distintivo

- ✓ Conoce **tu localidad** e identifica **lo que tiene de único**: atractivos naturales y/o científicos, históricos y/o culturales, etc.
- ✓ Identifica **productos locales** que podrías incorporar a tu experiencia (sabores, artesanías, etc.).
- ✓ Identifica **eventos y/o festividades**: son una oportunidad para crear experiencias e invitar a los turistas a volver.



Y eso distintivo hay que trabajarlo
para convertirlo en una
experiencia memorable

¡Muchas gracias!

