

ACTA CONSELL MUNICIPAL DE TURISME

Identificació de la sessió

Núm.: 1/2018

Data: 27 de febrer de 2018

Horari: 18:30h a 19:30h

Caràcter: ordinari

Lloc: Sala B del Palau Firal de Manresa (al costat de la sala d'actes)

C. Castelladral 5-7, Manresa

Assistents

President

Joan Calmet Piqué

Vocals

Laia Muns Serra- Fundació Aigües de Manresa

Joan Sebastià Rodó Rodà- Cambra oficial de Comerç i Indústria de Manresa

Lídia Hinojo Rojas- Fundació mediterrània

Ignasi Sala Blanch- Associació Bages Impuls

Josep Guardiola Tobella- Grup Josep Guardiola

Maria Salido Torra- Apartaments la Farola

Maria Josep Negro Claret- ADQUALITATEM (Consultoria i formació en turisme)

Tom Rubí Camprubí- Fent país, SCCL

Secretari

Xavier Cano Caballero- funcionari municipal de l'Ajuntament de Manresa

Altres Assistents

Eva Farré - Consell regulador de la DO Pla de Bages

Albert Tulleuda Lari- Fundació Turisme i Fires de Manresa

Jordi Basomba - Manresana d'Equipaments Escènics, SL (MEES) (Teatre Kursaal)

Tània Infante - Unió de Botiguers i Comerciants de Manresa (UBIC)/ Hostal la Masia

Enric Massana Botella- Col·legi d'arquitectes de Catalunya (delegació bages-berguedà-Anoia)

Mete Codinach Teixidó - Bisbat de Vic (La Seu)

Lluís Albà - Hostal Turó de la Torre

Alba Subirana - Fundació Aigües de Manresa (Museu de la Tècnica)

Carla Rodríguez- Oller del Mas

Ricard Vilalta- La Brocada Serveis, SL (Bages Terra de Vins)

Diego Sánchez Pulido- Gremi d'Hoteleria i Turisme del Bages

Gerard Badia – Gremi d'Hoteleria i Turisme del Bages

Jordi Ruiz- Restaurant Kursaal

Gerard Pablo- Urbi Apartaments

Lluís Pagès Casanovas- Fundació Cova Sant Ignasi- Manresa

Marc sanllehí- Hotel 1948

Roser de puig- l'Hotelet manresa
Marcel Espinal Serra- Desconexions Barcelona, SL

Excusats

Sònia Puyol González, que ha delegat la seva assistència al funcionari municipal, Sr. Xavier Cano Caballero
Josep Alabern Valentí- Fundació Aigües de Manresa
Antoni Figuera Figueres- Associació Amics de l'Art Romànic del Bages
Rosaura Querol Estragués- Hosteleria Manresana, SL
Josep Tomàs Puig- M;BICI, Manresana de Serveis amb Bici, SCCL
Francesc Font Serra- ADQUALITATEM (Consultoria i formació en turisme)
Dídac Martínez Guitart- Associació de locals d'oci nocturn de Manresa
Xavier Castells Busquet- Càmping Freixa
Xavier Vera González- Grup Municipal del PSC
Mireia Estefanell Medina- GrupMunicipal d'ERC
Ramon Mingo Madrid- Grup Municipal de C's
Toni Redondo Rodríguez- Grup Municipal de DM
Jordi Masdeu Valverde- Grup Municipal de la CUP
Roser de Puig Tomasa- Grup Municipal de CDC

Ordre del dia

1. Aprovació de l'acta de la sessió anterior que va tenir lloc el dia 24 de gener de 2017
2. Presentació dels resultats de turisme 2017
3. Presentació del Pla d'accions 2018
4. Precs i preguntes

Desenvolupament de la reunió

1. Aprovació de l'acta de la sessió anterior que va tenir lloc el dia 24 de gener de 2017

El **President** sotmet a votació l'acta de la sessió anterior, que va tenir lloc el dia 24 de gener de 2017 i demana si hi ha alguna observació a formular respecte al seu contingut.

Atès que no hi ha cap observació a formular respecte al contingut de l'acta, el Consell municipal de Turisme **l'aprova per unanimitat dels membres presents.**

2. Presentació dels resultats de turisme 2017.

Seguidament **el President** presenta als assistents el document següent:

**Total de serveis turístics a
Manresa. 2017**

173.838 serveis



Ajuntament de Manresa



manresa

Dades estadístiques 2017

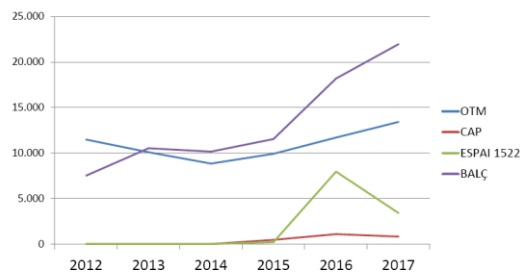
	2015	2016	2017	Variació 16-17
ESPAIS GESTIONATS PER FTFM	22.108*	38.667	40.043	+3%
ALTRES EQUIPAMENTS TURÍSTICS	84.569**	117.114	133.795	+14%
TOTAL	106.677	155.781	173.838	+11%

* CAP obert des de juny de 2015 i Espai 1522 des de desembre.

** Falten Casa de la Culla i Oller del Mas per no disposar de dades.

Evolució de resultats

EQUIPAMENTS GESTIONATS PER FTFM



Visites guiades

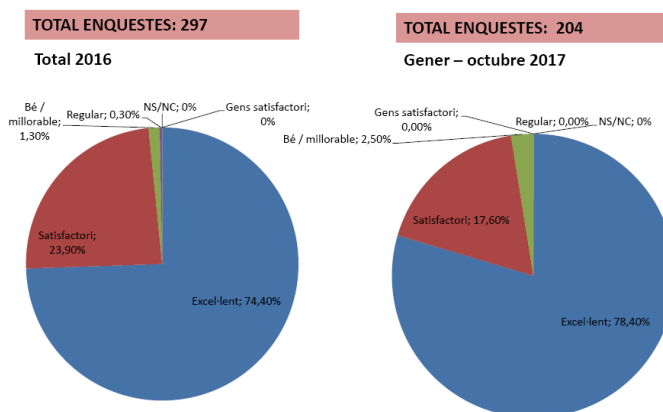
	2016	2017	Diferència
Número de visites	126	172	+37%
Número de visitants	2076	2702	+30%

TIPOLOGIA DE VISITES GUIADES
(per volum de demanda)

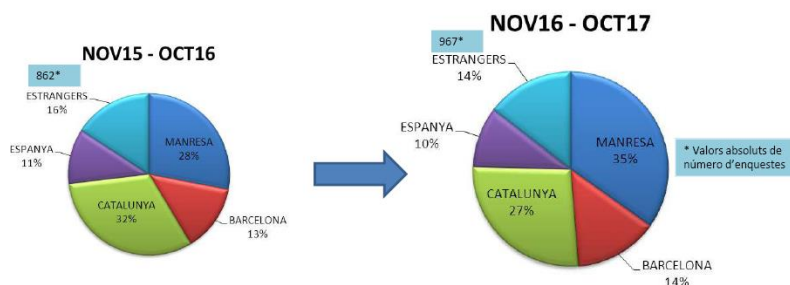
1. Manresa, cor de Catalunya
2. Manresa ignasiana
3. Visita personalitzada
4. Manresa medieval (Seu + Balç)
5. Manresa monumental (Seu + Cova)
6. Torre Lluvià
7. Seu
8. Manresa essencial (Seu, Cova, Balç, 1522)
9. Modernisme



Valoració de les visites guiades



Perfil del visitant a l'Oficina de Turisme



Interès creixent per...

- Cova i Ruta ignasiana
- Modernisme
- Carrer del Balç
- Visites guiades
- Senderisme
- DO Pla de Bages

Execució Pla de treball 2017



PROJECTE	ESTAT
Instal·lació i posada en marxa d'un programa de gestió d'inventari, vendes i control de caixa	100%
Creació d'un Call Centre turístic	0%
Posar en marxa la nova web de turisme i la central de reserves on-line	100%
Integració de les xarxes socials i elaboració d'un Social Media Plan	80%
Organitzar jornades de formació internes i externes	50%
Establir un protocol de seguiment estadístic dels visitants	100%
Promoció del Camí Ignasià amb Sàpiens	100%

Resultats projectes 2017

Presentació del nou web i posada en marxa de la central de compra d'entrades



VISITES AL WEB		
54.947 → 2016	+5,04%	
58.083 → 2017		
CENTRAL DE COMPRA:		
253 processos de compra		

Resultats projectes 2017

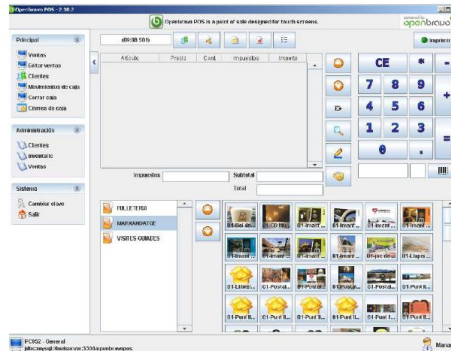
Treballar en projectes innovadors:
Audioguies amb APP Izi Travel

izi **TRAVEL**



Resultats projectes 2017

Instal·lació del programa OpenBravo per a la venda de productes i gestió d'estoc.



Resultats projectes 2017

Dinamització Carrer del Balç



manresa



Resultats projectes 2017
Propostes de comercialització

Turistren. Bitllet combinat FGC i entrada al Carrer del Balç

Visita a la Manresa ignasiana des de Barcelona Tickets

Fent País. Visita Manresa ignasiana i Manresa Cor de Catalunya



Resultats projectes 2017

Promoció del Camí Ignasià amb *Barcelona és molt més i Sàpiens*



Article Revista Cuina, Grup Sàpiens.



Resultats projectes 2017

Promoció del Camí Ignasià amb *Barcelona és molt més i Sàpiens*

Camí de Sant Ignasi a Barcelona és molt més

30 articles sobre diferents aspectes del Camí amb fotos, mapes i infografies

Article Revista Sàpiens. Gener 2018



Vídeo promocional Camí ignasià a Catalunya



https://www.youtube.com/watch?v=KKY_Xk6Lgds


Fires i accions de promoció 2017



- Fira de l'Aixada. Febrer.
- Btravel. Abril.
- Expovacaciones Bilbao. Maig.
- Sant Jordi. Abril
- Congrés Nacional de Màgia. Juny.
- Rider1000. Juny
- Fira Modernista Terrassa. Maig.
- Fira Gastronòmica del Geoparc. Setembre
- Fira Mediterrània. Octubre

Viatge a Roma. Març 2017



 Ajuntament de Manresa

- Reunions tècniques amb delegacions de turisme de Catalunya i Turespaña a Roma.
- Presentació del projecte al superior dels Jesuïtes.
- Presentació de Manresa a la Universitat Gregoriana.
- Presentació de Manresa al touoperator Opera Romana
- Exposició de Manresa a l'església del Gesú (més de 150.000 visitants)
- Contactes per **presstrips 2017/2018.** [manresa](http://manresa.cat)

Press trips premsa italiana 2017-2018



16 de desembre 2017
L'Avenire



17 de febrer de 2017
Corriere della Sera
Osservatore Romano



6 de febrer 2018
Director de La Stampa



manresa

Resultats projectes 2017

Nous productes de marxandatge i millores en l'Oficina de Turisme



Marxa del Pelegrí 2017

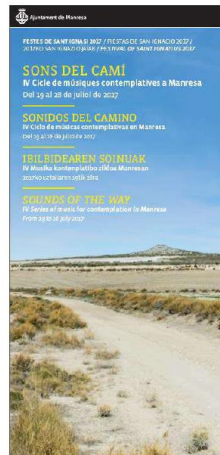
393 participants



Col·laboradors:
Ajuntament de Castellbell
Ajuntament de Castellgalí
Montserrat LARSA
Patronat de la Muntanya de Montserrat
Ferrocarrils de la Generalitat
Aneto
Forn de Cabrianes
Llobet
Aura loga

manresa

Sons del Camí 2017



4a edició del cicle:
consolidació del festival.

Incorporació a cartell
d'artistes de referència com
Carles Cases, Roger Mas, Toti
Soler i Joan Massotkleiner.

Augment del públic, amb 900
espectadors.

Noves propostes de visites guiades

MANRESA MODERNISTA

**PATRIMONI ARTÍSTIC
DEL CEMENTIRI**

**PATRIMONI
INDUSTRIAL: Fàbrica de
l'Aranya i l'Anònima**



Col·laboracions amb activitats a la ciutat

PREVISTES AL PLA DE TREBALL 2017:

- Fira de l'Aixada- Carrer del Balç
- Vi_suals
- Ignàgora
- Tocats de Lletra
- Visites a la Manresa Desconeguda – Festa Major

NO PREVISTES AL PLA DE TREBALL

- Jornades d'Enoturisme de la DO Pla de Bages
- 40 anys d'Imagina't. Trobada programadors de Xarxa.
- Videos 360º amb Casa de la Música
- Festa del Tomàquet
- Manrusionica
- Campanya Barris Antics, molt per oferir, molt per descobrir.
- Caminada 125 anys de les Bases de Manresa
- Concurs "Les Bases a l'Aparador"
- Congrés de Metges i biòlegs de llengua catalana.



Caminada colla sardanista Dintre El Bosc.
de Manresa



Xerrades i presentacions

- Sessió de treball amb els alumnes de l'escola **Joviat**.
- Presentació "Com organitzar una fira" a l'escola **La Salle**.
- Presentació dels productes turístics i el projecte 2022 a una sessió del programa de **Punts d'Informació turística del Bages**.
- Presentació sobre l'allotjament turístic a jornades de la **DIBA**.
- Presentació sobre branding de ciutat a jornades sobre Marques a la **URV**.
- Sessió de treball amb alumnes del **Guillem Catà**.
- Conferència a la **UB al Màster de Gestió Cultural**



Publicitat i comunicació

- **PLA DE MITJANS ANUAL:**
 - RAC1 i RAC105
 - Descobrir Catalunya
 - Diari Ara
 - Cap Catalogne
 - Portal Surt de Casa
 - Regió 7
- **NEWSLETTER (4 mil membres base de dades)**
- **Difusió a xarxes socials i pàgina web.**
- **Notes de premsa:** 28 notes de premsa generades des de turisme

 Ajuntament



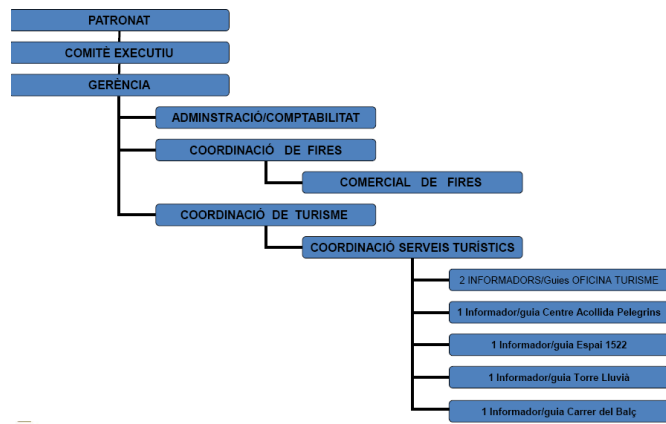
El Sr. **Albert Tulleuda**, gerent de la Fundació Turisme i Fires de Manresa, entitat a la qual l'Ajuntament de Manresa ha encarregat la gestió del turisme de la ciutat, exposa els resultats de turisme de l'any 2017 d'acord amb la informació continguda en el document que s'incorpora a l'acta.

El president demana si hi ha alguna pregunta a fer, al no haver-hi es passa al següent punt.

3. Presentació Pla d'accions 2018

Seguidament **el President** presenta als assistents el document següent:

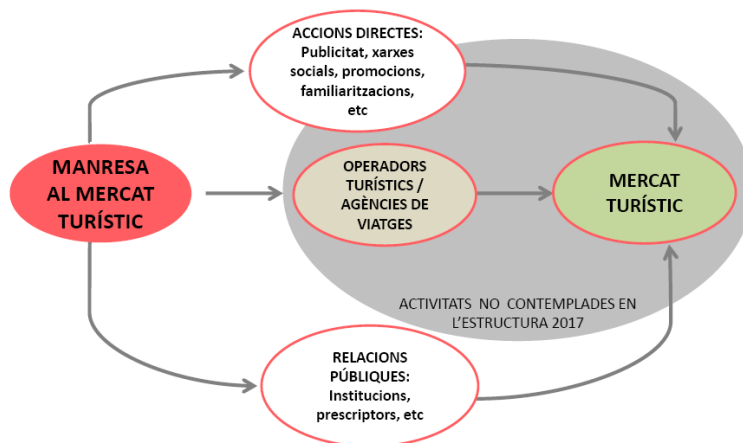
Organigrama



Decàleg de prioritats del desenvolupament turístic de Manresa

- 1 MARCA** Consolidació de les dues marques diferencials i potencials:
MANRESA, COR DE CATALUNYA → Mercat nacional
MANRESA, LA CIUTAT DE SANT IGNASI → Mercats internacionals
- 2 OFERTA** Creació i consolidació de productes atractius, amb propostes innovadores i dirigits a segments concrets de mercat.
- 3 EXPERIÈNCIA INTEGRAL** Destinació amb valors, acompanyaments al turista abans, durant i després de la visita. Acollida i atenció personalitzada.
- 4 COMUNICACIÓ** Estratègia polièdrica: online, offline.
Comunicació emocional, participativa i prescriptiva.
- 5 VENDA** A través de sistemes fàcils, accessibles i en plataformes conegudes pels consumidors i viatgers.

- 6 FIDELITZACIÓ** Gestió postvenda, bases de dades i polítiques de vincle permanent amb els clients per generar repetició i vinculació emocional.
- 7 INTEL·LIGÈNCIA** Monitorització de l'activitat turística amb dades quantificables i comparables. Gestió de big data.
- 8 LIDERATGE** Exercir la capitalitat estratègica i tècnica del territori i del segment de turisme espiritual.
- 9 COMERCIALIZACIÓ** Presència en els mercats de negoci turístic. Esdevenir un punt de negoci per operadors turístics i agències de viatges.
- 10 CONSTÀNCIA I MÈTODE** Carrera de fons. Adaptació constant.



EIXOS ESTRATÈGICS 2018



E1. GESTIÓ I ENFORTIMENT INSTITUCIONAL

OBJECTIUS	ACCIONS
Increment del públic manresà i comarcal en un 25%.	Promoció i serveis especials per als ciutadans. Pla de sensibilització ciutadana vers el projecte global Manresa 2022 i el subprojecte turístic. Organitzar visites de familiarització.
Increment dels acords comercials i de col·laboració amb agents econòmics locals en un 50%.	Organitzar sessions i visites de sensibilització adreçades al sector. Generació d'aliances i col·laboracions amb els agents.
Increment de la recaptació directa i del pressupost necessari.	Augmentar els serveis i les vendes oferts des de FTFM. Encomana de gestió amb partides pressupostàries adequades.
Millora de la coordinació i la comunicació entre FTFM i les diferents àrees de l'Ajuntament.	Redacció de protocols simples i flexibles que facilitin l'activitat de promoció i comercial. Elaborar quadres de comandament per projecte i redacció de memòries tècniques de cadascun.
Reforçar les relacions i cooperacions institucionals	Establiment de convenis amb la coordinació i supervisió de l'Ajuntament.

Objectius i reptes 2018 → Pla d'accions 2018

E2. LIDERATGE TURÍSTIC

OBJECTIUS	ACCIONS
Augmentar la valoració dels serveis prestats en un 5%. Buscar l'excel·lència i la gestió eficient dels equipaments.	Organització de jornades de formació internes i jornades de treball. Redacció de protocols i quadres de comandament per a cada equipament i servei gestionat.
Major aprofitament de les dades estadístiques.	Primera fase de creació de l'Observatori turístic de Manresa. Monitorització i seguiment de les dades i resultats.
Millora de la valoració dels serveis turístics de la destinació (empreses i agents)	Organització de jornades formatives adreçades als agents turístics de la ciutat.
Reforçar el paper de Manresa a les xarxes temàtiques i territorials.	Exercir la representació de turisme de Manresa a les xarxes de turisme (Camí Oliba, Xatic, altres)
MANRESA 2022	
Liderar la Xarxa Catalana de Municipis del Camí Ignasià	Organització de dues trobades a l'any conjuntament amb la coordinació de Manresa 2022.
Ampliar les accions conjuntes de promoció i difusió de manera conjunta amb Azpeitia	Redacció d'un pla de treball Manresa – Azpeitia.

Objectius i reptes 2018 → Pla d'accions 2018

E3. DESTINACIÓ TURÍSTICA

OBJECTIUS	ACCIONS
Millora dels circuits turístics de la ciutat que garanteixin un desenvolupament equilibrat i integral.	Creació de fluxos de circulació en funció dels diferents tipus de públic.
Vetllar pel prestigi i per la qualitat de la destinació a nivell global.	Redacció d'un pla de reputació virtual i real. Reforç de neteja en espais patrimonials.
Incorporar eines / recursos que facilitin i millorin l'estada dels visitants.	Estudi de les tecnologies aplicades a millorar l'experiència turística.
Manresa 2022	
Implementació de la Fase IV del Pla Gastronòmic	Elaboració d'un pla d'accions anuals avaluables conjuntament amb la Fundació Alícia.

E4. PROMOCIÓ I COMUNICACIÓ

OBJECTIUS	ACCIONS
Millorar la informació turística i l'acollida al visitant.	Millores a l'Oficina de Turisme: aplicació de tecnologies. Creació d'una xarxa de punts d'informació.
Millora del posicionament de Manresa com a destinació turística.	Redacció d'un pla de comunicació global: <ul style="list-style-type: none"> - Redacció de nous continguts i relats. - Campanyes de comunicació segons producte. - Pla de mitjans i publicitat. - Social Media Plan. - Millora del lloc web de turisme i campanyes de publicitat a Internet. - Ús de les eines de comunicació i promoció de DIBA i ACT.
Millora de la comunicació interna amb el sector per tal de facilitar sinèrgies i treball en xarxa.	Creació d'una newsletter de turisme adreçada al sector.
Aconseguir un gran impacte comunicatiu i de promoció de ciutat.	Organització d'una acció de promoció conjunta amb tots els agents turístics l'any 2019
Manresa 2022	
Apropar el projecte 2022 i turístic a mitjans de comunicació	Redacció i execució d'un pla de sensibilització ciutadana.

E5. GESTIÓ D'EQUIPAMENTS

OBJECTIUS	ACCIONS
Millorar l'eficiència i la gestió dels espais gestionats per FTM.	Elaboració d'informes de seguiment de cadascun dels espais: <ul style="list-style-type: none"> - Oficina de Turisme - Centre d'Acollida de Peregrins - Carrer del Balç - Espai Manresa 1522 Oficina de turisme. Posada en marxa d'un sistema d'avaluació de l'atenció rebuda per part del personal d'informació
Augmentar el nombre de visitants als equipaments.	Pla de dinamització del Carrer del Balç . Programació d'activitats adreçades a públic local i turístic. Pla de dinamització de l' Espai Manresa 1522 . Programació d'activitats adreçades a públic local i turístic. Campanya de comunicació (veure E4).

E6. PRODUCTE I MERCAT

OBJECTIUS	ACCIONS
Millorar la qualitat de l'experiència turística del visitant.	Revisió dels guions i continguts de les visites. Creació de paquets promocionals, tiquets combinats amb els agents turístics locals i comarcals.
Crear productes turístics basats en les necessitats dels mercats.	Elaboració d'un estudi que valori les possibilitats reals de la ciutat per crear producte per als diferents mercats. Desenvolupar productes per nínxols de mercats concrets (nacional, internacional, senderisme, esportiu, espiritual...)
Manresa 2022	
Crear productes combinats amb Azpeitia	Creació de propostes de viatge per la primera i última etapa del Camí Ignasià (País Basc i Catalunya).

E7. CANALS DE COMERCIALITZACIÓ

OBJECTIUS	ACCIONS
Augmentar les vendes de la central de reserves de Manresa Turisme en un 15%	Posada a la venda dels productes sorgits de l'estratègia E6 a la central de reserves del web manresaturisme.cat
Incloure la destinació a grans distribuïdors online.	Creació de propostes (E6) i executar campanyes de pagament i vendes comissionades a Tripadvisor, Booking, Atrápalo, etc.
Augmentar un 30% els acords comercials amb OOTT, AAVV i canals de venda dels productes.	Executar accions comercials i venda directa.
Disposar d'un pla d'acció segons segmentació del mercat	Creació d'oferta enfocada a col·lectius concrets sorgits del pla comercial.
	Atracció de mercats concrets: espiritual, religiós, cultural, enoturisme...
	Nous posicionaments: turisme sostenible, salut, mindfulness...

PLA DE COMUNICACIÓ 2018

- RAC1
- DESCOBRIR CATALUNYA
- DIARI ARA
- PÀNXING PIRINEUS – PX
- CAP CATALOGNE
- MAGAZINE TURISME
- CAMPANYES XXSS I GOOGLE ADWORDS
- NEWSLETTER A BASE DE DADES
- PÀGINA WEB I XARXES SOCIALS



Calendari de noves activitats

FEBRER	FIRA DE L'AIXADA. CARRER DEL BALÇ. RECREACIÓ MIEVEAL	JUNY	VESPRES MODERNISTES
MARÇ	QUINZE VINT-I-DOS. ACOLLIDA DIFUSIÓ MANRESA 2022	JULIOL	FESTES DE SANT IGNASI SONS DEL CAMÍ VESPRES MODERNISTES
ABRIL	15 D'ABRIL. MARXA DEL PELEGRÍ. INCORPORACIÓ MODALITAT FAMILIAR. VESPRES MODERNISTES.	SETEMBRE	CAMINADA NOCTURNA MONTSERRAT - MANRESA
MAIG	VESPRES MODERNISTES	NOVEMBRE	QUINZE VINT-I-DOS. TRANSFORMACIÓ DIFUSIÓ MANRESA 2022
		DESEMBRE	FIRA DE SANTA LLÚCIA ACTIVITATS DE NADAL AL BALÇ

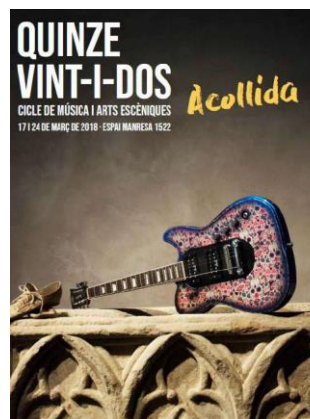
ACTIVITATS DE CONTINUITAT:
 Cada dissabte: Manresa, cor de Catalunya
 - Cada últim diumenge de mes: Manresa, la ciutat de Sant Ignasi





24 i 25 de febrer
VESTIS.
 Mostra
 d'indumentària
 medieval al Carrer
 del Balç

6.410 persones



17 i 24 de març
QUINZE VINT-I-DOS
 Cicle de música i
 arts escèniques.
 Acollida



manresa



Primer divendres
 de mes d'abril,
 maig, juny i juliol
VESPRES
MODERNISTES

Col·laboracions:

- L'Hotelet – Casa Padró
- Grup Santasusana
- COAC Bages – Berguedà
- Mosaics Martí
- Clàssic Motor Club Bages
- CDMT Terrassa



manresa
 turisme



15 d'abril
**MARXA DEL
PELEGRÍ**
- Nova modalitat
10km
- Arribada al Carrer
del Balç – mostra
de cuina del Pelegrí



Conveni de
col·laboració amb
Cardona

**DISSABTES MEDIEVALS
AL COR DE CATALUNYA**

Matí visita a Manresa
Tarda visita a Cardona



El Sr. **Albert Tulleuda**, gerent de la Fundació Turisme i Fires de Manresa, , exposa el Pla d'Accions per a l'any 2018, d'acord amb la informació continguda en el document que s'incorpora a l'acta.

El president demana si hi ha alguna pregunta a fer, al no haver-hi es passa al següent punt.

5. Precs i preguntes

El President demana si hi ha alguna pregunta o algun comentari. En no haver-hi més intervencions, el president agraeix a tots els membres la seva assistència i aixeca la sessió, de tot el qual, com a secretari, estenc aquesta acta.

El secretari

Vist i plau
El president