



La Generalitat ofrece un nuevo servicio de información turística por mensajería instantánea a través de Internet

- **Este servicio, gestionado desde la Oficina de Turismo de la Generalitat ubicada en el Palau Robert de Barcelona, ofrece atención en tiempo real y en más de 90 idiomas.**

Lunes, 24 de julio de 2017.– El Departamento de Empresa y Conocimiento, a través de la Dirección General de Turismo (DGT), ha puesto en funcionamiento un servicio de información turística por mensajería instantánea. Este nuevo canal web, accesible tanto desde ordenador como por medio de dispositivos móviles, aprovecha las ventajas tecnológicas para llegar a un público más amplio.

Al tratarse de una herramienta de conversación por mensajería instantánea, los usuarios pueden recibir respuesta a sus consultas de manera inmediata desde el servicio centralizado de la Oficina de Turismo del Palau Robert. Tiene capacidad para responder en más de 90 idiomas y el horario de atención es de 10 a 20 horas los días laborables, y de 10 a 14.30 horas los domingos y festivos.

Para acceder al servicio, cuya puesta en funcionamiento coincide con la temporada de verano, basta con acceder al web www.mensaxe.com/otcbarcelona o escanear el código QR que facilita la oficina y seguir las instrucciones.

Con la incorporación de este nuevo servicio, se espera ampliar el número de peticiones desde cualquier lugar del mundo atendidas, con la comodidad para el usuario de recibir una respuesta tan inmediata como si visitara presencialmente alguna de las oficinas de información turística.

Esta iniciativa sigue la línea de otras acciones impulsadas desde la Generalitat, que tiene una extensa tradición en el uso de las TIC en el ámbito turístico. Algunos ejemplos son los distintos perfiles promocionales de la Agencia Catalana de Turismo (ACT) en las redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube e Instagram), el canal de Twitter corporativo @turismecat o el servicio de atención Ask the office, gestionado a través de la página de Facebook Catalunya Experience.



Las oficinas de turismo de la Generalitat, un activo importante para la promoción turística

El nuevo servicio, que funciona como oficina virtual, se suma a la atención presencial y telemática de las 8 oficinas repartidas por todo el territorio. Con datos de 2016, las oficinas de turismo atendieron, entre peticiones presenciales y telemáticas, un total de 435.163 consultas de enero a diciembre del año pasado. Si las analizamos con más detalle, los principales mercados de origen de quienes acudieron a las oficinas de turismo fueron, por este orden, el catalán (26,84%), el español (17,02%) y el francés (12,82%), seguidos del inglés (8,21%), el alemán (5,45%), el holandés (5,02%), el italiano (3,90%), el ruso (2,90%), el belga (2,39%) y el estadounidense (1,95%).

En cuanto a segmentos turísticos, el más solicitado, con casi el 70% de las consultas recibidas, fue el de turismo cultural. Otros segmentos que despertaron el interés de quienes se dirigieron a las oficinas de turismo fueron el turismo de compras y el de naturaleza.

Pioneros en el uso de las TIC para la promoción turística

La Agencia Catalana de Turismo es pionera en la promoción turística en las redes sociales. El Facebook Catalunya Experience, con más de 1 millón de seguidores, es un referente en el uso de las TIC y de fórmulas innovadoras en Internet para promocionar la oferta turística catalana.

El año 2014, la ACT invitó a cinco videoartistas de prestigio internacional para que realizasen creaciones con las que promocionar Cataluña a través de Vimeo y YouTube. El resultado fueron cinco vídeos de gran calidad que se pueden ver en el canal YouTube del Catalunya Experience.

Ya en 2012 la Agencia Catalana de Turismo fue pionera en la organización de un viaje con instagramers internacionales para publicitar la oferta turística de Cataluña. La acción tuvo tanta repercusión que posteriormente ha sido imitada por otros destinos. Además, desde 2009 organiza viajes con blogueros para impulsar el destino catalán.

Síguenos en las redes:

En Twitter de Turismo: <https://twitter.com/turismecat>

En Twitter de empresa: <https://twitter.com/empresacat>

En Facebook: <https://www.facebook.com/empresacat>

En el canal de Youtube: <https://www.youtube.com/user/sapscom>