

## **PROGRAMA DE TREBALL: MARCA CATALUNYA PREMIUM**

Aquesta marca s'adreça a totes les empreses i entitats que es dediquen a una activitat relacionada amb el sector del luxe, que ofereixen productes pensats per a un client amb un poder adquisitiu elevat que visita la nostra destinació. Aquests productes es caracteritzen per una sèrie de principis comuns als serveis premium, com ara ser experiències úniques o donar accés a espais exclusius, i/o oferir un servei personalitzat que inclogui l'atenció al client en el seu idioma i que estigui adaptat a la seva realitat cultural. Els productes oferts haurien de destacar, tant com sigui possible, l'autenticitat de la destinació i la singularitat del producte.

Un **comitè d'experts** format per empresaris destacats i reconeguts del sector Premium i per representants de l'ACT avalua i valida les sol·licituds d'accés d'empreses a la marca, en base al compliment dels requisits que es descriuen a continuació. També hi haurà amb un auditor extern que revisarà, a petició del comitè d'experts, el compliment dels requisits. Les noves sol·licituds d'ingrés s'avaluaran un cop l'any, i el comitè es renovarà amb caràcter biennal. Tanmateix, però, el comitè revisarà cada any totes les adhesions per tal de revalidar-les.

## **REQUISITS PER FORMAR PART DE LA MARCA**

### **Consideracions prèvies**

Catalunya ha estat la primera destinació que ha rebut la certificació Biosphere Responsible Tourism a escala mundial. Aquesta certificació garanteix que el viatger pot gaudir d'una experiència sostenible, contribuint a la conservació del seu patrimoni natural i cultural, i també a la millora de l'economia local i reduint l'impacte en el medi ambient. Els serveis i activitats que es vulguin adherir als programes de treball de l'ACT haurien de vetllar per la seva integració en el medi on es desenvolupen, donant prioritat a una política i estratègia a favor de la sostenibilitat, amb una oferta adreçada a tot tipus de viatgers, particularment sensible amb les persones amb discapacitat, mobilitat reduïda o necessitats especials. Les línies generals en què està basat el model turístic català són un turisme ambientalment sostenible, socialment inclusiu i universalment accessible.

### **Requisits generals**

- Aportar una presentació corporativa de l'empresa en suport electrònic amb el detall de l'oferta premium. En el cas de les agències receptives, hauran d'incorporar el detall de tres programes creats i comercialitzats per l'agència.
- Un mínim de dos anys d'experiència en el sector i/o l'activitat que realitzen. El comitè d'experts, però, podrà valorar casos amb menys experiència.
- Disposar de telèfon, d'adreça electrònica i de pàgina web actualitzada com a mínim en dos idiomes, anglès imprescindible.
- Atenció al client 24/7; en el cas de les empreses d'allotjament, empreses de transport i agències receptives.
- Oferir un servei personalitzat, que inclogui l'atenció al client en anglès i l'idioma principal del seu mercat prioritari, i que estigui adaptat a la seva realitat cultural.

### **Requisits recomanables (requisits de caràcter obligatori en el cas dels *Excellence Hotels*)**

- Pertànyer a associacions de luxe de prestigi.
- El reconeixement internacional de l'empresa per part de mitjans de comunicació especialitzats en turisme de luxe (guies, revistes, televisió, mitjans *online*) o tour operadors turístic internacionals especialitzats.

### **Requisits específics**

A continuació es detallen els requisits que han de complir les empreses segons la seva tipologia:

- 1.- Agències de viatges receptives.
- 2.- Allotjaments.
- 3.- Restauració.
- 4.- Cellers.
- 5.- Equipaments culturals.
- 6.- Empreses de serveis.
- 7.- Botigues.
- 8.- Empreses de transport.

#### **1.- Agències de viatges receptives**

- Expertes en la creació i comercialització de producte premium propi, ja siguin serveis individuals, paquets o itineraris fets a mida.
- Es tindrà en compte que el servei/experiència sigui: autèntic, singular, exclusiu, innovador, que interaccioni amb l'entorn i que permeti l'aprenentatge. El producte ha de ser explicat de manera atractiva, creativa, diferencial i acurada.
- Es recomana poder tenir la col·laboració d'experts de reconegut prestigi segons els tipus de servei oferts.

#### **2.- Allotjaments**

S'estableixen tres tipologies d'allotjament:

- 1.- Hotels *Excellence*.
- 2.- Hotels *Unique*.
- 3.- Apartaments i/o HUTS, i vil·les de luxe.

Tots els establiments d'allotjament han de tenir:

- Instal·lacions –tant interiors com exteriors- actualitzades i amb mobiliari i decoració de qualitat.
- Aire condicionat i calefacció amb regulador independent a totes les habitacions. En els apartaments i les vil·les de luxe el regulador pot ser per zones.
- Servei de WI-FI d'alta velocitat a l'establiment. El servei no serà exigible en establiments situats en zones sense prou cobertura.
- Possibilitat de fer el pagament amb targeta de crèdit, incloent AMEX.
- Servei de bugaderia.
- Llits per a dues persones de 160 cm com a mínim.

- Canals de TV internacionals.
- Sensibilitat mediambiental.
- Es valorarà la ubicació en un entorn privilegiat, la singularitat de l'edifici, i el disseny i atmosfera de l'establiment.

#### 2.1. En el cas dels Hotels *Excellence*:

- Categoria mínima cinc estrelles.
- Servei de restauració de qualitat –xef de reconeixement/cuina d'alt nivell i/o amb representativitat de productes/elaboracions locals- i carta en diversos idiomes, anglès imprescindible.
- Servei d'equipatge a l'habitació.
- Servei de spa o tractaments per als clients.
- Instal·lacions de fitness.
- Servei de canvi de divises.
- Servei de cobertura.
- *Business center*.
- Servei de *concierge* personalitzat.
- Disposar de sistema de seguretat 24/7.
- Servei de recepció i F&B 24/7.
- Servei especial per als clients VIP.
- Aparcament propi o acord amb aparcament pròxim.
- Ràtio mínima de personal: 1 persona a temps complet per habitació.

#### 2.2.-En el cas dels Hotels *Unique*:

- Categoria mínima quatre estrelles.
- Servei de restauració de qualitat –xef de reconeixement/cuina d'alt nivell i/o amb representativitat de productes/elaboracions locals- i carta en diversos idiomes, anglès imprescindible.
- Servei d'equipatge a l'habitació.
- *Business center*.
- Servei de *concierge* personalitzat.
- Servei especial per als clients VIP.
- Aparcament propi o acord amb aparcament pròxim.
- Ràtio mínima de personal: 1 persona a temps complet per habitació.

### 3.- Restauració

- Tenir estrella/es Michelin.
- També es consideraran altres restaurants especialitzats en alta gastronomia, o que ofereixin experiències singulars o úniques.

#### **4.- Cellers**

- Oferir serveis premium: visites personalitzades, degustacions privades, etc.
- Es tindrà en compte que el servei/experiència sigui: autèntic, singular, exclusiu, innovador, dedicat a un tema, que interaccioni amb l'entorn i que permeti l'aprenentatge. El servei/experiència s'ha d'explicar de manera atractiva, creativa, diferencial i acurada.

#### **5.- Equipaments culturals**

- Oferir serveis premium: visites personalitzades i/o privades, activitats exclusives, etc.
- Es tindrà en compte que el servei/experiència sigui: autèntic, singular, exclusiu, innovador, dedicat a un tema, que interaccioni amb l'entorn i que permeti l'aprenentatge. El servei/experiència s'ha d'explicar de manera atractiva, creativa, diferencial i acurada.

#### **6.- Empreses de serveis**

- Oferir serveis premium: visites personalitzades, altres activitats exclusives al voltant d'àmbits com la cultura, la gastronomia, l'esport, el lleure, etc (tallers de cuina, accés exclusiu a espais culturals, etc.).
- Es tindrà en compte que el servei/experiència sigui: autèntic, singular, exclusiu, innovador, dedicat a un tema, que interaccioni amb l'entorn i que permeti l'aprenentatge. El servei/experiència s'ha d'explicar de manera atractiva, creativa, diferencial i acurada.
- acurada.

#### **7.- Botigues**

- Oferir una experiència exclusiva relacionada amb la venda de productes d'alta gamma o altres productes exclusius, únics o singulars.
- Es tindrà en compte que el servei/experiència sigui: autèntic, singular, exclusiu, innovador, dedicat a un tema, que interaccioni amb l'entorn i que permeti l'aprenentatge. El servei/experiència s'ha d'explicar de manera atractiva, creativa, diferencial i acurada.

#### **8.- Empreses de transport**

- Tenir una flota de vehicles d'alta gamma, actualitzada i en perfecte estat de manteniment.
- El personal tècnic està qualificat i disposa de les titulacions corresponents.
- Formació continuada del personal en matèria de seguretat, idiomes i coneixement del territori.
- Disposar de sistemes de qualitat del servei.