



Requisits per afiliar-se al programa Turisme premium

Índex

1. Introducció
2. Requisits específics segons tipologia d'empresa
 - 2.1. Allotjaments
 - 2.2. Agències de viatges receptives
 - 2.3. Restauració
 - 2.4. Cellers
 - 2.5. Equipaments culturals
 - 2.6. Empreses de serveis
 - 2.7. Botigues
 - 2.8. Empreses de transport
3. Com afiliar-se al programa

1. Introducció

El programa **Turisme premium** s'adreça a totes les empreses i entitats que es dediquen a activitats turístiques relacionades amb el sector del luxe, i que ofereixen productes i serveis pensats per a un client, principalment internacional, amb un poder adquisitiu elevat, i un alt nivell sociocultural 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, 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 i serveis oferts haurien de destacar, tant com sigui possible, per l'autenticitat de la destinació i la singularitat del producte.

Tota empresa que vulgui formar part del programa ha de **complir** amb els **següents requisits**:

- Comptar amb un mínim de dos anys d'experiència en el sector i l'activitat que realitzen. El comitè d'experts, però, podrà valorar casos amb menys experiència, en situacions concretes específiques i sota el seu criteri.
- Oferir atenció al client 24/7, en el cas de les empreses d'allotjament, empreses de transport i agències receptives.
- Gaudir d'un servei personalitzat i d'excel·lència 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.
- Informar sobre si es pertany a associacions del segment de luxe de prestigi contrastat.
- Informar sobre si es compta amb el reconeixement internacional de l'empresa per part de mitjans de comunicació especialitzats en turisme de luxe, l'obtenció de premis del sector i gaudir de bona reputació davant dels operadors turístics internacionals especialitzats.

2. Requisits específics segons tipologia d'empresa

Aquests són els requisits que han de complir les empreses o els ens en funció de la seva tipologia.

2.1. Allotjaments

- ✓ Disposar de web amb informació del producte *premium*.
- ✓ Gaudir d'instal·lacions –interiors com exteriors- actualitzades i amb mobiliari i decoració de qualitat.
- ✓ Tenir aire condicionat i calefacció amb regulador independent a totes les zones.
- ✓ Oferir serveis de wifi d'alta velocitat a l'establiment.
- ✓ Poder fer el pagament amb targeta de crèdit, incloent AMEX. Es valoraran les opcions d'ús de targetes de nacionalitat amb sistemes propis com ara l'asiàtic, amb UnionPay, AliPay, etc.
- ✓ Comptar amb servei de bugaderia.
- ✓ Disposar de llits per a dues persones de 160 cm com a mínim.
- ✓ Gaudir de canals de TV internacionals, especialment dels països d'origen dels clients.
- ✓ Oferir qualitat en els serveis i en l'atenció al client i fer seguiment de la reputació *online* amb eines específiques com ara Review Pro, més enllà de les comprovacions que es puguin fer amb pàgines com Booking o Tripadvisor.
- ✓ Comptar amb certificacions mediambientals i relacionades amb polítiques de sostenibilitat, com ara l'estalvi energètic, el tractament dels residus, etc.
- ✓ Estar ubicat en un entorn privilegiat, en un edifici singular, tant en el disseny com en l'atmosfera de l'establiment.

S'estableixen tres tipologies d'allotjament:

Hotels *Excellence*

Categoria mínima cinc estrelles.

Servei de restauració de qualitat –xef de reconeixement o cuina d'alt nivell amb representativitat de productes i elaboracions locals- i carta en diversos idiomes (anglès imprescindible). Es requereix que, almenys un dels restaurants de l'hotel, estigui obert cinc dies a la setmana.

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.

Polítiques de preu al llarg de l'any, així com l'ús d'ofertes i tarifes promocionals.

Servei de *conciierge* personalitzat.

Disposar de sistema de seguretat 24/7.

Servei de recepció 24/7.

Serveis de F&B 24/7.

Servei especial per als clients VIP.

Aparcament propi o acord amb aparcament pròxim.

Ràtio mínima de personal: una persona a temps complet per habitació, que sigui justificable.

Aportar els noms de les cinc agències emissores amb les quals treballen més, com a referències.

Aportar tres referències d'empreses locals receptives amb què es col·labora. Categoria mínima quatre estrelles.

Hotels *Unique*

Categoria mínima quatre estrelles.

Descripció de la seva singularitat, el seu valor històric i destacar tot el que els defineix com a únics (*unique*).

Servei de restauració de qualitat –xef de reconeixement o cuina d'alt nivell amb representativitat de productes i elaboracions locals- i carta en diversos idiomes (anglès imprescindible).

Servei d'equipatge a l'habitació.

Servei de *concierge* personalitzat. No es requereix l'existència d'un *concierge*, però sí que es donin tots els serveis necessaris per cobrir les seves funcions.

Servei especial per als clients VIP.

Aparcament propi o acord amb aparcament pròxim.

Aportar els noms de les agències emissores amb les quals treballen més, com a referències.

Aportar algunes referències d'empreses locals receptives amb les quals es col·labora.



Apartaments o HUTS i vil·les de luxe

Metres mínims tant de l'apartament com de les respectives habitacions: 50 m² per cada 2 persones.

No es permetran espais únics, com ara *lofts* o estudis.

La ràtio d'habitació per persona-lavabos-bany ha de ser 1-1.

Aire condicionat i calefacció.

Cuina equipada al 100 % amb elements de qualitat i utensilis (mínim el doble de la capacitat de l'apartament).

Servei de benvinguda (*check-in*) presencial amb horaris molt flexibles.

Accessos al lloc i dins de l'establiment (ascensor). Accessibilitat total garantida.

Opció de contractació de trobar-se la nevera plena a l'arribar, transport des d'altres punts com aeroports o estacions de tren, servei de neteja, bugaderia i canvi de llençols i tovalloles cada dos o tres dies, servei de xef, reserves d'activitats, restaurants, etc.

Valorar el paisatge i l'entorn, la piscina i les possibles activitats *outdoor* a la zona.

Idiomes en què es dona el servei (imprescindible anglès).

Recomanacions de professionals de la intermediació o mencions a mitjans, obtenció de premis.

TV amb canals internacionals, altres opcions d'oci com disc dur extern, videojocs, etc.

Connexió alta velocitat internet amb wifi gratuït.

2.2 Agències de viatges receptives

- ✓ Disposar d'una web amb informació del producte premium.
- ✓ Detallar tres programes creats i comercialitzats per l'agència per als seus clients a Catalunya.
- ✓ Ser expertes en la creació i comercialització de producte premium, amb serveis individuals i itineraris fets a mida.
- ✓ Oferir un servei o experiència autèntic,

singular, exclusiu, innovador, que interacció amb l'entorn i que permeti l'aprenentatge. El producte ha de ser explicat de manera atractiva, creativa, diferencial i acurada.

- ✓ Llistar els tres proveïdors de serveis turístics a Catalunya, com ara hotels, amb els quals treballen més.
- ✓ Aportar els noms de les cinc agències emissores amb les quals treballen més, com a referències.

- ✓ Disposar d'una web amb informació del producte premium.
- ✓ Detallar tres programes creats i comercialitzats per l'agència per als seus clients a Catalunya.
- ✓ Ser expertes en la creació i comercialització de producte premium, amb serveis individuals i itineraris fets a mida.

- ✓ Oferir un servei o experiència 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.
- ✓ Llistar els tres proveïdors de serveis turístics a Catalunya, com ara hotels, amb els quals treballen més.
- ✓ Aportar els noms de les cinc agències emissores amb les quals treballen més, com a referències.

Recomanem

Col·laborar amb experts de reconegut prestigi segons el tipus de servei ofert.

2.3. Restaurants

Dels següents requisits recomanables, han de **complir-ne com a mínim tres**:

- ✓ Disposar d'una web amb informació del producte *premium*.
- ✓ Tenir alguna estrella Michelin.
- ✓ Estar especialitzats en alta gastronomia o que ofereixin experiències singulars o úniques, com les que es puguin realitzar amb els xefs o que impliquin la participació dels clients, per exemple.
- ✓ Gaudir de menús amb maridatge o especialitzats en productes locals i de temporada.
- ✓ Oferir experiències en la recollida, compra o preparació dels plats.

2.4. Cellers

- ✓ Tenir serveis *premium*: visites personalitzades, degustacions privades, tenir una experiència exclusiva amb l'enòleg o el propietari, participar en la verema, etc.
- ✓ Disposar d'una web que informi d'aquests serveis.

- ✓ Oferir un servei o experiència autèntic, singular, exclusiu, innovador, dedicat a un tema, que interaccioni amb l'entorn i que permeti l'aprenentatge. S'ha d'explicar de manera atractiva, creativa, diferencial i acurada.

Es valoraran especialment

Les propostes de cellers petits, amb producció reduïda, amb interessos mediambientals o produccions ecològiques, i cellers amb gran tradició familiar, reconeguts per la seva arquitectura o paisatgisme, entre d'altres.

2.5. Equipaments culturals

- ✓ Tenir serveis *premium*: visites personalitzades o privades, activitats exclusives, visites amb experts o propietaris, fora d'horaris d'obertura, etc.
- ✓ Disposar d'una web que informi d'aquests serveis.

- ✓ Oferir un servei o experiència autèntic, singular, exclusiu, innovador, dedicat a un tema, que interaccioni amb l'entorn i que permeti l'aprenentatge. S'ha d'explicar de manera atractiva, creativa, diferencial i acurada.

2.6. Empreses de serveis

- ✓ Tenir serveis *premium*: visites personalitzades, altres activitats exclusives al voltant d'àmbits com la cultura, la gastronomia, l'esport, el lleure, com ara tallers de cuina, l'accés exclusiu a espais culturals, per exemple.
- ✓ Disposar de web que informi d'aquests serveis.

- ✓ Oferir un servei o experiència autèntic, singular, exclusiu, innovador, dedicat a un tema, que interaccioni amb l'entorn i que permeti l'aprenentatge. S'ha d'explicar de manera atractiva, creativa, diferencial i acurada.

2.7. Botigues

✓ Disposar d'una web amb informació del producte *premium*. Oferir una experiència exclusiva relacionada amb la venda de productes d'alta gamma o altres productes únics o singulars.

✓ Oferir un servei o experiència autèntic, exclusiu, singular, innovador, dedicat a un tema, que interaccioni amb l'entorn i que permeti l'aprenentatge. S'ha d'explicar de manera atractiva, creativa, diferencial i acurada.

Es valoraran especialment

Serveis com el suport en la realització del *tax free*, el pagament amb targetes internacionals (també de països emergents asiàtics), l'atenció del personal en idiomes (rus, xinès, etc.), l'enviament de les compres a l'hotel o al país de procedència, etc.

2.8. Empreses de transport

✓ Disposar d'una web amb informació del producte *premium*.

✓ Tenir una flota de vehicles d'alta gamma, actualitzada i en perfecte estat de manteniment.

✓ Comptar amb personal tècnic qualificat amb les titulacions corresponents.

✓ Formar de manera continuada el personal en matèria de seguretat, idiomes i coneixement del territori.

✓ Gaudir de sistemes de qualitat del servei.

✓ Presència, nivell idiomàtic i atenció dels conductors.

✓ Disposar de vehicles elèctrics.

3. Com afiliar-se al programa

Per sol·licitar l'afiliació al programa Catalunya premium, l'empresa haurà de presentar la candidatura a través d'una presentació corporativa de l'empresa en suport electrònic (PowerPoint, Word, PDF, etc.) explicant qui és l'empresa, quina activitat realitza i sobretot fer èmfasi amb els detalls de l'oferta, els serveis i l'experiència Premium que ofereix.

Un **comitè d'experts** format per empresaris destacats i reconeguts del sector *premium* a Catalunya i per representants de l'Agència Catalana de Turisme avalua les sol·licituds d'accés d'empreses a la marca a través del compliment dels requisits que s'han esmentat anteriorment.

Els requisits d'accés d'empreses al programa podran ser comprovats per part de personal tècnic de l'ACT, a petició d'aquest comitè abans de la seva validació.

Les noves sol·licituds d'ingrés s'avaluaran dos cops l'any a través del comitè, prèvia presentació de candidatura. El comitè revisarà cada any totes les afiliacions per tal de revalidar-les.

act.gencat.cat
catalunya.com