



Govern
de les Illes Balears

2007-2013 Illes Balears
una manera de hacer europa

INVERTIM EN EL TEU FUTUR



Unión Europea
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional

INTO 2014 - Social Media & Tourism Industry Sra. Natalia Tur *“El cas de Ushuaïa i el turisme experiencial”*

Avui dia, moltes empreses turístiques en destinacions madures s'enfronten a diversos problemes de competitivitat. Cercar noves estratègies per millorar la competitivitat es converteix en essencial si no desitgen caure en declivi. En aquest context, el disseny experiencial es converteix en una eina innovadora interessant per ser investigada. No obstant això, i malgrat el creixent interès, no hi ha evidència sobre qualsevol marc que vinculi l'experiència posada en escena amb la competitivitat turística. Tenint en compte aquestes limitacions, el Palladium Hotel Group i la Universitat de les Illes Balears combinen els seus esforços per crear un nou marc per entendre com el disseny experimental es comporta en la pràctica. Les principals troballes suggereixen que, quan les avaluacions racionals, les respostes sensorials i emocionals de l'ésser humà són reconegudes pel proveïdor i integrades en el procés de producció, es poden aconseguir nivells superiors del valor percebut, tant en termes emocionals com funcionals. Aquests valors superiors percebuts afecten a la satisfacció final dels clients amb el producte i, al seu torn, als seus comportaments futurs, en termes de lleialtat, boca a boca positiu o el comportament de queixa. Aquest nou marc pretén servir com una eina no només per als acadèmics, sinó també per a les empreses privades turístiques que desitgen millorar la seva competitivitat a través del disseny de l'experiència.

