



## 35 - El cas de Trespomes

### 35.1 - El cas de Trespomes

#### 35.1.1 - El seguiment a Trespomes

Hola! Com ha anat per la Vall Verda? Suposo que bé. Si et sembla bé, podem anar a passejar una estona i t'acabo d'explicar el cas de Trespomes.

Fins ara t'he explicat com el meu municipi ha anat gestant les seves ganes de **potenciar el turisme** fins al moment en què ja vam començar a promocionar Trespomes. Has vist tots els passos que ens han portat fins aquí. Ara t'explicaré com estem seguint totes les operacions que vam realitzar.

Com comprendràs, aquesta responsabilitat, la de fer un **seguiment exhaustiu de com va el turisme a Trespomes**, em correspon a mi com a regidor de Turisme.



## 35.1.2 - El seguiment a Trespomes

Així que un cop vam rebre els primers turistes de la temporada, ens interessava saber si estaven contents amb Trespomes, si el municipi era tal com se l'esperaven... Per això, vam preparar tot un seguit d'**enquestes** que ara mateix estem analitzant.

**En una primera etapa** vam decidir acordar una **col·laboració** amb els establiments d'allotjaments turístics per tal de passar l'enquesta als seus clients i disposar, d'aquesta manera, d'informació dels visitants. Va ser una col·laboració profitosa, que ens va servir per enfortir la relació amb els empresaris de la zona, però no va ser una opció satisfactòria pel que fa al seguiment. Ens vam adonar que, en realitat, una bona part dels visitants de Trespomes no s'hi allotjaven, sinó que feien visites de dia.

Vam replantejar ràpidament aquesta etapa d'obtenció d'informació i, sense abandonar la informació que obteníem des dels allotjaments, es va complementar amb **dues accions més**. D'una banda, l'Oficina de Turisme va desenvolupar una **enquesta encaminada a obtenir informació sobre la tipologia de visitants, les seves expectatives, el comportament previst, etc.** D'altra banda, i com que la informació de l'oficina difícilment podria aportar informació sobre la satisfacció, vam decidir **fer campanyes d'obtenció d'informació mitjançant enquestes al voltant dels principals actius del municipi** (zones de lleure, atractius, etc.). Aquestes enquestes les vam fer regularment els caps de setmana i més intensivament durant els ponts i la temporada estival. Per tal de reduir costos, vam arribar a un acord amb estudiants de turisme, que van ser els executors de les enquestes.



### 35.1.3 - El seguiment a Trespomes

Des del punt de vista de la informació obtinguda, el procés va ser magnífic. Ara sabem en gran mesura **per què vénen els turistes, què fan, què esperen de Trespomes i com se'n van de satisfets**. El tractament de la informació el gestionem directament, sense grans esforços, mitjançant l'ús d'un full de càlcul, i els resultats ens permeten afirmar que, de moment, els turistes han tornat satisfets de les seves vacances a Trespomes.

Tenim previst obtenir informació sobre els intermediaris i sobre la resta de serveis turístics mitjançant un procediment similar al desenvolupat als allotjaments, tot i que entenem que en determinats establiments, com ara els restaurants, serà difícil d'aplicar.

Amb la idea de millorar la qualitat del servei, hem decidit, aconsellats per una empresa de consultoria turística, desenvolupar un **programa de control de la qualitat del servei** mitjançant l'ús de la tècnica del fals comprador.

L'empresa de consultoria envia els seus tècnics com a visitants convencionals, que s'encarreguen d'avaluar tots els aspectes de la qualitat del servei rebut, és a dir, són turistes, però uns turistes que avaluen el servei com a tècnics.

Òbviament, ni les empreses ni les persones que atenen els visitants ho saben. D'aquesta manera, hem obtingut informació de gran valor per a la millora del servei, tot i la meva reticència inicial, perquè pensava que avaluaríem les persones. Des de la consultoria em van convèncer que no es tractava d'avaluar persones, sinó llocs de treball, i el resultat ha estat molt bo.

Ara sabem quins són els principals problemes que tenim. La manca de professionalitat d'alguns llocs de base es supleix, sovint, amb una predisposició que el visitant agraeix, tal com mostren les enquestes, però la situació suposa escassa eficiència. Hem arribat a la conclusió que hem de desenvolupar **cursos de base per al personal de contracte fix de les empreses de turisme**.



## 35.1.4 - El seguiment a Trespomes

Des de l'alcaldia em pregunten regularment com va la implementació del pla d'actuació i això ens ha fet reflexionar sobre el projecte.

No n'hi ha prou amb tenir-lo redactat i anar-lo implementant quan es pot. **Un pla es redacta per executar-lo** i la nostra funció com a gestors és aconseguir la seva implementació en el temps i amb els recursos previstos.

Per això, vam decidir dissenyar unes **fitxes de seguiment** de cadascuna de les accions previstes, sobretot d'aquelles que no depenien de la regidoria. En aquests mesos ja hem constatat que es produeix una ralentització amb relació a les propostes temporals d'execució, i un augment dels costos previstos.

Tot plegat ens ha obligat, de forma regular, cada dos mesos, a fer un replantejament per ajustar els temps i per valorar les problemàtiques en el desenvolupament de les accions. Aquest treball de seguiment ens ha permès controlar el desenvolupament del pla i desenvolupar un equip en el qual estem involucrats tots els agents relacionats amb l'activitat turística.

Trespomes està en una **etapa de desenvolupament dins el cicle de vida**. El disseny del pla ens porta a fer un salt endavant, ens ha permès organitzar-nos, millorar l'efectivitat de les accions, optimitzar el nostre patrimoni i, sobretot, ha aconseguit que tots plegats treballem com un equip.



## 35.1.5 - El seguiment a Trespomes

Hem estat veient que així com els anuncis en les revistes han funcionat, no ho han fet tant els de ràdio, i això són coses que hem d'anar polint.

Totes aquestes dades són les que ara hem d'analitzar i que ens ajudaran a millorar.

És el moment que marxis cap a la **prova final**. Espero que t'hagi semblat interessant la meva experiència com a regidor de Trespomes.

**Bona sort!**



Has finalitzat aquest punt. A continuació, torna al tauler i accedeix a la següent casella.