



Punt d'Informació  
**Turística**

# Programa Punts d'Informació Turística

COMARQUES DE BARCELONA

Oficina Tècnica de Turisme de Diputació de Barcelona  
Sessió Sensibilització



# CONTINGUTS DE LA SESSIÓ DE SENSIBILITZACIÓ:

- Antecedents
- Objectius
- Metodologia
- Calendari
- Què m'aporta ser Punt d'Informació Turística?
- Quin ha de ser el meu rol com a informador turístic?



# ANTECEDENTS

Aquest Programa neix al 2013 fent una prova pilot a dues comarques de la província de Barcelona, i any rera any les altres comarques es van sumar al projecte.

Aquest és un projecte liderat per l'Oficina Tècnica de Turisme de Diputació de Barcelona i implantat al territori pels ens comarcals tuístics, que són:



- Consorci de Turisme Alt Penedès
- Consell Comarcal de l'Anoia
- Consell Comarcal del Bages
- Consorci de Turisme Baix Llobregat
- Agència Desenvolupament Berguedà
- Agència Desenvolupament Node Garraf
- Consorci de Promoció Turística Costa del Maresme
- Consell Comarcal del Moianès
- Osona Turisme
- Consell Comarcal Vallès Occidental
- Consell Comarcal Vallès Oriental



**Actualment el projecte el  
formen més de 600  
establiments de tota la  
provincia de Barcelona**

**Pot formar-ne part  
qualsevol establiment que  
tingui contacte amb el  
turista**



# OBJECTIUS DE LA INICIATIVA

Es cerca dotar a la província de Barcelona del màxim nombre de punts d'informació turística (públics i/o privats) que puguin complementar als Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística que ja existeixen. **Oferint al turista/visitant la possibilitat de ser informat sobre l'oferta turística existent, i acompanyant-lo en la planificació i organització de la seva estada.**



# OBJECTIUS ESPECÍFICS

1. Capacitar els professionals vinculats al sector turístic per millorar la qualitat de la informació turística que ofereixen.
2. Oferir un espai d'aprenentatge per proporcionar noves eines i recursos per millorar habilitats i facilitar a les empreses, serveis o entitats participants, tècniques i eines per millorar el seu posicionament.
3. Fomentar la informació turística de qualitat, sobre el mètode i generar valor afegit.
4. Dotar als establiments i serveis turístics acreditats de suport per a la entrega i identificació de la Informació Turística.
5. Crear una xarxa de treball entre tots els agents turístics de la comarca, públics o privats.



# OBJECTIUS

Desenvolupar habilitats  
d'atenció al públic en  
matèria de Turisme

Coneixement matèries  
de Turisme diverses  
d'interès

**Informació**

**Turística de**

**Qualitat**

Coneixement de  
Territori

Creació de xarxa  
de treball comarcal

Programa Formatiu i vivencial: persones i turisme



# METODOLOGIA

- ✓ És un programa gratuït i voluntari
- ✓ La implementació del programa es fa a través dels organismes comarcals turístics.
- ✓ La Diputació de Barcelona aporta finançament i suport tècnic per desplegar el programa
- ✓ El programa s'implanta a través de cicles formatius dins de cada àmbit comarcal

# METODOLOGIA

Formacions  
pràctiques: càpsules  
d'autoconsum  
referent a temes  
actuals i pràctics

Espais comuns:  
Sortides de  
coneixement de  
territori i altres  
dinàmiques

Eines per a facilitar la  
informació turística



1

**Sensibilització:** Sessió on s'explica el Projecte Punts d'Informació Turística a aquells establiments que els pot interessar la seva participació, a través dels organismes comarcals

2

**Adhesió:** Document que facilitarà l'organisme comarcal per a que l'establiment participi al projecte.

3

**Sessió coneixement de projecte i territori:** Sessió inicial, amb l'objectiu de que els establiments participants en aquesta edició es coneguin, per coneixer el projecte i conèixer fonts per obtenir informació turística.



4

**Sortida 1 i sortida 2 de coneixement de territori:** Sortides organitzades per l'organisme comarcal turístic, amb la finalitat de conèixer de primera mà l'oferta turística i les persones que la gestionen.

5

**Formació on-line** d'alguna matèria de turisme, el programa facilitarà una oferta de càpsules formatives autoconsumibles però també es convalidarà amb qualsevol certificat de formació turística, preferiblement que tingui a veure amb l'Atenció al client o TICs.

6

**Entrega de distintiu i material identificatiu:** Entrega de diploma de reconeixement del programa i materials de suport per a la tasca de ser establiment del programa. Acte organitzat pel organisme comarcal turístic.



# COMPROMISOS ANUAL

## PRIMER ANY

Assistència mínima a la sessió de coneixement de projecte i territori, una formació on-line i una sortida de territori

## RENOVACIÓ

Assistència mínima: una formació on-line i una sortida de territori.



# CALENDARI



Punt d'Informació  
Turística

Gener:

Sensibilitzacions  
Sessió coneixement  
projecte i territori

Febrer:

Sensibilitzacions  
Sessió coneixement  
projecte i territori

Març:

Sortides coneixement  
de territori

Abril:

Sortides coneixement  
de territori

Maig:

Càpsules autoconsumibles on-  
line o alguna formació de  
turisme on us acreditin

Juny:

Càpsules autoconsumibles on-  
line o alguna formació de  
turisme on us acreditin

Juliol:

Càpsules autoconsumibles on-line o  
alguna formació de turisme on us  
acreditin

Agost:

Càpsules autoconsumibles on-line o  
alguna formació de turisme on us  
acreditin

Setembre:

Càpsules autoconsumibles on-line o  
alguna formació de turisme on us  
acreditin

Octubre:

Sortides coneixement de  
territori  
Càpsules autoconsumibles on-line o  
alguna formació de turisme on us  
acreditin

Novembre:

Sortides de coneixement de  
territori  
Entrega diplomes i materials

Decembre:

Entrega diplomes i  
materials  
Sensibilitzacions

# Què m'aporta ser Punt d'informació Turística?



Punt d'Informació  
Turística

1. Reconeixement de la tasca d'oferir informació turística
2. Placa/vinil identificatiu d'establiment certificat
3. Prioritat en la tramesa de material promocional
4. Lliurament d'un dispensador de material
5. Inclusió en els mailings d'informació d'interès turístic
6. Enviament d'informes estadístics, sota demanda
7. Assistència tècnica en la gestió de la informació turística
8. Estar en contacte directe amb la gestió turística de la teva comarca.
9. Formació en matèria turística relacionada amb l'Atenció al Client, recursos turístics i altres matèries de Turisme.



Punt d'Informació  
Turística



# Quin ha de ser el meu rol com a Informador?

- Informar de l'oferta turística.
- Orientar al visitant en la seva estada.
- Incentivar la seva visita arreu de la comarca.
- Acompanyar l'assessorament de material promocional (Si s'escau)
- Gaudir de coneixements actualitzats sobre tota l'oferta turística.
- Tenir una actitud positiva i empàtica.
- Ser resolutiu.

**Moltíssimes Gràcies!!!!**

