

# Desarrollo y Gestión del Turismo MICE: ¿Cómo los Destinos se adaptan frente al COVID-19?

Ejecutado por



Proyecto apoyado por



Agenciado por



Raúl García López

Consultor Estratégico de Destinos, Formador y Ponente  
Fundador y Director - Aprende de Turismo

10 de septiembre de 2020



# **IMPACTO DE LA CRISIS SANITARIA MUNDIAL EN EL SECTOR MICE**



# Impacto de la crisis sanitaria mundial en el sector MICE

**Turismo MICE** - primer segmento afectado por la pandemia del Covid-19. Uno de los últimos en recuperarse.

Eventos planificados entre marzo y agosto se cancelaron en toda Europa. Cierta recuperación septiembre y octubre.

Se estima que en Europa en 2020:

- MICE caerá entre 36% y 77%
- Asistentes a eventos disminuirán en un 58%.



Efectos negativos persistentes - reducción en la asistencia promedio en 2021 (25%) y 2022 (5%). Previsible recuperación en 2023.

España - cancelación de más de 1.100 eventos (muchos internacionales) y el cambio de fechas de otros 1.300.

- Países restringen eventos con gran asistencia
- Movilidad aérea mucho más limitada
- Miedo e incertidumbre



# **IMPORTANCIA DEL TURISMO DE REUNIONES EN EL DESARROLLO DE CIUDADES Y TERRITORIOS**

# Reuniones y eventos: Clave para mejorar competitividad del destino

## Turismo de Reuniones - grandes beneficios:

- Gran impacto económico: de 3 a 5 veces más que vacacional
- Impacta más sectores de actividad
- A lo largo de todo el año
- Asistentes pueden volver de vacaciones



## Requisitos para acoger reuniones y eventos:

- Colaboración público-privada
- Alta calidad de servicio
- Conectividad
- Profesionalidad
- Apoyo institucional
- Actividades singulares



# Gestión de Destinos MICE - ¿Cómo hacer frente a la crisis por Covid?

## Factores claves para enfrentar pandemia

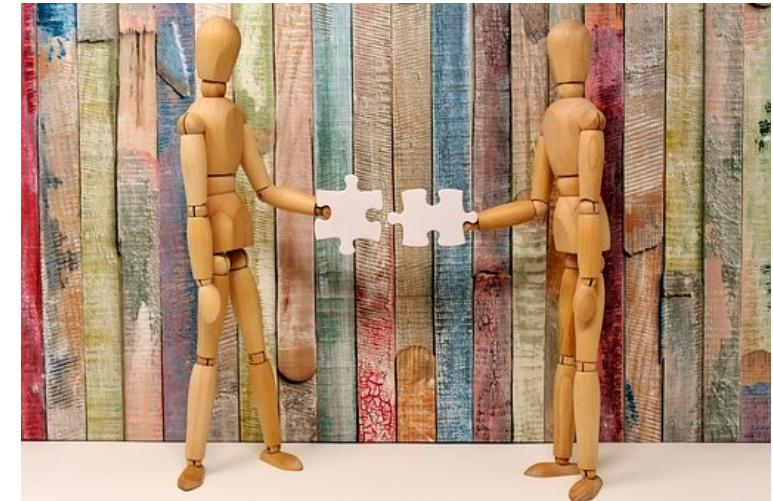
- Liderazgo
- Financiación – alternativas
- Gestión del ecosistema turístico
- Apoyo a la industria local
- Fomentar transformación digital
- Más colaboración público – privada
- Reposicionamiento de marca
- Mayor segmentación
- Sostenibilidad



*Reuniones – elemento clave para el desarrollo de una economía del conocimiento, que permita un crecimiento sostenible y desarrollar resiliencia ante los constantes cambios y tecnologías disruptivas que tienen un importante impacto en el desarrollo urbano.*

# Reuniones y eventos: Clave para mejorar competitividad del destino

Ciudades deben analizar ecosistema local e identificar **economías e industrias clúster** con potencial para ser **innovadoras y competir** a nivel internacional.



Objetivo estratégico de ciudades - desarrollar **planificación estratégica global y transversal** que permita atraer:

- **Conocimiento**
- **Inversiones**
- **Talento**
- **Negocio**





# RECUPERACIÓN DEL SECTOR MICE



# Incertidumbre sobre la Recuperación del sector MICE

Entorno VUCA :

- Volatilidad de la situación
- Incertidumbre sobre el futuro
- Complejidad de las fuerzas que intervienen
- Ambigüedad de las respuestas ante la nueva situación

Sin tratamiento o vacuna - muchas personas no asistirán a eventos presenciales.

# Recuperación del sector MICE

## Fases de recuperación

Dependerá de:

- Evolución de la pandemia (rebrote?)
- Restricciones de movimiento
- Restricciones de viaje o entrada en algunos países (PCR y cuarentena)
- Vuelta de servicios turísticos básicos: aerolíneas, hoteles y centros de convenciones (entre otros)
- Libertad para organizar reuniones con gran número de asistentes
- Confianza de asistentes a reuniones y eventos



*Hay que estar preparados para diferentes escenarios de recuperación*

# Claves del futuro del turismo MICE

Difícil predecir el futuro...

-  **Reuniones más pequeñas, más cortas y a menor distancia.**
-  Las **necesidades** y prioridades de los organizadores de los eventos han cambiado.
-  **Seguridad, medidas sanitarias y limpieza** top del **check list** de cualquier evento (en toda la cadena de valor).
-  Asociaciones y empresas con menores presupuestos - **programas más austeros** en actividades y experiencias.
-  Más interesados en implementar **acciones de solidaridad (RSC)**.

## Recuperación del sector MICE

*En el futuro se seguirán desarrollando reuniones físicas, ya que el contacto humano es fundamental para el intercambio de conocimiento, el networking y el avance la ciencia.*

*El sector está hibernando, pero se recuperará*

*Mientras tanto...*

*Reuniones locales más pequeñas, híbridas o virtuales*



# EL FUTURO DE LA INDUSTRIA DE REUNIONES Y EVENTOS (MICE)



# El futuro de la Industria de Reuniones y Eventos (MICE)

**Reuniones nacionales** (locales y regionales) - primeras en volver a cierto grado de normalidad.

**Reuniones multisede.**

Caída de **precios de sedes y fees** de organizadores de reuniones.

Sedes de reuniones - **mayor flexibilidad** en políticas de cancelación.

**Centros de convenciones - reconversión de instalaciones**

- Espacios amplios y diáfanos
- Salas más flexibles y polivalentes, adaptables a diferentes necesidades de los organizadores
- Garantizar mayor distancia social entre los asistentes
- Más eventos propios



# Claves del futuro del turismo MICE



**Informar** a asistentes de **medidas** tomadas para garantizar su seguridad y **normas** a cumplir durante la reunión.



**Sesiones y actividades al aire libre** y en entornos naturales



**Transformación digital de eventos**  
- uso de tecnologías

- Streaming
- Realidad aumentada y virtual
- Internet de las cosas
- Hologramas

# Claves del futuro del turismo MICE

**Gestión de contratos** - en temas relacionados a cancelaciones, responsabilidad civil y otros temas legales que afectan al desarrollo de los eventos.



**Pólizas de Seguros** – que cubran los posibles efectos de la Covid-19 (casos positivos o cancelación del evento)

**Exoneración de responsabilidad civil** – hacer firmar a los asistentes un documento asumiendo su responsabilidad en caso de contagio y exonerar a empresa organizadora.



# El futuro de la Industria de Reuniones y Eventos (MICE)

Eventos - más creativos, para:

- **Conectar** con los asistentes de una forma diferente y más emocional
- **Justificar** el viaje para reunirse
- **Aumentar** la inclusión y participación en los eventos
- Eventos **más productivos** y con **más valor** para participantes



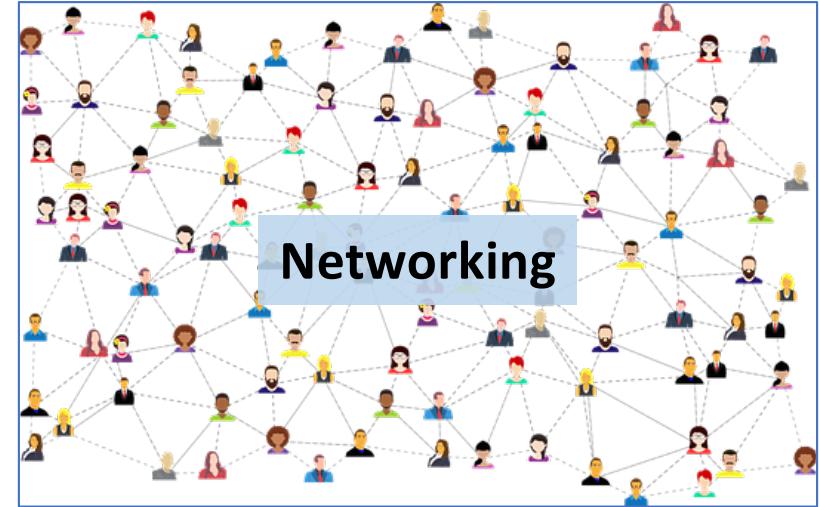
**Tiempo de planificación** - En segmento corporativo el tiempo de planificación de reuniones y eventos (ya muy corto) puede reducirse todavía más.



# **PLANIFICACIÓN PARA EL FUTURO DE LA INDUSTRIA DE REUNIONES Y EVENTOS**

# Meta de organizadores: Transmitir confianza y seguridad

Se deben organizar eventos basados en:



Los clientes buscan **empatía, solidaridad, autenticidad, transparencia y naturalidad**.

# ¿Qué buscan los organizadores de reuniones? Cómo entender mejor al cliente

## Necesidades principales

- **CREATIVIDAD**
- Sedes adecuadas, singulares y con últimas tecnologías
- Conectividad y movilidad interna
- Servicios técnicos adecuados a la reuniones
- Seguridad
- Buena oferta hotelera
- Confianza en la profesionalidad de la cadena de valor
- Sedes singulares impactantes
- Profesionalidad del Convention Bureau
- Apoyo institucional
- Calidad de servicio en toda la cadena de valor
- Tecnología y sistemas de comunicaciones



## Necesidades Post Covid

- Medidas higiénico-sanitarias
- Planes de contingencia de Centros de Reuniones, Hoteles y agencias receptoras
- Plan de atención sanitaria a organizadores y asistentes



# Motivaciones para organizadores de reuniones

- **Destinos poco masificados**
- **Escala humana de la ciudad**
- **Sedes singulares con espacios al aire libre**
- **Hoteles boutique singulares y con encanto**



- **Asesoría personalizada** (en torno a objetivos del organizador y prevención Covid)
- **Transparencia y profesionalidad** en toda la cadena de valor

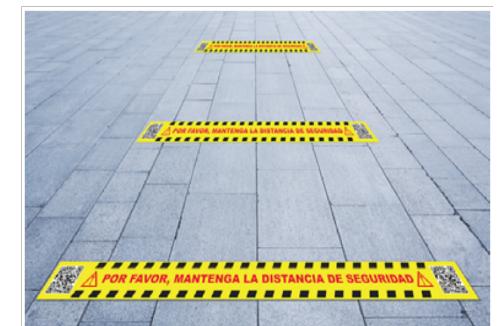
- **Elementos identitarios** con valor añadido
- Incentivos: **singularidad y exclusividad en entornos rurales**



# Planificación para el futuro de la industria de Reuniones y Eventos

## Medidas higiénicas en Reuniones y Eventos

- Mascarillas
- Gel de manos y toallitas para desinfectar
- Control de temperatura
- Laminas de plexiglás (plástico) para separar espacios
- Paredes inflables
- Puntos en el suelo para identificar recorridos o lugares
- Micrófono y pasador de diapositiva de uso individual
- Quioscos de auto servicio
- Puestos de comida con porciones individuales en bolsas
- Pagos sin contacto
- Aplicación móvil del evento (APP)
- Puntos médicos en los eventos





# **LAS REUNIONES Y EVENTOS HÍBRIDOS, CLAVE PARA LA RECUPERACIÓN DEL SECTOR MICE**

## Las reuniones y eventos híbridos, clave para la recuperación del sector MICE

La tecnología permite desarrollo de eventos híbridos – combinando una parte **presencial** de la reunión con otra **virtual**.



Un webcasting y transmitir ponencias en streaming no es un evento híbrido.

Un **evento híbrido tiene que aportar más**: mejores **contenidos** e **interactividad** con los usuarios remotos. El asistente virtual se debe sentir como que realmente está en la reunión.

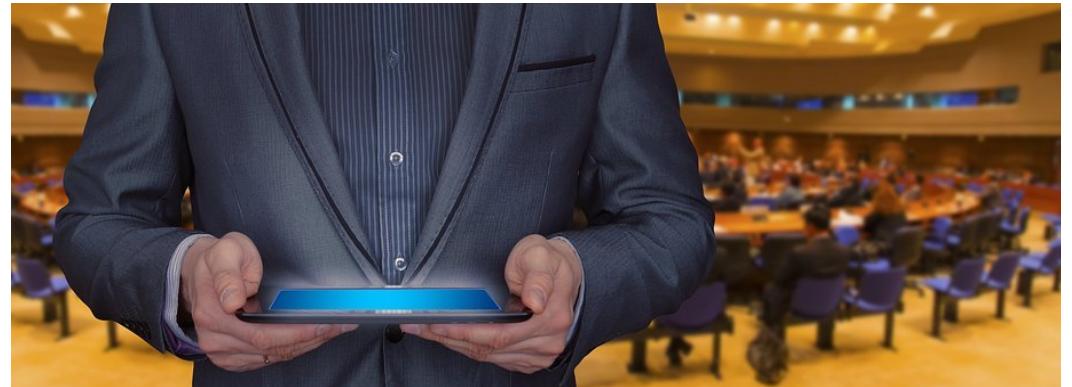
Clave para organizar buenas reuniones híbridas: **contenido y aplicaciones tecnológicas** de última generación – que generen una experiencia significativa.

Hay que generar **contenido que involucre y que motive** a la gente a participar.

# Las reuniones y eventos híbridos, clave para la recuperación del sector MICE

## Ventajas que los eventos híbridos:

- Menores costes
- Audiencias más grandes
- Enlazados de forma natural con las redes sociales
- La vida del evento puede ser mayor que las reuniones presenciales
- Es más fácil hacer seguimiento e interactuar de forma personalizada con los participantes
- Más amigable para las nuevas generaciones
- Puede generar un nuevo canal de ingresos





# **LA NECESIDAD DE IMPULSAR LA SOSTENIBILIDAD EN REUNIONES Y EVENTOS**

# La necesidad de impulsar la sostenibilidad en Reuniones y Eventos

**Sostenibilidad** - elemento muy importante en planificación y desarrollo de reuniones y eventos.

**Mayor conciencia sobre impactos sociales y medioambientales** de reuniones y eventos en destino.

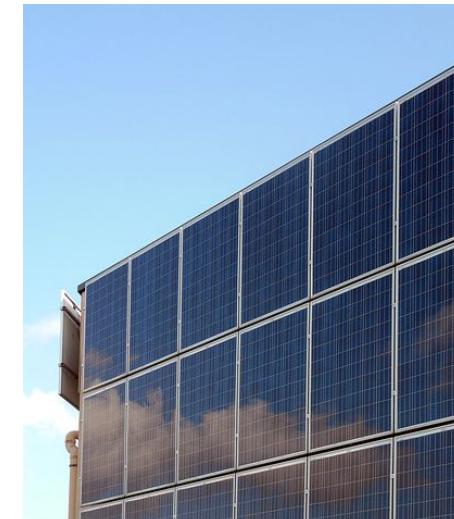
Participantes demandan **eventos más verdes y sostenibles**. Nuevas generaciones más concienciadas.

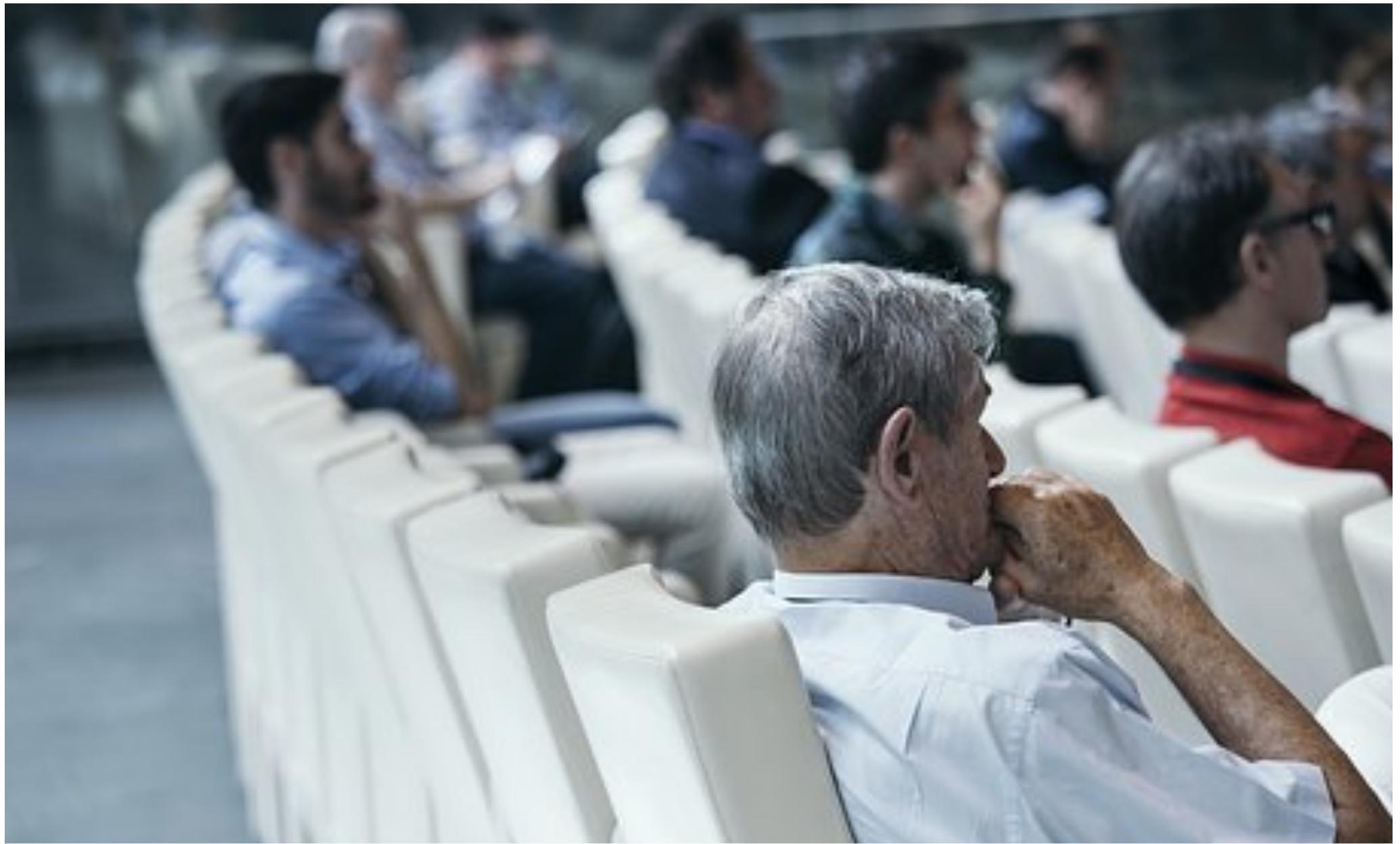
La industria de reuniones tiene que desarrollar y transmitir más sostenibilidad, mostrando **compromiso con la sociedad** y haciendo **participe a los asistentes** a los eventos.



# Sostenibilidad

- Transporte sostenible
- Evitar desplazamientos innecesarios en el programa
- Eficiencia energética y uso de energías renovables
- Consumo responsable de recursos (agua o el papel)
- Reciclaje y reutilización de materiales
- Política de Responsabilidad Social Corporativa
- Alimentación sostenible – kilómetro 0 y Comercio justo
- Accesibilidad





# EJEMPLOS DE REUNIONES Y EVENTOS POST COVID

# Ejemplo de evento presencial

Turismo A Coruña

## Evento sobre evolución del turismo

- 80 asistentes para sala de 400 pax.
- Metro y medio de distancia entre butacas
- 2 butacas libres entre cada persona
- 1 fila libre entre asistentes
- Cada persona tenía que mantener la misma butaca durante todo el evento
- Acreditaciones online con QR (móvil) y lectores de códigos de barras
- Acceso de un sentido para entrar al auditorio y otro para salir
- Cambio de sillas en escenario tras cada ponente
- Dispensadores de gel hidroalcohólico por toda la sala
- Coffee break - bebidas y aperitivos con raciones individualizadas



Fuente: Eventoplus

# Ejemplo de evento virtual

## Gamelab

### Congreso digital de videojuegos

- Retransmisión en vivo vía web
- 2 platós paralelos streaming
- 15.000 asistentes
- Varios presentadores
- 50 conexiones remotas de ponentes de todo el mundo
- Inscripción gratuita o de pago
- Pago: Meet&Greet digitales con los ponentes y acceso a sección de Q&A privada
- Gamificación: scape room virtual



Fuente: Eventoplus

# Ejemplo de evento híbrido

## Presentación de Producto

### Perfume Tous

- 3 pases de 25 minutos en streaming para empleados, prensa y clientes
- Creación de expectativa en torno a la revelación del perfume. Envío de producto con fecha y hora para abrirlo
- 200 asistentes en total
- Plató virtual y realización multicamara (más dinámico)
- Presencia física de invitados
- Participación remota de ponentes



Fuente: Eventoplus

# Ejemplo de incentivo Post Covid

## Diwoto

### Incentivo empresa a clientes y distribuidores

- Grupo reducido de participantes
- Centrado en experiencias y personalización
- Kit de Seguridad: 2 mascarillas (nuevas cada día), funda y un gel hidroalcohólico
- Grupo de WhatsApp para informar
- Videos con protocolo de seguridad
- Test PCR a conductor y acompañantes
- Toma de temperatura en las actividades
- Seguro con cobertura Covid
- Separación en cata de vinos

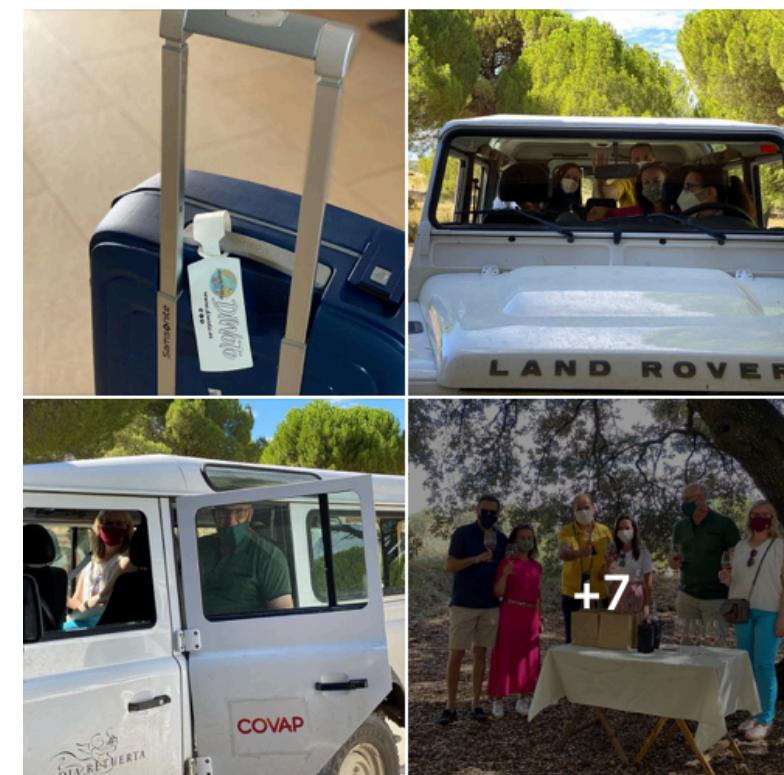


Diwoto está en Abadia Retuerta LeDomaine.

20 de agosto a las 16:20 · Sardón de Duero, Castilla y León ·

...

Comenzamos nuestro viaje disfrutando de la naturaleza, gastronomía y los excelentes vinos que nos ofrece la Ribera del Duero !! Nuestros clientes están disfrutando de los servicios y en todo momento se sienten tranquilos viendo todas las medidas de seguridad aplicadas. Queremos transmitir tranquilidad y seguridad a todos los clientes que tengan dudas, tu agencia se encargará de minimizar todos los riesgos para tu comfort. !! Entre todos debemos reactivar el turismo y ahora m... Ver más



Fuente: Eventoplus



Ejecutado por



Proyecto apoyado por



Agenciado por

# ¡Muchas gracias!

Raúl García López  
Consultor Estratégico de Destinos, Formador y Ponente  
Fundador y Director - Aprende de Turismo