

WELCOME

global travel forum

#WELCOME2016

BIGARREN EDIZIOA | SEGUNDA EDICION

2016ko maiatzaren 5ean | 5 de Mayo

Bilbao Exhibition Centre






www.welcomebilbao.com

WELCOME

WELCOME

WELCOME es un foro interactivo de profesionales de turismo líderes en nuestro sector creado para aprender, debatir e intercambiar ideas en un entorno humano al servicio de la innovación.

Un evento interactivo dividido en 5 áreas cuyo objetivo es servir como herramienta para generar nuevas oportunidades profesionales.

-  **LEARN:** Para aprender de los líderes del sector
-  **CONNECT:** Para establecer contactos relevantes
-  **TOUCH:** Para descubrir hoy la tecnología del mañana
-  **BUY&SELL:** Para comprar y vender soluciones
-  **FEEL:** Para descansar conectados



Descárgate tu aplicación WELCOME
y concierta tus citas:

Para Android | Para Apple



**WIFI
ABIERTA**

Red WIFI
WELCOME_2016

Partners:

EUSKADI
BASQUE COUNTRY

 **BILBAO**
BIZKAIA
be basque

**WELCOME
2016**

WELCOME

#WELCOME2015

2016eko maiatzak5

Sala Luxua

Bilbao Exhibition Centre

www.welcomebilbao.com

Antolatzaileak:

BEC,
Turiskopio,
Sergofi

Laguntzaileak:

EUSKADI
BASQUE COUNTRY

 **BILBAO**
BIZKAIA
be basque



LEARN

- 9:00 **NORANTZA GOAZ**
- 9:30 **EZ GAUDE ALDAKETA GARAIAIN, GARAI ALDAKETAN GAUDE**
Andy Stalman, Managing Director. Cato Partners Europe y Latam. @AndyStalman
- 10:10 **MERKATUAK IREKITZEKO GILTZA**
Aurkezlea: Carmen Urbano, International eBusiness Manager, INYCOM. @carmenurbano
- 10:15 **Nazioarteko sustapenaren xedek eta bitartekoak**
Ignacio Vasallo, Nazioarteko harremanetarako arduraduna, FEPEP
- 10:35 **Merkataritza-topaketa arrakastatsuk denboraren presiopean**
Ton Willense, Zuzendari nagusia, Intraservice BV.
- 10:55 **Nazioarteko hedapena: hazkuntza kontrolatua eta jasangarria**
Manuel Nuñez, International Franchisee's & LH Inbound Director, Goldcar. @jouet24
- 11:15 **TURISMOAREKIN ENGAIATUTAKO IKUSPEGIAK**
Aurkezlea: Carmen Urbano, International eBusiness Manager, INYCOM. @carmenurbano
- 11:20 **Lufthansako ingurumen estrategia. Neurri anitzak, xede bakarra: aireko garraioak gure ingurumenean duen eragina murriztea**
Carsten Hoffmann, Espainiako eta Portugaleko zuzendari nagusia, Lufthansa. @lufthansa
- 11:40 **Stakeholdersekin partekatutako balioa sortzea, enpresek jarduteko aukera**
Josep Vincent Mascarell, RSC eta berrikuntza arloko zuzendaria, Balearia. @jvmascarell
- 12:00 **TURISMO SMART**
Aurkezlea: Jesús Herrero, Merkatu Turismo Arduraduna – eServices Area, ICT European Software Institute Division, TECNALIA. @JesHerrero
- 12:05 **Online geolokalizazioa, konektatutako turistaren eta helmuga adimentsuaren artean komunikatzeko tresna**
Gerson Beltrán, Zuzendaria, Marketingeo. @gersonbeltran
- 12:25 **Smart cities: nola aplikatu beacons teknologia helmugetan: Berridormen kasua**
Laura García, Turismo eta marketin teknikaria, Visit Benidorm Fundazioa. @laugarcas @visitbenidorm
- 12:45 **ESPERIENTZIEN MARKETINA**
Aurkezlea: David Mora, Gerentea, Emoturismo. @David_Mora
- 12:50 **Bidaia soziala, markaren ospea, influencer digitalen strategiaren bidez**
Salvador Suárez, Zuzendari bazkidea, Territorio Creativo @salvadorsuarez
- 13:10 **Ekitaldia eduki-sorgailu gisa (branded content, big data eta beste)**
Eric Mottard, CEO, Grupo eventoplus. @emottard
- 13:30 **Kontatzeko bizi**
Victoria Rodríguez, Co-founder Tylum, Co-founder Travel Bloggers Meeting. @victoriamdq



CONNECT

AUKERAK ETA EUROPAR PROIEKTUEN EREDUAK

Aurkezlea: Félix Andino, Arcay, AECTE. @arcayandino

- 10:00 **Estatuz haraindiko ibilbideak: proiektu-aukerak sare turistiko europarretan**
José María de Juan, Kudeatzailea, Koan Consulting. @KoanConsulting
- 10:30 **Arlo turistikoan berrikuntza teknologikoko proiektuak sortzeko finantza-onurak**
Miquel Montaner, CTO Blue Room Innovation. @miquel_montaner
Javier Viñas, Innova Experts.
- 11:00 **Surfing Europe proiektua**
Luis Cayón, Gerente, Ribamontán al Mar Lehiakortasun plan turistikoaren kudeatzailea, Kantabria. @surfatoadacosta
Ruth Jorde, Donostiako Sustapena

SEKTORE-AUKERAK

Aurkezlea: José María de Juan, Koan Consulting, AECTE. @koanconsulting

- 11:30 **Turismo aktiboa: perrexila baino zerbat gehiago**
Jabier Fuertes "Txapas", Aktibako presidentea. @AktibaEuskadi
- 12:00 **Zergatik salduko duen zure hoteleko webguneak gero eta gutxiago. Mugitu zaitetz orain**
Yolanda Argüelles, Mirai, Bilbao Helmugaren eskutik. @mirai4hotels
- 12:30 **Bilboko aireportua, helmuga bat garatzeko gakoa**
Cristina Echeverría, Bilboko aireportuko zuzendaria, AENA. @BilbaoAirport

ADITUEN PROGRAMA

Aurkezlea: Félix Andino, Arcay, AECTE. @arcayandino

- 13:00 **Pertsonek, meta-bilatzaileetako elementu bereizle gisa**
Diego Alonso Jiménez, Industry Manager, Trivago España. @mdcastellano
- 13:30 **Geolokalizatu eta posizionatu zure negozioa Interneten Google My Business-ekin**
Gerson Beltrán, Kudeatzailea, Marketingeo



TOUCH

TAILER PRAKTIKOAK

30 laguntzako lekua, izena emanda.

Basquetourren eskutik.

Trebatzailea: Miguel Fernández, Mondragón Unibertsitatea. @dezari

- 10:00 - **Gure negozio turistikoak mundu digitalerako prestatuta al daude?**
Negozio turistiko bakoitzaren onlineko estrategian kontuan izan beharreko gomendioak, eta jardunbide egokien eta desegokien adibide ugari.
- 11:00 - **Onlineko nazioarteko ikusgarritasuna**
Lehen zatian, web-bilatzaileek nazioarte mailan duten funtzionamendu moduaren inguruko errepasoa egingo dugu. Ondoren, aukerak aztertuko ditugu eta, azkenik, negozio turistiko motaren arabera, nazioarte mailan ikusgarritasun handiena lortzeko aukera onena hautatuko dugu.
- 12:00 - **Bilaketarako hitzen azterketa**
Produktu eta zerbitzu turistikoetan interesatutako bezero posibleek egin ohi dituzten bilaketak identifikatzen saiatzeko tresna ugari ikusiko dugu modu grafikoan. Hala, bezero bihur daitezkeenek bilatzen dutena aldeaz aurretik ezagututa, negozio turistikoek askoz ere personalizatuagoak diren eta zuzenduago dauden eskaintzak egin ditzakete.
- 13:00 - **Onlineko ospareen kudeaketa. ORM**
Bezeroek beren iritzia uzten duten webgune eta sare sozial ohikoak identifikatzea. Iruzkina modu sistematikoan monitorizatzeko tresnak. Jarduteko estrategiak. Portaera-urratsak: lehia, sinesgarritasuna, troll-ak eta abar. Turismo arloko adibide praktikoa espeziakoak.



BUY&SELL

IRTEENBIDEEN ETA PRODUKTU BERRITZAILAILEEN EXPO

AECTE

Doako diagnosis eta aholkua zure negozioaren lehiakortasuna sendotzeko.

AKTIBA

Erantsi gure jarduerak zure enpresako eskaintzari.

BIOBAI

Gamifikazioa eta teknologia zuretzat eskuragarri.

BITUBI COMUNICACIÓN

Komunikazio turistikoko aholkularitza.

BOOKING SUITE

Zure ostatu hartzearen errendimendua hobetzeko irtenbide teknologikoak.

Doako azalpena:

- 1.- Web orrien diseinua
- 2.- Revenue baliabideak

BRUSSELS AIRLINES

40 xede baino gehiago Europa osoan.

DIT GESTION

Sortu zure bidaia-agentzia propioa.

DOG VIVANT

Plan bikainak are hobeak dira zure txakurrekin. Ezagutu dog-friendly aukera; eskuratu bezero konektatuen leialtasuna. Zatoz stand-era eta zure negozioariko demo pertsonalizatua prestatuko dizute.

IRONTEC

Turismo sektoreko zerbitzuaren irtenbide teknologikoak: Web / Intranet / Extranet atalen garapena, Hurbiltasun marketinga, Social Digital Signage, Marketing teknologikoaren ekintzak, zure negozioa errentagarriagoa bihurtzen duten irtenbidetako batzuk dira eta Welcome 2016 ekitaldira etortzen bazara, horien berri izan dezakezu.

LUFTHANSA

Aireko garraio gero eta arduratsuago baten aldeko kalitatea, eraginkortasuna eta berrikuntza.

NICK AND GO

Zatoz ingurumenarekiko errespetuzko turismoarekin bat egitera, auto elektikoaren erabilera eginez.

TECNALIA

Baliabide teknologikoak esperientzia turistikoa sendotzeko

THINK BASQUE

Zure ospakizunerako opariak dauzkagu. Zure diseinuko souvenir denda prestatuko dugu.

TRIVAGO

Nola posizionatu hobeto trivago-rekiko: trivago hotel manager.

YAS FOTOGRAFIA

360º-ko Bisita Birtualak, hiriburuak, hotelak, museoak, etab. ikusteko modu berria.

Ezagutu Errealitate Birtuala, turismoan, gure stand-ean aplikatua eta eraman Errealitate Birtuala berraketa.



FEEL Bilbao

8:30 LUFTHANSA kafea. **Wake up!**

14:00 **WELCOME LUNCH.**
Networking janaria.

15:00 **Flandes Beer Talks**
Aurkezlea: Turismo de Bélgica, Flandes y Bruselas

Camp Fire! Berriketa hizlariekin, giro lasaian.

Ezagutu Flandes eta Brussels Airlines konpainietako nobedadeak eta mintzatu txostengileekin giro lasai batean, garagardo belgikar bikaina partekatuz.

Aprobetxatu aukera hau, oraindik argitu ez dituzun galdera horien erantzuna ezagutzeko eta zirkulu txikietan networking egiteko.

WELCOME

#WELCOME2016

PROGRAMA ABREVIADO

Descarga nuestra APP en i-tunes y Google Play y comienza a hacer contactos

5 mayo 2016
Sala Luxua

Bilbao Exhibition Centre
welcomezbilbao.com

Organiza:
BEC,
Turiskopio,
Sergofi

Partners:

EUSKADI
BASQUE COUNTRY

 **BILBAO BIZKAIA**
be basque



LEARN

- 9:00 Inauguración: **HACIA DÓNDE VAMOS**
- 9:30 **NO ESTAMOS EN UNA ERA DE CAMBIO, ESTAMOS EN UN CAMBIO DE ERA**
Andy Stalman, Managing Director, Cato Partners Europe y Latam. @AndyStalman
- 10:10 **CLAVES PARA ABRIR MERCADOS**
Presenta: Carmen Urbano, International eBusiness Manager, INYCOM @carmenurbano
- 10:15 **Objetivos y medios de la promoción internacional**
Ignacio Vasallo, Responsable de relaciones internacionales, FEPET
- 10:35 **Encuentros comerciales exitosos bajo presión de tiempo**
Ton Willense, Director General, Intraservice BV.
- 10:55 **Expansión internacional: crecimiento controlado y sostenido**
Manuel Nuñez, International Franchisee's & LH Inbound Director, Goldcar. @jouet24
- 11:15 **VISIONES COMPROMETIDAS CON EL TURISMO**
Presenta: Carmen Urbano, International eBusiness Manager, INYCOM. @carmenurbano
- 11:20 **La estrategia medioambiental de Lufthansa. Múltiples medidas, un sólo objetivo: reducir el impacto del transporte aéreo sobre nuestro medio ambiente**
Carsten Hoffmann, Director General España y Portugal, Lufthansa. @lufthansa
- 11:40 **La creación de valor compartido con los stakeholders como horizonte de acción de las empresas**
Josep Vincent Mascarell, Director de RSC e innovación, Balearia. @jvmascarell
- 12:00 **TURISMO SMART**
Presenta: Jesús Herrero, Responsable Mercado Turismo - eServices Area ICT, European Software Institute Division, TECNALIA. @JesHerrero
- 12:05 **Geolocalización online, la herramienta de comunicación entre el turista conectado y el destino inteligente**
Gersón Beltrán, Director, Marketingeo. @gersonbeltran
- 12:25 **Smart cities: cómo aplicar tecnología beacons en destinos: ejemplo de caso de Benidorm**
Laura García, Técnico de turismo y marketing, Fundación Visit Benidorm. @laugarcas @visitbenidorm
- 12:45 **MARKETING DE EXPERIENCIAS**
Presenta: David Mora, Gerente Emoturismo. @David_Mora
- 12:50 **El viajero social, notoriedad de marca a través de una estrategia de Influencers digitales**
Salvador Suárez, Socio Director de Territorio Creativo. @salvadorsuarez
- 13:10 **El evento como generador de contenido (branded content, big data y más)**
Eric Mottard, CEO, Grupo eventoplus. @emottard
- 13:30 **Vivir para contarlo**
Victoria Rodríguez, Co-founder Tylum, Co-founder Travel Bloggers Meeting. @victoriamdq



CONNECT

OPORTUNIDADES Y MODELOS DE PROYECTOS EUROPEOS

Presenta: Félix Andino, Arcay, AECTE. @arcayandino

- 10:00 **Rutas transnacionales: Oportunidades de proyectos en redes turísticas europeas**
José María de Juan, Gerente, Koan Consulting. @KoanConsulting
- 10:30 **Beneficios financieros para crear proyectos de innovación tecnológica en el sector turístico**
Miquel Montaner, CTO Blue Room Innovation. @miquel_montaner
Javier Viñas, Innova Experts.
- 11:00 **Proyecto Surfing Europe**
Luis Cayón, Gerente, Plan Competitividad Turístico Ribamontán al Mar (Cantabria). @surfatudacosta
Ruth Jorde, Fomento de San Sebastián

OPORTUNIDADES SECTORIALES

Presenta: José María de Juan, Koan Consulting, AECTE. @koanconsulting

- 11:30 **Turismo activo: algo más que perejil**
Jabier Fuertes "Txapas", Presidente Aktiba. @AktibaEuskadi
- 12:00 **Por qué la web de tu hotel va a vender cada vez menos. Actúa ya.**
Yolanda Argüelles, Mirai, Lídera: Destino Bilbao. @mirai4hotels
- 12:30 **Aeropuerto de Bilbao, clave para el desarrollo de un destino**
Cristina Echeverría, Directora Aeropuerto de Bilbao, AENA. @BilbaoAirport

PROGRAMA DE EXPERTOS

Presenta: Félix Andino, Arcay, AECTE. @arcayandino

- 13:00 **La personalización como elemento diferenciador en metabuscadores**
Diego Alonso Jiménez, Industry Manager, Trivago España. @mcastellano
- 13:30 **Geolocaliza y posiciona tu negocio en Internet con Google My Business**
Gersón Beltrán, Gerente, Marketingeo



TOUCH

TALLERES PRÁCTICOS

Plazas limitadas a 30 pax, bajo inscripción.

Lídera: Basquetour

Formador: Miguel Fernández, Mondragón Unibertsitatea, @dezarri

10:00 - **¿Están nuestros negocios turísticos preparados para el mundo digital?**

Recomendaciones orientadas a tener en cuenta en la estrategia online de cada negocio turístico acompañado de numerosos ejemplos de buenas y malas prácticas.

11:00 - **Visibilidad internacional online**

Repaso del modo de funcionamiento de los buscadores web a nivel internacional y análisis de las diferentes alternativas para elegir la mejor opción para obtener la mayor visibilidad a nivel internacional en base al tipo de negocio turístico.

12:00 - **Estudio de Palabras de Búsqueda**

Herramientas prácticas para identificar las búsquedas que suelen hacer los posibles clientes interesados en productos y servicios turísticos. Se ven numerosas herramientas que permiten que los negocios turísticos pueden realizar ofertas mucho más personalizadas y dirigidas.

13:00 - **Gestión de la reputación online. ORM**

Identificar las redes sociales y sitios web más habituales donde los clientes suelen dejar su opinión. Herramientas para monitorizar de forma sistemática los comentarios. Estrategias de actuación. Pautas de comportamiento: competencia, credibilidad, trolls, etc. Ejemplos prácticos específicos de turismo.



BUY&SELL

EXPO DE SOLUCIONES Y PRODUCTOS INNOVADORES

AECTE

Diagnóstico y asesoramiento gratuito para mejorar la competitividad de tu negocio.

AKTIBA

Suma nuestras actividades a la oferta de tu empresa.

BIObAI

Gamificación y tecnología a su servicio.

BITUBI COMUNICACIÓN

Consultoría de comunicación turística.

BOOKING SUITE

Soluciones tecnológicas para potenciar el rendimiento de tu alojamiento.

Demostración gratuita:

- 1.- Diseño de pág. web.
- 2.- Herramientas de revenue.

BRUSSELS AIRLINES

Más de 40 destinos en toda Europa.

DIT GESTION

Crea tu propia agencia de viajes.

DOG VIVANT

Los buenos planes son mejores con tu perro. Descubre la oportunidad dog-friendly; consigue nuevos clientes fieles y conectados. Acércate al stand y te crearán una demo personalizada para tu negocio.

IRONTEC

Soluciones tecnológicas al servicio del sector turístico: Desarrollo de Web / Intranet / Extranet, Marketing de proximidad, Social Digital Signage, Acciones de Marketing tecnológico son algunas de las soluciones que hacen más rentable tu negocio y que podrás conocer si nos visitas en Welcome 2016.

LUFTHANSA

Calidad, eficiencia e innovación al servicio de un transporte aéreo cada vez más responsable.

NICK AND GO

Súmate al turismo respetuoso con el medio ambiente utilizando un coche eléctrico.

TECNALIA

Herramientas tecnológicas para fortalecer la experiencia turística.

THINK BASQUE

Tenemos los regalos para tu evento. Creamos tu tienda de souvenirs de diseño.

TRIVAGO

Como posicionarte mejor en trivago: trivago hotel manager.

YAS FOTOGRAFIA

Visitas Virtuales 360º la nueva forma de ver ciudades, hoteles, museos,.....

Descubre la Realidad Virtual, aplicada al turismo, en nuestro stand y llévate unas gafas de Realidad Virtual



FEEL Bilbao

8:30 Recepción

Café LUFTHANSA. Wake up!

14:00 **WELCOME LUNCH.**

Comida de networking.

15:00 **Flandes Beer Talks**

Presenta: Turismo de Bélgica, Flandes y Bruselas

Camp Fire!

Conoce las novedades de Flandes y Brussels Airlines y charla con los ponentes en un ambiente distendido alrededor de una buena cerveza belga.

Aprovecha esta oportunidad para lanzar todas esas preguntas que te han quedado en la recámara y hacer networking en pequeños círculos.

NUESTROS PONENTES



Andy Stalman
Managing Director. Cato
Partners Europe y Latam
@AndyStalman



Carmen Urbano
International eBusiness
Manager, INYCOM.
@carmenurbano



Ignacio Vasallo.
Responsable de relaciones
internacionales. FEPEI
@ivasallo45



Ton Willense
Director General.
Intraservice BV



Manuel Nuñez
International
Franchisee's & LH Inbound
Director Goldcar.
@jouet24



Carsten Hoffmann.
Director General España
y Portugal. Lufthansa
@lufthansa



Jospe Vincent Mascarell.
Dir. de RSC e Innovación.
Balearia
@jvmascarell



Jesús Herrero.
Responsable Mercado
Turismo - eServices Area.
TECNALIA.
@JesHerrero



Gersón Beltrán.
Director. Marketingeo
@gersonbeltran



Laura García.
Tec. de turismo y
marketing. Fundación
Visit Benidorm
@laugarcas
@visitbenidorm



David Mora.
Gerente, Emoturismo.
@David_Mora



Salvador Suárez.
Socio Director.
Territorio Creativo
@salvadorsuarez



Eric Mottard.
CEO. Grupo eventoplus.
@emottard



Victoria Rodríguez.
Co-founder Tylum. Co-
founder Travel Bloggers
Meeting.
@victoriamdq



Félix Andino.
Gerente. Arcay
Proyectos Turísticos
@arcayandino



José María de Juan.
Gerente, Koan Consulting
@KoanConsulting



Miquel Montaner.
CTO Blue Room Innovation
@blueroominn



Miguel Fernández
Formador. Mondragon
Unibertsitatea
@dezarri



Luis Cayón.
Gerente. Plan
Competitividad Turístico
Ribamontán al Mar.
@surfatodacosta



Ruth Jorde.
Fomento de San Sebastián.
@RuthJorde



Jabier Fuertes "Txapas"
Presidente, Aktiba
@AktibaEuskadi



Yolanda Argüelles.
@mirai4hotels
Presentado por
Destino Bilbao



Cristina Echeverría.
Directora Aeropuerto de
Bilbao. AENA



Diego Alonso Jiménez.
Industry Manager.
trivago España
@mdcastellano



LEARN

8:30 Recepción
Café LUFTHANSA. **Wake up!**

9:00 Inauguración WELCOME.

D. Xabier Basañez. Director General, Bilbao Exhibition Centre

Dña. Nora Sorasola. Directora General, Bilbao Ekintza

D. Imanol Pradales. Diputado Foral de Promoción Económica, Diputación Foral de Bizkaia

Dña. Itziar Epalza. Viceconsejera de Comercio y Turismo, Gobierno Vasco.

9:30 **NO ESTAMOS EN UNA ERA DE CAMBIO, ESTAMOS EN UN CAMBIO DE ERA**

Andy Stalman. Managing Director. Cato Partners Europe y Latam
@AndyStalman

En un nuevo mundo reconfigurado por lo digital, lo social y lo móvil las marcas deben estar preparadas para encarar el cambio.

Más expuestas que nunca a la opinión de clientes y consumidores nadie está exento al poder del "word of mouth". Las instituciones, las empresas y si cabe más aún las de Turismo, deben construir una marca coherente, consistente, auténtica y ser merecedora de la confianza.

Deben realizar un Branding que ayude a las empresas, las personas, las ciudades, a destacar en un mundo cada vez más complejo y competitivo y que pone al alcance de todos poderosas armas de comunicación masiva. En esta nueva realidad nació Brandoffon, la forma y el fondo de crear y desarrollar las marcas de éxito en esta Era Digital.

Brandoffon cobra todo su sentido porque no se adapta a una nueva Era sino que la crea. Para las marcas del Turismo la suma Brand + offline + online, es el branding del futuro.

10:00 CLAVES PARA ABRIR MERCADOS

Las empresas y destinos turísticos se lanzan a conquistar nuevos mercados para aumentar el número de clientes, pero deben prepararse adecuadamente para afrontarlos con éxito.

Presenta: Carmen Urbano. International eBusiness Manager, INYCOM. @carmenurbano

10:15 **Objetivos y medios de la Promoción Internacional**

Ignacio Vasallo. Responsable de relaciones internacionales. FEPET
@ivasallo45

Los organismos responsables tienen recursos humanos y económicos limitados por lo que deben marcar prioridades tanto en los medios a utilizar como en los mercados donde actuar. De una correcta utilización de los primeros y una adecuada selección de los segundos depende el éxito de su actuación.

10:35 **Encuentros comerciales exitosos bajo presión de tiempo**

Ton Willense. Director General. Intraservice BV

Ton Willense nos dará las claves para conseguir tener un éxito absoluto de participación en una feria compartiendo sus secretos para hacer contactos con desconocidos, dar un "pitch" de ventas eficiente y mantener reuniones efectivas bajo presión de tiempo.

10:55 **Expansión Internacional: crecimiento controlado y sostenido**

Manuel Nuñez. International Franchisee's & LH Inbound Director Goldcar.
@jouet24

Las empresas han ido adoptado el crecimiento fuera de sus fronteras como una parte natural dentro de sus planes estratégicos. A través de la ponencia "Expansión Internacional: crecimiento controlado y sostenido" se analizarán estas fórmulas de crecimiento y las acciones necesarias para garantizar unos resultados exitosos.

11:15 VISIONES COMPROMETIDAS CON EL TURISMO

La Responsabilidad Social Corporativa se ha convertido en una prioridad en cualquier agenda de grandes compañías que las incorporan en su política de gestión. Debe ser también una apuesta de todos los agentes del sector.

Presenta: Carmen Urbano. International eBusiness Manager, INYCOM. @carmenurbano

11:20 **La estrategia medioambiental de Lufthansa. Múltiples medidas, un solo objetivo: Reducir el impacto del transporte aéreo sobre nuestro medio ambiente** **Nuestra responsabilidad es nuestro futuro.**

Carsten Hoffmann. Director General España y Portugal. Lufthansa
@lufthansa

La movilidad es una necesidad básica del ser humano, absolutamente indispensable en la sociedad actual. Y la importancia del sector aéreo como uno de los impulsores claves de la economía es innegable. Además, en el caso de la industria aérea, la sostenibilidad económica está relacionada con la responsabilidad ecológica y social. La protección del medioambiente es, por tanto, para Lufthansa un factor fundamental de éxito ya que en el transporte aéreo, ecología y economía, más que nunca, van de la mano.

11:40 **La creación de valor compartido con los stakeholders como horizonte de acción de las empresas**

Josep Vincent Mascarell. Director de RSC e Innovación. Balearia
@jvmascarell

Las empresas actuales se mueven en contextos líquidos difíciles de controlar. Saber de las fuerzas que las poseen y disponer de sistemas de orientación en forma de indicadores clave de negocio permite maximizar la creación de valor para sus grupos de interés, su productividad y, por consiguiente, su competitividad. Satisfacer las expectativas legítimas de los stakeholders de manera equilibrada entre el beneficio, la reputación y la orientación a los valores de acuerdo con un corpus teórico potente y un sistema de análisis de intangibles eficiente facilita el cumplimiento de la misión de la empresa y su sostenibilidad. Así, la misión de la empresa, su cultura, sus valores o la reputación no están más allá de la cuenta de resultados sino que forman parte de ella.

12:00 TURISMO SMART

En un futuro muy cercano todos los elementos de un destino estarán conectados permitiendo la interacción en tiempo real con todos los estamentos. Destinos y empresas incorporan la tecnología para decisiones de forma inteligente.

Presenta: Jesús Herrero. Responsable Mercado Turismo - eServices Area. ICT- European Software Institute Division, TECNALIA. @JesHerrero

12:05 Geolocalización online, la herramienta de comunicación entre el turista conectado y el destino inteligente

Gersón Beltrán. Director. Marketingeo
@gersonbeltran

El turista se mueve por los destinos turísticos con sus dispositivos móviles, consumiendo y generando información que los destinos deben capturar, filtrar, organizar e interpretar para obtener un conocimiento del turista. Para ello, disponen de numerosas herramientas de geolocalización, tanto para generar información (Google Maps, Storymaps de Esri, Openstreetmap o CartoDB) como para compartirla en medios sociales (Google My Business, Facebook Places, Place Pins de Pinterest, Instagram o Foursquare). Las oportunidades de estrategia más innovadoras de los destinos turísticos inteligentes se basan en la geolocalización online como una herramienta que une lo local con lo global, lo físico con lo online y, en definitiva, al turista conectado con el destino inteligente.

12:25 Smart cities: cómo aplicar tecnología beacons en destinos: ejemplo de caso de Benidorm

Laura García. Técnico de turismo y marketing. Fundación Visit Benidorm
@laugarcas @visitbenidorm

Benidorm implanta la primera red de beacons europea destinada a mejorar la experiencia del turista en la ciudad. Este innovador sistema de balizas, similar en funcionamiento al GPS, pero que no precisa de conexión a internet, facilita la comunicación en tiempo real con el visitante mediante el envío de mensajes segmentados a su dispositivos móviles y permite potenciar los diferentes recursos turísticos de la ciudad e influir en el comportamiento del visitante.

12:45 MARKETING DE EXPERIENCIAS

La organización de eventos y acciones con influenciadores son algunas de las herramientas a disposición de empresas y destinos para dar a conocer vivencias y promocionar experiencias de marca.

Presenta: David Mora. Gerente, Emoturismo. @David_Mora

12:50 El viajero social, notoriedad de marca a través de una estrategia de Influencers digitales

Salvador Suárez. Socio Director. Territorio Creativo

@salvadorsuarez

La relación entre marcas y consumidores ha cambiado para siempre, en la actualidad el tiempo de permanencia de conexión a través de nuestro móviles, tablets y ordenadores superan las 5h diarias de media. La proliferación de plataformas digitales con contenidos sobre el mundo del turismo cada vez es mayor debido al aumento del interés por viajes cada vez menos paquetizados y al número de personas interesadas en consumir este tipo de contenidos. Muchos de estos blogueros se han convertido en valiosas palancas para conseguir audiencias cualificadas para las empresas del sector.

En esta ponencia veremos como diseñar e implementar estrategia de influencers en el ámbito digital con casos desarrollados con marcas líderes de la industria.

13:10 El evento como generador de contenido (branded content, big data y más)

Eric Mottard. CEO. Grupo eventoplus.

@emottard

El evento tradicionalmente enviaba mensajes a unos asistentes en la sala. Esto ha cambiado y se descubren nuevos valores para los eventos, acordes con las nuevas prioridades de las marcas. Veremos cómo el evento permite crear un contenido que materializa los valores de la marca y genera visibilidad pre- y post-evento que ayudará en su marketing, cómo el evento genera conocimiento del target (big data) que enriquecerá la actividad de la empresa, cómo el generador de contenido ya no es solo la marca sino todos los stakeholders del evento. Al final, cómo el evento pasa a ser el principio de algo mucho más potente e importante.

13:30 **Vivir para contarlo**

Victoria Rodríguez. Co-founder Tylum. Co-founder Travel Bloggers Meeting.

@victoriamdq

Los bloggers se han convertido en "narradores de experiencias" y fuente de inspiración y consulta de potenciales consumidores o "repetidores" de esas mismas experiencias. Desde el 2009 junto con Eddy Lara Brito hemos puesto en marcha el TBM, un punto de encuentro entre destinos, empresas y bloggers de viajes para que "vivan" distintas experiencias en el destino, compartan vivencias entre los participantes y tomen contacto con proveedores de servicios turísticos. Un modelo de encuentro que se basa en el marketing experiencial y que ha demostrado ser muy provechoso para unos y otros.



CONNECT

OPORTUNIDADES Y MODELOS DE PROYECTOS EUROPEOS

Presenta: Felix Andino. Gerente, Arcay Proyectos Turísticos. AECTE @arcayandino

10:00 Rutas transnacionales: Oportunidades de proyectos en redes turísticas europeas

José María de Juan. Gerente, Koan Consulting
@KoanConsulting

- Ejemplos de redes turísticas europeas y su funcionamiento.
- Ejemplos de proyectos recientes y en curso: modelos, perspectivas de futuro, buenas prácticas modelos de cooperación público-privada modelos de cooperación entre sector productivo y académico.
- Necesidades a cubrir en las rutas transnacionales europeas desde el punto de vista del sector turístico: inteligencia de mercado, producto, estructuras receptoras, innovación, branding, promoción segmentada, comercialización, distribución.
- Líneas de financiación existentes.
- Ejemplos de partenariado.
- Aplicación y transferencia de los proyectos.

10:30 Beneficios financieros para crear proyectos de innovación tecnológica en el sector turístico

Miquel Montaner, CTO Blue Room Innovation
Javier Viñas, Innova Experts
@blueroominn

En esta sesión vas a aprender qué nivel de innovación tecnológica deben de tener los proyectos turísticos y a qué tipo de beneficios financieros pueden optar (financiación nacional, Europea, deducciones fiscales, ...) para convertirse en proyectos altamente innovadores y financiables.

11:00 Proyecto Surfing Europe

Luis Cayón. Gerente. Plan Competitividad Turístico Ribamontán al Mar (Cantabria). @surfatodacosta

Ruth Jorde. Fomento de San Sebastián.

7,6 billones € es el impacto económico mundial de los deportes deslizamiento (Surf, nieve, skate). La industria tiene tres ejes: Turismo, equipamiento y ropa. El turismo de Surf en Europa crece exponencialmente. En regiones como Cantabria ha pasado de generar 8 millones de € en el 2009 a 13 millones de € en 2015.

11:30 OPORTUNIDADES SECTORIALES

Presenta: José María de Juan. Gerente, Koan Consulting.

AECTE

11:30 Turismo activo: algo más que perejil

Jabier Fuertes "Txapas". Presidente Aktiba. @AktibaEuskadi

La COCINA: Factores que condicionan la oferta turística: entorno geográfico (meteo, geografía, conexiones, capacidad de carga), socio-político y políticas turísticas condicionadas por dirigentes y actores del sector, carga de gestión administrativa para poder desarrollar una actividad. LA CAZUELA, el marco de actuación: Conceptualización del Turismo Activo, dónde empieza y dónde acaba, aclarar múltiples conceptos como ecoturismo, turismo de aventura, deportes de riesgo, turismo deportivo, turismo de naturaleza.

INGREDIENTES: Quiénes y cómo participamos: identificación de actores; sector productor: alojamientos, museos, restaurantes, bares, turismo activo, bodegas, turismo cultural, ... sector vendedor: agencias, dmcs, ... sector gestor: administraciones, destinos.

¿Dónde y cómo está interactuando el turismo activo en el turismo vasco? ¿qué valores y elementos aporta el turismo activo a la oferta turística vasca?

12:00 **Por qué la web de tu hotel va a vender cada vez menos. Actúa ya.**



Yolanda Argüelles, @mirai4hotels. Presentado por Destino Bilbao.

Los turistas buscan y reservan hotel cada vez más en internet. Sólo algunos hoteles están convirtiéndolo en oportunidad para aumentar rentabilidad e independencia. ¿Lo conseguirá el tuyo?

- Nuevos hábitos de los turistas que influyen en la distribución de los hoteles.
- Evolución natural del canal offline al online.
- ¿Evolución de la venta intermediada a la venta directa? Sólo si el hotelero actúa.
- Cómo adaptarse a esa evolución.
- Amenazas y oportunidades para los hoteles.
- Comparación con otros canales (qué ocurrirá si no se actúa).
- Conclusiones.

12:30 **Aeropuerto de Bilbao, clave para el desarrollo de un destino**

Cristina Echeverría. Directora Aeropuerto de Bilbao. AENA @BilbaoAirport

El crecimiento de llegadas de pasajeros es el resultado de un tándem de trabajo aeropuerto-destino clave para el crecimiento del turismo. El aeropuerto de Bilbao mantiene un crecimiento sostenido durante 15 años, ampliando la oferta de compañías y destinos enlazados año a año y ofreciendo un servicio de calidad que contribuye a la captación de turistas y por lo tanto a la generación de riqueza. El marketing aeroportuario es una de las herramientas que Aena utiliza para atraer a más compañías aéreas con capacidad de ofrecer más frecuencias y más rutas.

13:00 PROGRAMA DE EXPERTOS

Presenta: Félix Andino. Gerente, Arcay Proyectos
Turísticos. AECTE. @arcayandino

13:00 La personalización como elemento diferenciador en metabuscadores

Diego Alonso Jiménez. Industry Manager. trivago España
@mdcastellano

trivago Hotel Manager explicará donde se sitúan los metabuscadores en el entorno de la distribución online. Asimismo, se mostrará la importancia de personalizar el perfil de los establecimientos para incrementar la visibilidad, conectar con potenciales clientes e incrementar las reservas. Para ello se van a presentar diferentes soluciones de marketing en metabuscadores, mostrando estadísticas del impacto de las mismas en el comportamiento de los usuarios.

13:30 Geolocaliza y posiciona tu negocio en Internet con Google My Business

Gersón Beltrán. Gerente. Marketingeo. @gersonbeltran

Este taller presenta quizás la herramienta más potente que existe en estos momentos en Internet en materia de geolocalización para posicionar un negocio o recurso turístico en Internet: Google My Business. A través de unos pasos claros se explicará el potencial de esta herramienta que permite, de forma sencilla y gratuita, mejorar de forma notoria la presencia de empresas y recursos turísticos tanto en el buscador Google, como en Google Maps y en Google Plus.



TOUCH

Presentado por Basquetour



Formador: Miguel Fernández, Mondragón Unibertsitatea.
@dezarri

10:00 ¿Están nuestros negocios turísticos preparados para el mundo digital?

Recomendaciones orientadas a tener en cuenta en la estrategia online de cada negocio turístico, acompañado de numerosos ejemplos de buenas y malas prácticas.

11:00 Visibilidad internacional online

En la primera parte se hace un repaso del modo de funcionamiento de los buscadores web a nivel internacional. A continuación se analizan las diferentes alternativas para finalmente, en base al tipo de negocio turístico, elegir la mejor opción para obtener la mayor visibilidad a nivel internacional.

12:00 Estudio de Palabras de Búsqueda

Se ven de forma práctica numerosas herramientas para tratar de identificar las búsquedas que suelen hacer los posibles clientes interesados en productos y servicios turísticos. Así conociendo de antemano lo que los posibles clientes buscan, los negocios turísticos pueden realizar ofertas mucho más personalizadas y dirigidas.

13:00 Gestión de la reputación online. ORM

Identificar las redes sociales y sitios web más habituales dónde los clientes suelen dejar su opinión. Herramientas para monitorizar de forma sistemática los comentarios. Estrategias de actuación. Pautas de comportamiento: competencia, credibilidad, trolls, etc. Ejemplos prácticos específicos de turismo.



BUY & SELL

Expo de soluciones y productos innovadores

AECTE

Diagnóstico y asesoramiento gratuito para mejorar la competitividad de tu negocio.

AKTIBA

Suma nuestras actividades a la oferta de tu empresa.

BIOBAI

Gamificación y tecnología a su servicio.

BITUBI COMUNICACIÓN

Consultoría de comunicación turística.

BOOKING SUITE

Soluciones tecnológicas para potenciar el rendimiento de tu alojamiento. Demostración gratuita: diseño de páginas web y herramientas de revenue.

BRUSSELS AIRLINES

Más de 40 destinos en toda Europa.

DIT GESTION

Crea tu propia agencia de viajes.

DOG VIVANT

Los buenos planes son mejores con tu perro. Descubre la oportunidad dog-friendly; consigue nuevos clientes fieles y conectados. Acércate al stand y te crearán una demo personalizada para tu negocio.

IRONTEC

Soluciones tecnológicas al servicio del sector turístico: Desarrollo de Web / Intranet / Extranet, Marketing de proximidad, Social Digital Signage, Acciones de Marketing tecnológico son algunas de las soluciones que hacen más rentable tu negocio y que podrás conocer si nos visitas en Welcome 2016.

LUFTHANSA

Calidad, eficiencia e innovación al servicio de un transporte aéreo cada vez más responsable.

NICK AND GO

Súmate al turismo respetuoso con el medio ambiente utilizando un coche eléctrico.

TECNALIA

Herramientas tecnológicas para fortalecer la experiencia turística.

THINK BASQUE

Tenemos los regalos para tu evento. Creamos tu tienda de souvenirs de diseño.

TRIVAGO

Como posicionarte mejor en trivago: trivago hotel manager.

YAS FOTOGRAFIA

Visitas Virtuales 360° la nueva forma de ver ciudades, hoteles, museos, ... Descubre la Realidad Virtual, aplicada al turismo, en nuestro stand y llévate unas gafas de Realidad Virtual.



FEEL

8:30 Desayuno Lufthansa Wake up!

14:00 Comida WELCOME de networking

15:00 **Flandes Beer Talks. Camp Fire! Charla con los ponentes en un ambiente distendido.**

Nuestros ponentes estarán disponibles para charlar con ellos en pequeños círculos. Aprovecha esta oportunidad para lanzar todas esas preguntas que te han quedado en la recámara durante su intervención.

#WELCOME2016

WELCOME

2016ko maiatzaren 5ean | 5 de Mayo

Gela Luxua Sala

Bilbao Exhibition Centre

www.welcomebilbao.com



EXPOSSIBLE!



Sergofi
GROUP

PARTNERS:

EUSKADI
BASQUE COUNTRY



BILBAO
BIZKAIA
be basque