



# PROGRAMA DE FORMACIÓ ONLINE ESTRUCTURACIÓ I CREACIÓ DE PRODUCTE TURÍSTIC A LES PLATGES de la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre

**MÒDUL 7** ▼ 1 de març de 9:30h a 13:30h  
*Storytelling i storydoing*

**Professorat:** Èlia Guardiola

 Diputació Tarragona

**turístic**  
en família

 COSTA DAURADA

 Terres de l'Ebre

 Generalitat de Catalunya  Unió Europea

Operació Platja Innovadora PECT TurisTIC en Família

#TurisTICenFamília #CostaDaurada #TerresdelEbre #PlatjaInnovadora  
@Dipta\_cat #fonsUECAT #PECT #TurismeDipta

# STORYTELLING

Marketing Emocional y Storytelling,  
tándem perfecto para crear historias



**turistic**  
en família



ESCUELA  
**storyemotion**  
by Èlia Guardiola

**Serendipia**  
by Èlia Guardiola

[hola@eliaguardiola.com](mailto:hola@eliaguardiola.com)

[www.eliaguardiola.com](http://www.eliaguardiola.com)

# Las EMOCIONES

## ¿Qué son?

“Las emociones son el motor que mueve la sociedad.  
Las que humanizan el ser humano.”

*Èlia Guardiola*

[hola@eliaguardiola.com](mailto:hola@eliaguardiola.com) [www.eliaguardiola.com](http://www.eliaguardiola.com)



**Serendipia**  
by Èlia Guardiola

**CURSO ONLINE**

*Èlia Guardiola*



“Si no hay dos  
EMOCIONES iguales, no  
hay dos reacciones  
iguales ante la  
EXPERIENCIA de un  
PRODUCTO o un SERVICIO.”



CURSO ONLINE **ÈliaGuardda** **Serendipia**  
by Èlia Guardiola

[hola@eliaguardiola.com](mailto:hola@eliaguardiola.com) [www.eliaguardiola.com](http://www.eliaguardiola.com)

# Teoría Los 4 Pilares del Marketing Emocional





## MARCAS

Poco Amor  
Mucho Respeto

## LOVEMARKS

Mucho Amor  
Mucho Respeto

LOVE

RESPECT

## PRODUCTOS

Poco Amor  
Poco Respeto

## CAPRICHOS

Mucho Amor  
Poco Respeto

# Los 6 principios de Robert Cialdini

## 1. Principio de la Reciprocidad

Dar algo personalizado, memorable e inesperado a nuestros usuarios para que él nos dé algo a cambio a nosotros.

[hola@eliaguardiola.com](mailto:hola@eliaguardiola.com)

[www.eliaguardiola.com](http://www.eliaguardiola.com)

CURSO ONLINE **Èlia Guardda**

 Diputació Tarragona

**turístic**  
en família

 COSTA DAURADA

 TRIBES DE L'EBRE

**Serendipia**  
by Èlia Guardiola

## 2. Principio del compromiso y la coherencia

Preguntemos a los usuarios de nuestras plataformas por sus gustos, hábitos y preferencias



Enfocar los contenidos en base a las respuestas de éstos

## 3. La Prueba Social o Consenso

Hacer saber a los usuarios un número sobre algo con mensajes motivadores. Añadir algunos testimonios de nuestras plataformas.

## 4. Principio de la Simpatía-Empatía

Mensajes con tono amigable y siempre personalizado. Crear comunicación cercana.

La simpatía puede ser aplicada en:



### El área de ventas

Donde se analiza al cliente, hábitos, costumbres, etc, y de acuerdo a esto se asigna a un vendedor que esté acorde con las características del mismo. De esta forma se genera una relación comercial más llevadera y afín.



### El área de marketing

Donde los clientes se sienten identificados con la empresa, ya sea por el diseño interactivo de la web o el tipo de comunicación que se realiza.

[hola@eliaguardiola.com](mailto:hola@eliaguardiola.com)

[www.eliaguardiola.com](http://www.eliaguardiola.com)

CURSO ONLINE

Èlia Guardda

 Diputació Tarragona

**turístic**  
en família

 COSTA DAURADA



**S@rendipia**  
by Èlia Guardiola

## 5. Principio de la Autoridad

**Jerarquía:** Se basa en la creencia de que las personas que llegan a un nivel experto tienen más conocimiento y experiencia que el resto.

**Símbolos:** Aportan credibilidad.

## 6. Principio de la Escasez

Informar de ofertas por tiempo y/o cantidades limitadas, promociones exclusivas para nuestros suscriptores.

Cialdini descubrió que las personas tendían a valorar más aquello que perciben como escaso o exclusivo. No importa si realmente lo es o no. El punto es que cuando algo es considerado como accesible solo para algunas personas, automáticamente despierta el deseo en muchas.

¿Qué es el storytelling?

¡Hola Storytelling!

¿Por qué  
contamos historias?

# Nuestro cerebro y el Storytelling

## NEURONAS ESPEJO

Conexión espectador y narrador.

## ACOPLAMIENTO NEURONAL

Trasladar la historia a sus propias experiencias.

## DOPAMINA

Las emociones mejoran la memoria.



[hola@eliaguardiola.com](mailto:hola@eliaguardiola.com)

[www.eliaguardiola.com](http://www.eliaguardiola.com)

CURSO ONLINE

Èlia Guadà

Diputació Tarragona

turístic  
en família

COSTA D'ORADA



Serendipia  
by Èlia Guardiola

# PUNTOS CLAVE PARA CREAR TU STORYTELLING



# Storytelling para nuestro negocio turístico

## ¿Cuál es tu historia?



¿Cómo has  
llegado hasta  
aquí?



¿De dónde  
vienes?



¿Hacia  
dónde vas?

# ¿Por dónde empiezo?

¿Por qué?



¿Para quién?



¿Para qué?



¿Cuándo?



¿Cómo?



¿Dónde?



# Storytelling Emocional para tu negocio

¿Por qué debes contar la historia de tu negocio?



**Destaca entre  
el resto de  
negocios y  
profesionales**



**Crea relaciones  
personales con  
los clientes  
y leads**

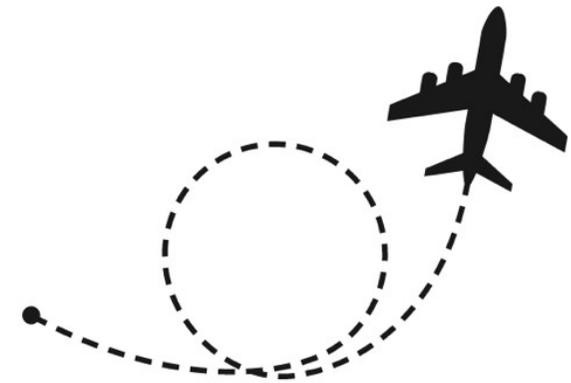


**Motiva a  
posibles clientes  
a saber más de  
tu negocio**

El **VALOR EMOCIONAL** de un contenido, producto o servicio no lo determina quien lo crea, si no quien lo recibe/percibe.

---

# La EXPERIENCIA DE USUARIO debe ser la obsesión de las marcas por encima de las VENTAS





# No generes ventas. Genera experiencias.

---

@EliaGuardiola

[hola@eliaguardiola.com](mailto:hola@eliaguardiola.com)

[www.eliaguardiola.com](http://www.eliaguardiola.com)

CURSO ONLINE

Èlia Guardda

 Diputació Tarragona

 turístic  
en família

 COSTA DAURADA

 TERRA DE TARRAGONA

 Serenipia  
by Èlia Guardiola

# STORYDOING



[hola@eliaguardiola.com](mailto:hola@eliaguardiola.com)

[www.eliaguardiola.com](http://www.eliaguardiola.com)

CURSO ONLINE **Èlia Guardda**

 Diputació Tarragona

**turístic**  
en família

 COSTA DAURADA

 Terres de l'Ebre

**Serendipia**  
by Èlia Guarddiola

## Del Storytelling al Storydoing

Pasamos del DECIR al HACER. Narración → Acción

Acciones más allá del tiempo real → Recuperación de la confianza del consumidor

Economía Social y Colaborativa → Consumidores cada vez más digitales que exigen respuestas precisas a sus necesidades

# ¿QUÉ ES EL ÉXITO?

[hola@eliaguardiola.com](mailto:hola@eliaguardiola.com)

[www.eliaguardiola.com](http://www.eliaguardiola.com)

CURSO ONLINE **Èlia Guardda**

 Diputació Tarragona

**turístic**  
en família

 COSTA DAURADA

 TRIBES DE L'EBRE

**Serendipia**  
by Èlia Guarddiola

# ¡GRACIAS por compartir vuestro tiempo conmigo!



**Web:**

[www.eliaguardiola.com](http://www.eliaguardiola.com)

ESCUELA

**storyemotion**

by Elia Guardiola

**Serendipia**  
by Èlia Guardiola



Diputació Tarragona

**turístic**  
en família



**Mail:**

[hola@eliaguardiola.com](mailto:hola@eliaguardiola.com)



**Twitter:**

[@eliaguardiola](https://twitter.com/eliaguardiola)



**Linkedin:**

Elia Guardiola



**Facebook:**

Èlia Guardiola



**Instagram:**

[@eliaguardiola](https://www.instagram.com/eliaguardiola)



**YouTube**

Elia Guardiola



# Gràcies!



**turístic**  
en família



Operació Platja Innovadora PECT TurisTIC en Família

#TurisTICenFamília #CostaDaurada #TerresdelEbre #PlatjaInnovadora  
@Dipta\_cat #fonsUECAT #PECT #TurismeDipta

[hola@eliaguardiola.com](mailto:hola@eliaguardiola.com)

[www.eliaguardiola.com](http://www.eliaguardiola.com)

CURSO ONLINE **Èlia Guardda**

**S@rendipia**  
by Èlia Guardiòla