

Guia de bones pràctiques per al desenvolupament de l'enoturisme familiar a la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre



| Índex

**Famílies, benvingudes a la
Costa Daurada i les Terres de l'Ebre!**

00 | Introducció

Antecedents

El Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona impulsa, en el marc de l'operació Vinya en família del Projecte d'Especialització i Competitivitat Territorial TurisTIC en família, la creació d'aquesta guia de bones pràctiques per al desenvolupament de l'enoturisme familiar a la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre.

El PECT TurisTIC en família és un projecte de recerca i innovació que busca la generació d'iniciatives i creació de noves tendències en l'àmbit del turisme familiar a la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre.

El projecte està cofinançat pel Fons Europeu de Desenvolupament Regional de la Unió Europea, en el marc del Programa operatiu FEDER de Catalunya 2014-2020. Objectiu d'inversió en creixement i ocupació.

L'operació Vinya en família, en concret, vol promoure la generació d'experiències al voltant dels territoris del vi de les nostres marques turístiques, diversificant l'oferta amb nous productes, creant activitats per a les famílies amb nens i potenciant serveis com l'allotjament i la restauració.

Amb aquest objectiu, l'operació desenvolupa un conjunt d'accions per facilitar la relació col·laborativa entre els agents públics i privats, estimular la creació i comercialització de nous productes i serveis per al públic familiar en les destinacions enoturístiques, avaluar l'adequació de nous productes per satisfer les necessitats de les famílies en entorns naturals d'interior i articular mecanismes per aconseguir una vinculació continuada en el temps de les unitats familiars a l'entorn de l'activitat vitivinícola.

Objecte

La Guia de Bones Pràctiques recull els principis i recomanacions per al desenvolupament de l'enoturisme familiar a la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre basades en les necessitats i tendències identificades en els estudis, jornades i tallers participatius amb el sector organitzats en el marc del projecte: diagnosi, Jornada del turisme en família a la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre, tallers d'innovació en turisme familiar, estudi de la demanda del turisme familiar a la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre, conferència "Turisme en família als cellers" en el IV Simposi Internacional d'Enoturisme i estudi d'investigació sobre la destinació dels infants i els hàbits vacacionals de les famílies.

En concret vol:

- Resumir les conclusions dels treballs tècnics realitzats fins a data d'avui en l'àmbit de la caracterització de les estructures i serveis que han de definir l'enoturisme familiar, responent a la pregunta: "Com ha de ser l'enoturisme familiar a la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre?"
- Ser la guia de bones pràctiques per a la creació de noves experiències i solucions enoturístiques familiars així com l'avaluació de l'adequació d'aquestes per satisfer les necessitats reals de les famílies.
- Enumerar els requisits i els elements clau per a l'èxit del desenvolupament de l'especialització familiar en les destinacions enoturístiques de la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre.
- Encoratjar i fomentar el compromís dels agents de la Xarxa Vinya en família perquè posin en pràctica i promoguin el contingut d'aquesta guia.

La Guia vol ser una **eina per coordinar esforços, voluntat i compromís** de tots els agents turístics de la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre en el desenvolupament de l'enoturisme familiar a la zona.



01

Famílies, benvingudes a la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre!

Les necessitats de les famílies varien per diferents factors, potser el més determinant sigui l'edat dels joves. Siguem servicials i avancem-nos a les necessitats que poden tenir quan ens visiten.

01 | Famílies, benvingudes a la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre!

Servei

Les famílies representen al voltant del 60% del turisme a la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre. Siguem servicials i avancem-nos a les necessitats que poden tenir quan ens visiten. Sabem que les necessitats varien per diferents factors, potser el més determinant sigui l'edat dels fills i filles.

Sabem que les necessitats més bàsiques de les famílies que ens visiten amb nadons sovint són disposar de canviadors i escalfa-biberó, mentre que aquelles que venen amb infants necessitaran troncs, cadiretes i microones. Per a les famílies amb preadolescents i adolescents en canvi, el wifi gratuït esdevé imprescindible.

Dediquem un moment a pensar més enllà d'aquestes necessitats bàsiques per identificar altres serveis que ens permetin millorar la seva experiència, com oferir en els allotjaments habitacions comunicades, lloguer de cotxets i motxilles per alleugerir la càrrega del viatge, situar punts de recàrrega al voltant de la zona perquè no pateixin si el seu mòbil o *tablet* es queda sense bateria, entre altres. Assegurem que la seva visita sigui agradable i la recordin de bon grat.

Els més petits

Recordem que la destinació no l'escullen només els grans en funció dels seus gustos i preferències. La influència dels infants i els joves és cada cop més gran, i per tant, les decisions són més horitzontals i compartides per tots els membres de la família.

És important que parlem també amb els infants i els preguntem la seva opinió sobre la nostra oferta i servei; ells ens podran donar moltes i noves idees de què i com millorar.

Walt Disney va dir: "Crea un lloc on els nens vulguin anar i els adults els seguiran".



Entorn

Pensem que les famílies que ens visiten busquen desconnectar de l'entorn urbà i gaudir d'un entorn rural i natural. Aprofitem-ho per crear dinàmiques diferents i variades de les quals en puguin gaudir durant la seva estada: activitats lúdiques, educatives, esportives, culturals, etc.

Fomentem la seva participació en la vida local i l'activitat que s'hi desenvolupa. Els territoris del vi de la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre han de tenir un component temàtic transversal que ha d'impregnar el conjunt de serveis i activitats.

Allotjament

Volem que les famílies que ens visiten s'estiguin més d'un dia a les nostres destinacions, gaudint del nostre entorn, s'hi quedin a dormir i que la seva experiència sigui tan bona i recomanable que tinguin ganes de repetir-la. Per això, l'allotjament que els hi oferim ha d'estar pensat i dissenyat especialment per a elles, amb espais adequats, còmodes, familiars, acollidors i atractius per a tothom.

Si parlem de turisme familiar, el concepte d'insonorització és rellevant per garantir el descans i el confort de les famílies durant la nit, sobretot tenint en compte els més petits.

Tinguem també present que molts consideren les seves mascotes i animals de companyia com a part del seu nucli familiar. Per tant, poder emportar-se-les de vacances es converteix també en una necessitat.

Altres serveis que es poden oferir des de l'allotjament són paquets de benvinguda pels nadons, la coordinació i reserva de diferents activitats, serveis o desplaçaments, o la creació d'espais especialment pensats pels infants, entre altres.

Mostrem sempre un tracte proper, professional i servicial, ja que no hem d'oblidar que l'allotjament és un dels elements clau en l'experiència global que viuran les famílies.

Models de famílies

Malgrat que la família “tradicional” és encara molt present i predominant en la nostra societat, en les últimes dècades han anat emergint i s’han anat reconeixent nous models familiars que han donat pas a una àmplia diversitat i pluralitat de famílies i de noves situacions.

Apareixen nous estils de vida lligats als canvis econòmics, culturals i socials dels últims temps, que han anat impactant en el tipus de relacions socials i de formes de convivència, així com en la manera d’organitzar les vacances familiars. Aquesta pluralitat ha donat pas a noves oportunitats i necessitats en el turisme familiar.

Fixem-nos en el que fan les famílies quan ens visiten: què ens demanen, què diuen del lloc. Hem d’estar atents a les seves accions i opinions, aquestes ens donen les claus que ens calen per saber adaptar i millorar la nostra oferta, satisfer les seves veritables necessitats i complir les seves expectatives.

Dades complementàries i referències

PECT TuristIC en família. Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona

Marques de Turisme Familiar de l’Agència Catalana de Turisme





02

Recordem que són més d'un i tots són diferents

Cada família és un ecosistema intergeneracional i nosaltres hem de cobrir les expectatives de cada franja d'edat i model convivencial.

02 | Recordem que són més d'un i tots són diferents

Estructura familiar

Compartir les vacances és una oportunitat per retrobar-se i viure experiències úniques, cosa que impulsa les famílies a incloure més acompanyants en els seus viatges: avis, oncles, amics...

Pensem en com són les famílies que visiten els territoris del vi de la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre, quants integrants les componen, quines edats tenen, i contemplem les opcions dels seus diferents estils, hàbits i interessos.

La intergeneracionalitat és indubtablement un factor molt important a tenir en compte quan parlem d'enoturisme familiar. No podem pensar només en uns i oblidar-nos-en dels altres, cal tenir una mirada global al voltant de totes les persones que componen la família.

Necessitats

Observem com interactuen les famílies quan ens visiten, què fan i més important encara, entenguem perquè ho fan, quina necessitat intenten cobrir.

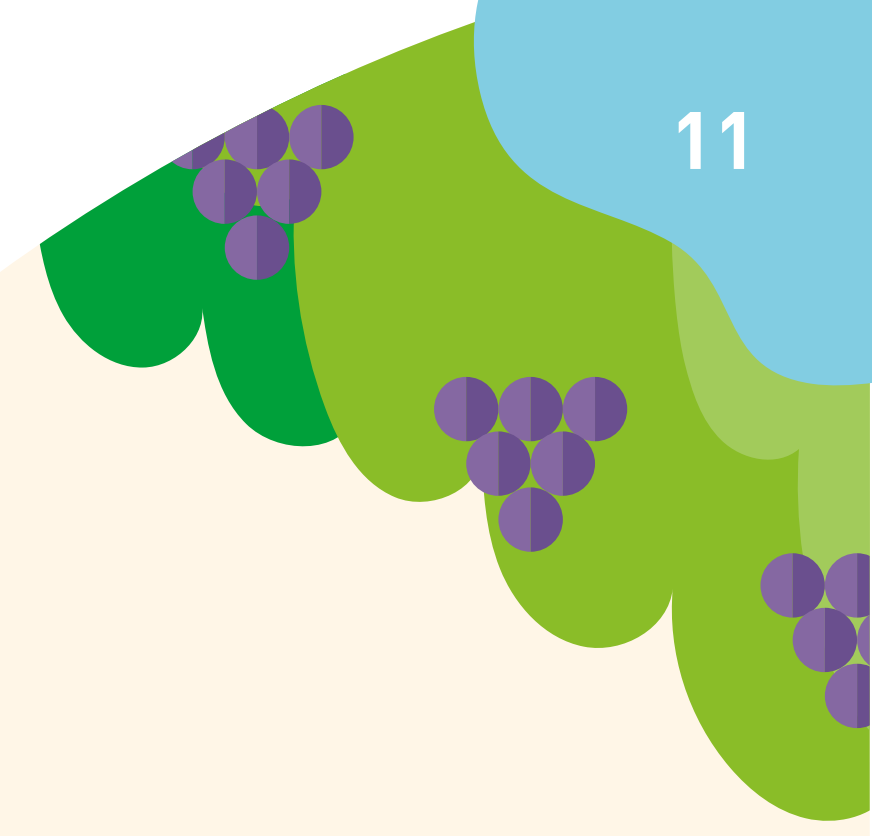
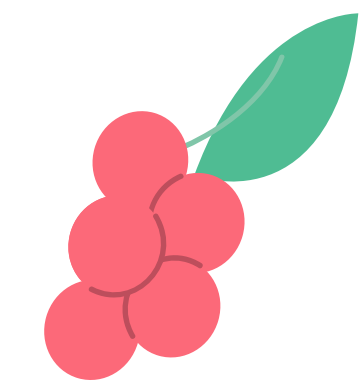
Per exemple, si observem que una criatura demana a la seva mare que el pugui a coll per poder tocar o veure alguna cosa, podem pensar en diverses fórmules per resoldre aquesta situació, potser amb unes prestatgeries modulars que permetin moure les coses d'un lloc a un altre fàcilment, o dissenyant una àrea només per a infants, on ho trobin tot a la seva alçada.

Però quina és la veritable necessitat? És que els infants puguin tocar i veure les coses amb total autonomia? O bé, descobrir coses noves i tenir l'oportunitat de compartir aquest aprenentatge amb els més grans?

Pot ser que no hi hagi una única solució i haguem d'oferir les dues perquè les famílies tinguin opcions. És a dir, sabem que podem trobar més d'una solució per a una necessitat, el que és important és detectar-la i sobretot entendre-la.



Idees per atreure famílies amb...



Nadons (0-2 anys)

- Canviador i sala de lactància
- Rutes en bici amb cadireta per a bebè
- Ludoteca

Nens/es (3-6 anys)

- - Xarxa de conta-contes
- - Explicació sensorial del cicle de la vinya
- - Representacions teatrals
-
-
-

Pre-adolescents (7-12 anys)

- Gimcanes o arqueo-rutes per paisatges històrics de vinya amb geocaching
- Verema a l'antiga
- Taller de cuina familiar

Adolescents (13-16 anys)

- - Escape room
- - Concurs fotografia/ selfies
- - Activitats de medi ambient i sostenibilitat relacionat amb la vinya
-
-

Interessos

Aprofitem cada punt de contacte amb les famílies per conèixer el millor possible els seus interessos i expectatives respecte a la seva estada al món rural.

La seva estada de cap de setmana pot buscar el relax, o potser tot el contrari, aprofitar el temps per fer el màxim nombre d'activitats possible. Els més petits sempre voldran moltes i noves activitats; els més joves, menys productes i més serveis; i els més grans, potser voldran trobar aquell record més adequat per a ells o per a regalar.

En qualsevol cas, cal entendre que no podem parlar de la família com una unitat, sinó que hem de parlar i pensar en cadascun dels seus integrants.

Dintre de la família cadascú vol el seu oci individual segons la seva edat, gustos i interessos. I a més a més de personalitzat, un servei molt acurat perquè resulti més estètic.

Assegurem-nos de saber què esperen trobar quan venen a les nostres comarques, i així els podrem oferir i aconsellar el més idoni pel que fa al seu allotjament, als seus àpats i/o a les seves activitats, sense generar frustracions.



Dades complementàries i referències

II Taller d'innovació en turisme familiar.

TuristTIC en família, Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona



03

Donem-nos a conèixer en el món digital

És imprescindible destacar en l'entorn digital amb pàgina web pròpia, als cercadors i pàgines oficials, entre d'altres. Són la nostra nova carta de presentació!

03 | Donem-nos a conèixer en el món digital

Online

Volem que les famílies ens coneguin i ens triïn com a destinació, i per això, avui és imprescindible la nostra presència en l'entorn digital, perquè si no hi som, simplement no existim.

L'experiència dels visitants comença en la precompra. Per tant, la recerca d'informació, el primer contacte i la reserva ha de ser fàcil i positiva, ja que forma part de l'experiència global.

En el món digital haurem de tenir present el concepte d'omnicanalitat. A banda de tenir una web pròpia i estar en cercadors o plataformes de venda, hi ha d'altres canals propis o externs que hem de valorar: xarxes socials, blogs, etc. Cal estar en diferents canals, però sempre a partir d'una estratègia per tenir visibilitat en aquells més adients per la nostra empresa o entitat.

Web

La nostra pàgina web és la nostra nova carta de presentació. Moltes famílies ens coneixeran a través d'ella i és important que aconseguim fer una bona primera impressió.

Quan visitem un portal web, l'estètica és el primer que ens atrau. És per això que cal donar importància al disseny de la nostra pàgina i que ens assegurem que produeix l'impacte que desitgem en el nostre públic objectiu.

Un cop comencem la interacció el que esperem és que sigui senzilla i àgil. Que puguem trobar tot el que busquem de manera autònoma. És a dir, que tingui una bona usabilitat. Posem-nos per un moment en la pell dels nostres clients i pensem què fan quan entren a la nostra pàgina? Què busquen? Com ho busquen? Troben tot el que necessiten saber de nosaltres fàcilment? També les famílies? En quin idioma? En resum, la nostra pàgina web ha de ser atractiva i intuïtiva!

Oferta

La nostra oferta ha de quedar clarament reflectida en l'entorn digital i ser coherent amb la realitat que trobaran els nostres visitants.

És imprescindible que tinguem clar a qui ens dirigim, i què podem i volem oferir-los, és a dir, quin és el nostre públic objectiu i quina la nostra oferta, abans de dissenyar la nostra pàgina web. Comuniquem de manera clara i atractiva tot allò que podran gaudir aquells que ens visitin: activitats, gastronomia, entorn, serveis, etc.

Reserves

La nostra pàgina web a més d'oferir-los conèixer la nostra oferta, els ha de permetre reservar fàcilment els serveis i/o les activitats que oferim.

Un sistema de reserves online ens permet donar una resposta immediata i estalvia temps a les famílies, cosa que agraeixen i valoren molt positivament.

Identitat

Les vinyes, símbol destacat de la cultura mediterrània, és un dels valors d'identitat de l'interior de la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre. És una zona privilegiada de Catalunya, dipositària de molta història, molta cultura i un entorn que es caracteritza per un meravellós paisatge natural.

Des de les construccions modernistes que donen nom a les Catedrals del vi, passant per la diversitat i qualitat de les vinyes, els paisatges colorits a qualsevol època de l'any pels quals passejar, fins a espais on practicar tot tipus d'activitats complementàries (BTT, quads, escalada...).

Aprofitem tots aquests recursos i caminem junts com a comunitat potenciant la nostra identitat! La nostra identitat ha d'actuar com un catalitzador, aconseguint atraure i fidelitzar, augmentant l'acceptació dels productes i serveis oferts i exhibint els seus valors com a promoció de la nostra destinació.

Dades complementàries i referències

Webinars Enoturisme familiar i TIC. TurisTIC en família, Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona.





04

El paisatge de vinyes, la ruralitat i la cultura del vi com a atractius diferenciadors

Integrem l'enoturisme amb el turisme actiu i el turisme rural, aprofitant tots els recursos naturals i culturals que tenim per oferir a les famílies, amb activitats que els permetin conèixer, gaudir i aprendre més del territori.

04 | El paisatge de vinyes, la ruralitat i la cultura del vi com a atractius diferenciadors

Recursos

Els territoris del vi de la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre ofereixen un autèntic mosaic agrari format per vinyes centenàries cultivades entre pendents i bancals, terra compartida amb altres cultius típicament mediterranis com l'olivera, el cereal o l'ametller.

Per enoturisme s'entén el desenvolupament de les activitats turístiques d'oci i temps lliure dedicades a la descoberta i gaudi cultural i enològic de la vinya, el vi i el seu territori, segons la Carta Europea de l'Enoturisme (2006).

Majoritàriament aquells qui escullen un entorn vitivinícola com a destinació de vacances no es conformen amb veure les instal·lacions d'elaboració dels vins, sinó que volen conèixer "in situ" on s'ubiquen les vinyes i tot allò que les envolta. Desitgen "trepitjar" la terra de les vinyes i aprendre sobre el procés de plantació, floració, maduració i recollida del raïm. D'altres, potser es desplacin a un celler simplement per poder contemplar els

paisatges vitivinícoles, sense tenir un interès tècnic especial a conèixer el procés d'elaboració del vi.

En qualsevol cas, i particularment les famílies que ens visiten, estan interessades a conèixer la vida rural associada al vi, la flora i la fauna de les vinyes, les tradicions vinícoles i els productes agroalimentaris típics de la zona. Esperen sobretot que la visita a un celler sigui més que tastar vins quan estan amb els nens. Cal plantejar els tastos com una activitat més dins de l'experiència global.

Integrem l'enoturisme amb el turisme actiu i el turisme rural, aprofitant tots els recursos naturals i culturals que tenim per oferir a les famílies, amb activitats que els permetin conèixer, gaudir i aprendre més del territori.

Posar en comú la informació de tots els esdeveniments existents, i afegir tots aquells que es vagin creant, permetria tant als clients com als agents turístics conèixer totes les possibilitats i alhora ajudaria a detectar oportunitats.



Oferta

La cultura del vi és molt àmplia i el turisme hi troba molts atractius per desenvolupar la seva oferta: visites a cellers, passejades entre vinyes, tastos de vins, visites a museus, festivals de música, art i altres esdeveniments, etc.

A banda dels cellers, hi ha altres serveis com restaurants, cafès, allotjaments, agrobotigues i activitats d'entreteniment o culturals que poden jugar un paper important en l'experiència enològica.

Quan les famílies decideixen la destinació per a les seves vacances, no sempre tenen clar tot el que podran fer durant la seva estada, però esperen trobar alguna activitat a fer cada dia, volen aprofitar el temps que tenen per descobrir coses noves, aprendre, gaudir, divertir-se, relaxar-se, fer exercici i compartir. En general volen deixar-se portar, improvisar i aprofitar el dia segons els convingui o vingui de gust, en lloc de contractar circuits o activitats programades amb anticipació.

Volen anar al seu aire! Volen escollir el seu propi itinerari!

Hem de ser capaços d'oferir una àmplia varietat d'activitats diàries. Activitats que puguin realitzar junts i també activitats que puguin realitzar per separat, en grups que comparteixin els mateixos interessos ja sigui per grup d'edat, estil o contingut. Activitats que cobreixin totes les franges horàries i que puguin ser una alternativa en un dia de mal temps. Activitats per a tots els gustos i butxaques!

Pensem en quina pot ser la nostra oferta, però no d'una forma individual, sinó com podem reforçar-la ajuntant les nostres fortaleses amb les dels altres agents del sector turístic de la nostra destinació. Dissenyem activitats coordinadament o fins i tot conjuntament, cocreem-les!

Diversió i aprenentatge

Les vacances són tranquil·litat, relaxació, però també aventura, diversió i adrenalina, especialment per als més joves.

Si els petits són feliços i estan bé, els grans també! I què necessiten per ser feliços? Activitats a l'aire lliure, viure com més aventures millor (sempre en un marc segur) i socialitzar amb altres joves. A més, per als més petits és imprescindible trobar zones de jocs per a ells. Si aquestes inclouen aigua i permeten que els nens estiguin a prop dels adults, molt millor.

Pel que fa als adults, el concepte diversió pot ser molt variat: aventura, experiències sensorials, jocs, socialitzar amb els amics, compartir amb els fills, gastronomia, festa, esport...

Però també tenen un interès educatiu en el temps que comparteixen amb els seus fills i filles durant les vacances; volen que es diverteixin i, si pot ser, que alhora aprenguin alguna cosa. Està demostrat que els infants aprenen a través del joc. Amb diferents activitats lúdiques podem transmetre coneixement als joves, com la cultura del vi, la cura i protecció de l'entorn, història, art, tradicions i molt més.

Sentits

L'enoturisme és, segurament, el sector on més i millor es pot tenir una vivència turística plena perquè ofereix la possibilitat de treballar tots els sentits. Ningú qüestiona, avui dia, que la vinya és molt més que un conreu. És sinònim de paisatge, cultura, gastronomia... de gaudir compartint.

En definitiva, són els atributs d'un producte capaç de generar activitats que estimulen els cinc sentits.

És important oferir activitats dinàmiques, participatives i sensorials, sobretot per als més petits.

Turisme rural

Als espais rurals, les famílies busquen la interacció amb l'entorn i valoren molt positivament fer activitats a l'aire lliure. Les activitats a la natura poden combinar desconexió, diversió, aventura i exercici. Els agrada sortir a passejar i fer esports com bicicleta o senderisme ja que els permet conèixer la bellesa dels paisatges de la zona. També els interessa activitats d'adrenalina com els parcs d'arbres, vies verdes o parcs d'aventures.

L'agroturisme és una modalitat del turisme rural que comporta beneficis com el manteniment de les activitats agràries al territori, espècies i paisatges. És interessant sumar-se a iniciatives que fomentin la descoberta de la pagesia i la visibilitat dels productors locals. Tant a grans com petits els agradarà conèixer d'on neix tot allò que mengem, el treball al camp, les granges o els obradors.



Les famílies valoren molt positivament també poder realitzar visites a llocs on es puguin veure animals. Aquests són un reclam molt potent per als nens perquè els estimula la seva curiositat per conèixer altres formes de vida. A nivell d'activitats, es prefereixen sobretot entorns naturals on la llibertat i el benestar dels animals estigui assegurada i on els nens puguin veure'ls en el seu hàbitat natural

Informació

Les famílies necessiten conèixer l'oferta de totes les activitats possibles perquè els permetrà organitzar la seva estada tenint en compte els interessos i necessitats de cadascun dels seus membres. Necessiten conèixer els nivells de dificultat per cada edat, horaris, equipaments, preu, etc.

La informació ha de ser clara per a tothom, parlin la llengua que parlin. La informació ha de ser permanentment actualitzada, propera i ben organitzada. I les respostes a les seves consultes han de ser ràpides.

Dades complementàries i referències

*Conferència "Turisme en família als cellers".
IV Simposi Internacional d'Enoturisme*

Estudi de la demanda del turisme familiar a la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre. TurisTIC en família, Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona

Com crear productes enoturístics per a les famílies (casos d'èxit). TurisTIC en família, Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona

Benvinguts a pagès. Generalitat de Catalunya

*Carta Europea de l'Enoturisme (2006).
VINTUR, Red Europea de Ciudades del Vino*



05

Oferim-los experiències vivencials, experiències compartides

No volen només visitar llocs, volen viure tot un entorn: experimentant, compartint, sentint... I el món de la vinya és cada cop més ric, variat, complex i envoltat d'experiències.

05 | Oferim-los experiències vivencials, experiències compartides

Experimentar i compartir

Les famílies que ens visiten volen oblidar per uns dies el treball, els hàbits i la rutina. Busquen noves experiències, aventura i diversió, però també poder-se relaxar en un entorn natural i gaudir del paisatge i de noves emocions compartides.

La Costa Daurada i les Terres de l'Ebre són destinacions amb una gran riquesa vitivinícola i una gran varietat de cellers. Però més enllà de visitar llocs i contemplar paisatges de vinyes, volen fer coses noves, experimentar noves emocions, compartir, sentir... En definitiva, viure-ho!

Disposem del marc natural, del paisatge i dels recursos turístics per construir per a elles experiències immersives a les vinyes, experiències de proximitat fomentant l'àmbit rural, però també d'aventura perquè alliberin adrenalina.

Construïm experiències interactives, autèntiques i innovadores ajudant-nos de les noves tecnologies!

Socialitzar i educar

Durant els dies de vacances poden compartir en família dies de distensió, que són també una ocasió per educar i socialitzar. Descobrir nous entorns i noves maneres de fer pot ser l'oportunitat perfecta per educar en valors com la tolerància, el respecte, la diversitat i l'ús sostenible dels recursos.

Podem crear experiències educatives i/o jocs per als més petits, però també per als més grans, amb les que puguin aprendre nous conceptes o desenvolupar noves habilitats, alhora que fan noves amistats. Potenciar les habilitats socials i l'autonomia permet també enfortir els vincles entre els membres de la família.

Conèixer altres famílies, interactuar amb la població local i crear noves relacions està també entre els seus objectius.



Cultura i tradicions

L'enoturisme és també cultura. Donem a conèixer els nostres pobles, la nostra història i cultura local, les nostres tradicions, les festes populars i les festes del vi i, sempre que sigui possible, animem-los a participar-hi durant la seva estada amb nosaltres.

Emocionem-los amb les nostres històries i anècdotes i fem-los-en coprotagonistes! Històries d'agricultors i artesans; d'emprenedors i productors locals; i històries dels nostres avantpassats: romans, monjos cartoixans, templers...



Animem-los a descobrir el nostre patrimoni, des dels vestigis de la cultura prehistòrica, passant per l'herència romana, el nostre passat medieval o la influència del modernisme, a través dels monuments històrics, molts d'ells declarats Patrimoni de la Humanitat per la UNESCO.

Potser no ho podran viure tot en aquests primers dies o en aquesta ocasió, però potser els suposarà un poderós incentiu i el motiu per una segona estada. Això ens permetrà anar creant lligam!

Col·laborar i cocrear

L'experiència global que viuen els nostres visitants no depèn només de la nostra oferta, sinó de l'oferta global del nostre territori. Així doncs, col·laborar i coordinar-nos amb la resta d'agents turístics de la zona i d'altres territoris pròxims, resulta no només interessant i enriquidor, sinó imprescindible.

Recordem que la seva experiència comença amb la seva cerca d'informació, segueix amb la compra, el transport, l'arribada, l'allotjament... I inclou els seus records i fotografies. Tots els elements i agents que intervenen en la cadena de valor són importants i tindran influència sobre l'experiència del client.

Cal tenir en compte aquesta imatge global perquè de la capacitat de relació entre aquests agents dependrà en gran mesura l'èxit de la seva experiència.

Recordem també que les famílies busquen una àmplia varietat d'activitats, de productes i preus. Així doncs, hem de tenir en compte tota l'oferta disponible al nostre entorn i a territoris propers, que puguin ser complementàries o es puguin combinar amb l'oferta enogastronòmica o de turisme rural per oferir-los més valor a la seva estada.

Pensar junts ens ajudarà a pensar en gran, a diversificar, a construir més opcions i tenir diferents oportunitats tant pel que fa al territori com respecte a la temporalitat, de forma que la nostra oferta enoturística sigui més àmplia, diversa i rica durant tot l'any.

Essència, autenticitat i diferenciació

Les destinacions enoturístiques de la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre compten amb una llarga tradició vitivinícola, una gran riquesa cultural vinculada al món del vi, varietat de paisatges, cellers i vins.

Potenciem i preservem allò que fa diferents les nostres destinacions i Denominacions d'Origen a fi de garantir l'autenticitat: l'ús de varietats autòctones com el trepat a la DO Conca de Barberà o la garnatxa blanca a la DO Terra Alta, la saviesa mil·lenària de la DO Tarragona ubicada en unes terres que els romans van triar com a llar, la influència del mar a la DO Penedès, els trets singulars de la DO Montsant

que aixopluga unes poblacions fidels a la producció vitivinícola artesanal o de la DOQ Priorat marcada per les terrasses i el sòl de pissarra característic de la zona, la licorella.

Donem a conèixer els nostres paisatges a través de rutes que relacionin les vinyes, els cellers, els paisatges, la nostra història i els pobles; paisatges singulars marcats per la vinya però també per serralades com el Parc Natural de la Serra de Montsant, les Muntanyes de Prades o el Parc Natural del Ports, per pendents i planes on conviuen la vinya amb oliveres i ametllers, per la convivència amb el riu Ebre, paisatges de vinya i mar, paisatges de pobles petits amb encant i masies, i paisatges on destaquen monuments patrimonials com les "Catedrals del vi", els monestirs de la Ruta del Cister o el castell de Miravet, entre altres.

És interessant establir una connexió amb el visitant, i per això resulta fonamental relacionar la producció de vi amb la terra, l'entorn, les persones. La cultura i el territori del vi com a relat! Aquesta connexió és la que ens permet crear vincle i fidelitzar als nostres clients.

Per als més petits, el relat ha d'estar enfocat a transmetre les singularitats del territori i la seva gent, marcat pel conreu de la vinya i la cultura del vi. Adults i infants podran descobrir a través de les experiències enoturístiques la història de les persones, la terra i l'entorn.

Així doncs, el món de la vinya és cada cop més ric, més variat, complex i envoltat d'experiències.

Recordar i divulgar

Mai havia estat tan fàcil com ara fer fotos per capturar moments. Pràcticament tots, i cada cop des de més joves, tenim una càmera (mòbil). Fem fotos de tot: menjar, paisatges, de nosaltres mateixos, els nostres, les mascotes... Més enllà de si gaudim del moment davant o darrere la càmera, el que és cert és que fer fotos augmenta la probabilitat de recordar millor les vacances.

Els records que es guarden dels viatges i de les vacances són d'aquells que ens acompanyen tota la vida, i un dels motius pels quals viatjar ens aporta satisfacció i felicitat. És per això que ens agrada compartir-ho. Que les famílies que ens visiten comparteixin imatges de la seva estada ens ofereix la possibilitat de donar-nos a conèixer, i de crear lligam amb ells.

Podem ajudar-los a construir els seus records i les seves fotografies, de forma que quan les divulguin entre els seus i a través de les xarxes siguin la nostra millor publicitat!

Dades complementàries i referències

Enogastronomia a la Costa Daurada. Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona

Gastronomia i enoturisme a les Terres de l'Ebre. Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona

Estudi d'investigació "La destinació dels infants i hàbits vacacionals de les famílies". TurisTIC en família, Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona





06

Siguem empàtics i professionals

Fem-ho bé. Som part fonamental de l'experiència que viuran les famílies que ens visiten. Nosaltres marquem la diferència!

06 | Siguem empàtics i professionals

Professionalitat

El turisme no és un bé material: és un servei, i com a servei la producció i consum són simultanis, s'han de realitzar "in situ", el client ha de ser-hi present, i per això és molt important la professionalitat i la capacitat d'empatia.

Per garantir serveis diferencials i competitius és indispensable comptar amb el suport de personal format i especialitzat en cada àrea (guies, monitors, cambrers, cuiners, recepcionistes, etc.) i desenvolupar de forma transversal habilitats en el tracte personal, capacitat de treballar en equip, organització, creativitat, dinamització i diligència, compartint criteris d'atenció al client i qualitat.

Els guies d'enoturisme i d'activitats culturals o rurals han de conèixer tècniques de gestió de grups, seguretat, animació, comunicació i, per descomptat, l'especialització en la cultura del vi, els recursos del seu territori i idiomes.

Els monitors han de poder organitzar i dinamitzar activitats recreatives aplicant tècniques específiques d'animació grupal, conèixer els recursos mediambientals i culturals de la zona i els idiomes necessaris. Serà també molt important que tinguin les habilitats específiques necessàries per adaptar les activitats als nens, al seu llenguatge, interacció i ritme.

Donat que ens dirigim al turisme familiar, seria bo que els cuiners i personal de cuina, a més de conèixer les tècniques culinàries i d'higiene i seguretat, aportessin coneixement de nutrició, i gastronomia local.

No oblidem que la qualitat es percep en els detalls!



Empatia

Les famílies recordaran les persones que els van atendre i com ho van fer, i serà una part important del record de la seva estada. Hem de ser professionals, però també, i potser per sobre de tot, empàtics.

El nostre objectiu ha de ser que cadascuna d'elles se senti a gust, segura, relaxada i còmoda, per gaudir plenament de les seves vacances. Viatjar en grup, i sobretot amb nens, fa que tots haguem d'estar oberts i atents a canvis de plans, a necessitats puntuals, a reconstruir activitats en un dia de pluja o a oferir ajuda immediata per resoldre qualsevol incidència o accident.

Per una altra banda, ens situem en un espai rural del qual cal tenir cura, que no funciona amb produccions a l'engròs, sinó que es compon d'empreses petites, pagesos, productors, artesans. Cal que guies, recepcionistes i cadascuna de les persones que atendran a les famílies siguin conscients d'aquesta realitat i tinguin i transmetin aquesta sensibilitat.

Ser propers i prestar veritable interès en escoltar les necessitats de cada família i comprendre'n les seves emocions, serà el que ens permetrà fidelitzar-la i que s'animi a recomanar-nos a d'altres familiars i amics.

Hem de ser conscients que som una part important de l'experiència que viuen les famílies que ens visiten. Nosaltres marquem la diferència!

Dades complementàries i referències

Jornades i tallers de turisme del LABIIT.
Eurecat i Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona

Estudis en Turisme i Geografia. Universitat Rovira i Virgili (URV)

International Master on Wine Tourism Innovation. URV

Formació permanent. Fundació URV

Institut Escola d'Hoteleria i Turisme. Cambrils

Programa #formacióturismecat. Direcció General de Turisme i Agència Catalana de Turisme

Escola d'enoturisme de Catalunya. Ajuntament de Vilafranca del Penedès

Cursos CEPTA. Confederació empresarial de la Província de Tarragona (CEPTA)

Pimec formació. Micro, petita i mitjana empresa de Catalunya (PIMEC)



07

Conquerim-los també pel paladar

Oferim-los una carta variada, innovadora i saludable per a totes les edats, amb un horari de servei flexible i adaptat a les seves necessitats i activitats.

07 | Conquerim-los també pel paladar

Producte local i de proximitat

La gastronomia és, sens dubte, un element d'identificació cultural; per tant, és important mantenir i potenciar els hàbits alimentaris propis de l'àrea de la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre, adaptats als canvis sociològics i culturals que es van produint.

Fer ús del producte local i de temporada, sempre que sigui possible, ens permet, per un costat, donar-lo a conèixer i promocionar-lo contribuint a l'activitat del nostre entorn, i per un altre, produir, processar, distribuir i consumir de forma més integrada contribuint a una economia més sostenible.

Recordem oferir els vins locals que són l'essència del nostre territori, així com altres productes gastronòmics típics, molts dels quals compten amb segells de qualitat com Denominació d'Origen Protegida i Indicació Geogràfica Protegida: l'oli DOP Siurana i DOP Terra Alta, el calçot de Valls, el vermut de Reus, el Xató, la DOP Arròs del Delta o IGP Clementines de les Terres de l'Ebre,

entre altres. I no oblidem donar resposta a necessitats específiques (intoleràncies, vegetarians, etc.).

Menjar saludable

La dieta mediterrània ha estat reconeguda per la comunitat científica internacional com un patró alimentari i un estil de vida dels més equilibrats i saludables del món.

Tant és així que el novembre del 2010 la Unesco va declarar la dieta mediterrània Patrimoni Cultural Immaterial de la Humanitat.

Basada en la trilogia històrica i cultural del blat, la vinya i l'olivera, ofereix gran diversitat de productes i de formes de preparar que permeten combinar el plaer de la taula amb l'equilibri nutricional i cultural.



Exemples de menús infantils

MENÚ INFANTIL TARDOR/HIVERN

LASANYA DE VERDURES

FINGERS DE POLLASTRE AL FORN
AMB PASTANAGUES I MONIATO

CARPACCIO DE TARONJA AMB RAÏM
I CANYELLA ESPOLVOREJADA

MENÚ INFANTIL PRIMAVERA

AMANIDA DE LLENTIES

SÍPIA A LA PLANXA AMB TIRES
DE PATATES DELUXE AL FORN

IOGURT NATURAL AMB TROSSETS
DE PLÀTAN I MADUIXES NATURALS
I TOPPING DE CREMA DE GARROFA

MENÚ INFANTIL ESTIU

GASPATXO AMB CROSTONETS DE PA

HAMBURGUESES DE LLUÇ
I VERDURES AMB PATATES AL CALIU

PINTXO DE MELÓ I SÍNDRIA
AMB UN RAIG DE XOCOLATA NEGRA

Nous sabors i menú infantil

Els àpats, com l'estada, són peces claus de l'experiència turística. Durant les vacances les famílies busquen noves experiències per viure i compartir, i sens dubte, la culinària és de les que deixen petjada!

Com a mínim 3 cops al dia tenim la possibilitat de sorprendre els nostres comensals, de fer-los feliços. Podem mantenir els nostres costums alhora que innovem per oferir una llista més àmplia de sabors, colors, textures i sensacions. Qui ha dit que tradició i creativitat no poden anar de bracet?

Estudiem la possibilitat d'aconseguir menús més variats cercant la creativitat a la cuina, buscant aquells elements que predisposen els clients a tastar nous aliments, i que els poden ajudar a introduir-los als més petits.

A partir del segon any de vida, els nens gairebé poden menjar de tot. Les vacances, aprofitant que els pares tenen més temps per compartir amb ells, són un bon moment per introduir-los en nous sabors i aliments que encara, potser no havien descobert. Així, a més d'aportar-los nutrients de qualitat, i oferir-los noves textures i sabors, poden passar a formar part dels seus records!

El disseny dels plats i de les taules que compartiran, per senzill que sigui, també pot contribuir a diferenciar la nostra proposta i fer la seva experiència memorable! Arribats en aquest punt, la descoberta i col·laboració amb altres professionals pot ser, també, molt enriquidora.

Horari i servei

Pensem en establir uns horaris de servei d'acord amb la seva activitat diària, la seva nacionalitat i les seves edats. Ni tots tenen les mateixes necessitats, ni volen seguir el mateix ritme.

Les famílies volen gaudir al màxim de les activitats i condicions que l'entorn els ofereix i hem de fer l'esforç d'adaptar els horaris dels àpats per tal que no suposin interrupcions, sinó part de l'experiència diària.

Cal disposar d'horaris com més amplis i flexibles millor, ajustant per exemple els horaris d'obertura pels sopars; els petits ens ho agrairan i els grans també!

No oblidem oferir-los tots aquells elements que poden necessitar per gaudir en família dels diferents àpats: trones, vaixella infantil, entreteniment, canviadors, etc. Així com un espai lliure on els més petits puguin jugar mentre els grans acaben de gaudir de l'àpat que els hem preparat amb una bona conversa.

Dades complementàries i referències

Mapa enogastronòmic de la Costa Daurada.

Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona

Productes de qualitat de les Terres de l'Ebre.

Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona

Receptes. Àpats saludables, TurisTIC en família, URV

Acreditació "Alimentació Mediterrània" (AMED). Generalitat de Catalunya





08

Siguem accessibles

Hem d'entendre l'accessibilitat d'una manera global, evitant barreres físiques, comunicatives i d'informació, així com culturals. Siguem accessibles, siguem inclusius!

08 | Siguem accessibles

Accessibilitat global

Hem d'entendre l'accessibilitat d'una manera global, no només com l'eliminació de les barreres físiques, sinó també de la comunicació i la informació, del transport, de l'edificació, i de les barreres actitudinals. L'hem d'entendre com un dret perquè les persones amb capacitats diverses puguin participar amb igualtat.

Alguns exemples de mesures per augmentar l'accessibilitat poden ser: suprimir llistons per a facilitar els passeigs amb cadira de rodes, pavimentar amb relleu especial per guiar persones cegues, tenir la informació simultàniament en més d'un canal (visual, auditiu, tàctil...), etc.

En relació amb el turisme familiar, l'accessibilitat està relacionada sobretot amb disposar d'equipaments adaptats per a les famílies: rampes per als cotxets de nadons, ascensors, bicicletes amb cadiretes, troncs, espais especialment dissenyats per als nens, ja siguin de pas o d'estada, etc.

I també en totes les activitats hem de valorar l'adaptació pel que fa al llenguatge i als recursos, especialment per als nens.

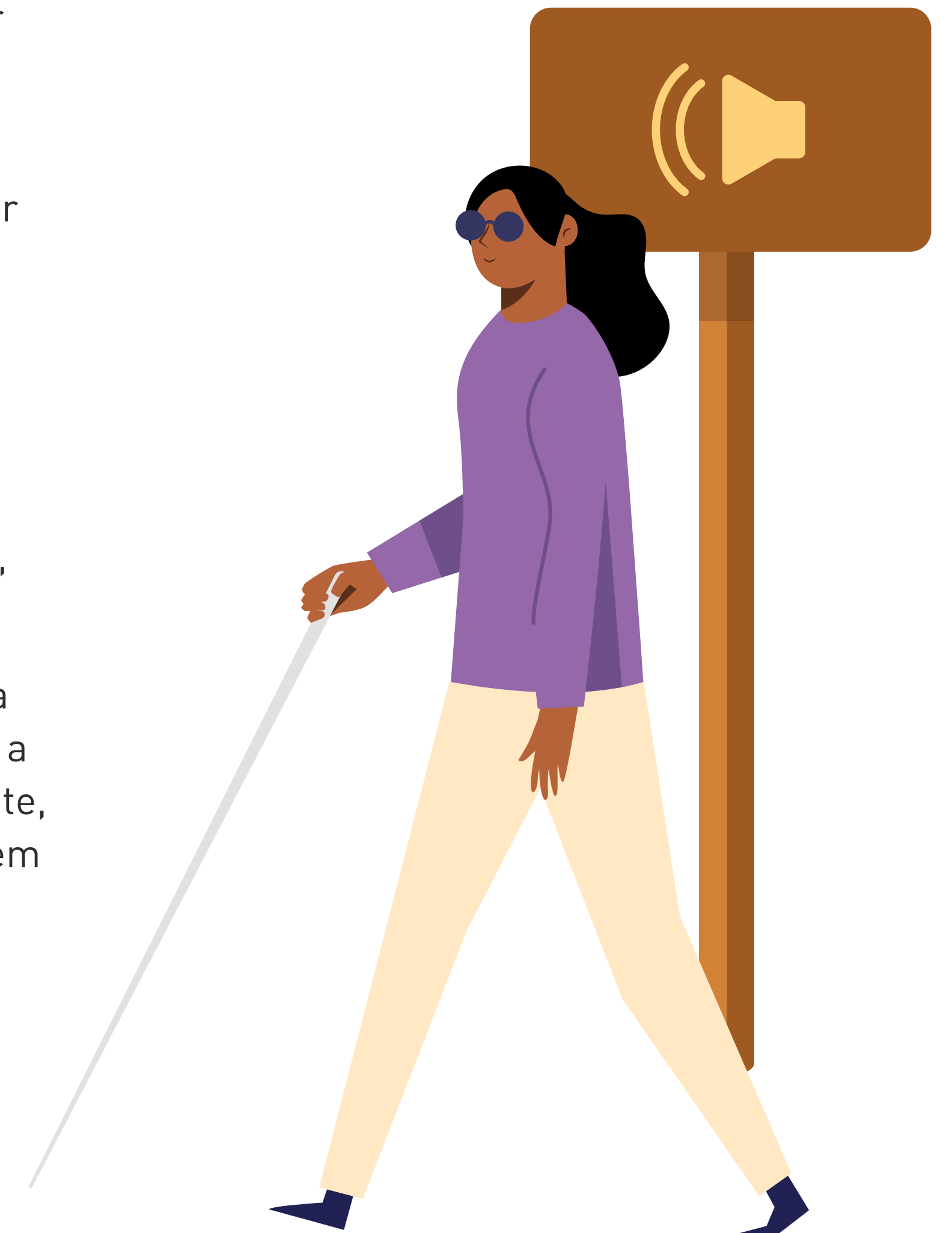
Aquestes normes i mesures han de contribuir a augmentar l'autoestima de les famílies i la qualitat de la seva estada.

Adaptabilitat

Siguem accessibles nosaltres també!

Pensem en posar-ho fàcil als nostres clients, siguem servicials i flexibles.

Fer-los sentir còmodes durant la seva estada o veure com de fàcil ens resulta adaptar-nos a les seves necessitats i peticions és, sens dubte, allò que més valoraran, i encara més si parlem dels petits de la colla.



Mobilitat

Les distàncies són una variable que tindran pes segons l'edat dels infants que viatgen en el grup.

Pensem en facilitar-los els desplaçaments entre espais i/o activitats, oferint-los més i millors opcions tant d'informació com de transport. Això els farà els enllaços més còmodes i els permetrà guanyar temps.

Planifiquem i mantinguem ben informats els possibles trasllats i connexions entre els punts d'interès del nostre entorn. Això també ens permet donar-lo a conèixer i ampliar la nostra oferta.

Informació i senyalització

Fem-los accessible tota la informació i comunicacions que els calgui en els seus moviments i que els pugui interessar per organitzar les seves activitats o rutes de forma clara, en tots els idiomes i formats que ens siguin possible (web, catàlegs, missatges, informació gràfica, etc.).

Identifiquem correctament els punts de servei, de trobada, rutes i/o activitats amb una senyalització apropiada a l'espai i als nostres hostes. Les dades de localització, geogràfiques, tècniques o climatològiques també poden ajudar-los a contextualitzar la seva experiència.

El llenguatge visual és el més adequat per fer accessibles les dades a públics no especialistes, i sobretot als més petits.

Disposar d'informació els permetrà escollir i accedir a llocs i serveis sense ajuda de tercers, incrementant la seva autonomia i llibertat.

Dades complementàries i referències

Manual "Turisme per a tothom". Agència Catalana de Turisme

Catalunya, destinació accessible (Consells per fer accessible el teu negoci). Agència Catalana de Turisme

Webinars Turisme Inclusiu. Espai de Descoberta, TurisTIC en família, Diputació de Tarragona

Manuals de turisme accessible. Organització Mundial del Turisme (OMT)

ISO 21902 Turismo accessible para todos. UNE, Fundación ONCE i OMT



09

Construïm un entorn segur per a les famílies

Sentir-se lliures i segurs incrementarà la seva autonomia i els permetrà relaxar-se, desconnectar i gaudir de la seva estada.

09 | Construïm un entorn segur per a les famílies

Autonomia

Per gaudir de la seva llibertat, els nostres clients han de ser autònoms, és a dir, han de poder escollir i actuar segons les seves pròpies decisions de forma independent.

Volen sentir-se lliures dels condicionaments habituals, de tensions innecessàries, disposar de temps d'esbarjo, de la llibertat d'escollir allò que els ve de gust, el que els agrada, el que no tenen ocasió de fer habitualment. Sentir-se lliures i autònoms, els permetrà relaxar-se, desconnectar i gaudir de la seva estada.

Perquè puguin aconseguir tot això, cal oferir-los un entorn on estiguin lliures de risc, sobretot la canalla.

Entorn segur

Sentir-se segur és una necessitat que afecta tothom. La seguretat és un bé intangible molt preuat, però com a intangible no és mesurable, i depèn molt de la valoració personal.

Per tant, haurem de crear condicions segures per a cadascú, sobretot en un entorn familiar on hi ha nens, menors i/o persones grans que poden resultar especialment vulnerables.

Hem de generar un entorn de confiança, de certesa, lluny del perill, on es puguin relaxar i gaudir lliurement d'activitats i experiències sense patir per imprevistos o per riscos no declarats.

Hem de disposar de les condicions físiques, tècniques i personals indispensables per cobrir les necessitats de cada persona, així com del conjunt de mesures i eines que ens permetin anticipar i minimitzar incidents i accidents, i en últim cas actuar de forma diligent.



Ciberseguretat

La tecnologia té un paper molt rellevant en el sector turístic, que comporta un canvi de mentalitat tant en l'oferta com en la demanda. En concret, la tecnologia aporta tres macro tendències al sector turístic: el coneixement cada vegada més profund dels viatgers; l'ús de la tecnologia per forjar, mantenir i millorar les relacions amb els nostres clients; i per últim, el valor de les dades obtingudes.

Tota aquesta informació personal, de facturació i d'hàbits i gustos dels clients, són dades molt valuoses que ens ajuden a personalitzar i millorar la qualitat del servei.

La correcta protecció i gestió d'aquesta informació ha de ser una de les nostres prioritats, no només per donar resposta a les disposicions legals, sinó perquè són la base del nostre negoci.

Hem de tenir en compte també, que la preocupació per la protecció de les dades és més elevada en les famílies.

Dades complementàries i referències

Especificacions UNE per reduir riscos davant la COVID-19 en el turisme.

Guia visites a cellers i altres instal·lacions industrials

Guia allotjament rural

Guia serveis de restauració

Guia turisme actiu i ecoturisme

Guia de turisme

Guia d'hotels i apartaments turístics

Guia d'oficines d'informació turística





10

Enoturisme sostenible avui, demà i sempre

Hem de garantir l'equilibri entre el desenvolupament econòmic, la cura del medi ambient i el benestar i desenvolupament social. Pensem en el nostre futur en comú!

10 | Enoturisme sostenible avui, demà i sempre

Sostenibilitat

Ser sostenible és mirar de satisfer les nostres necessitats actuals evitant comprometre les de les generacions futures. Hem de garantir l'equilibri entre el desenvolupament econòmic, la cura del medi ambient i el benestar i desenvolupament social.

Pensem en el nostre futur en comú!

Tinguem com a referència l'Agenda 2030 aprovada per Nacions Unides i els 17 ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible) interrelacionats que conté.



Objectius de Desenvolupament Sostenible, Nacions Unides

Turisme sostenible

L'enturisme familiar ha de desenvolupar-se sota els principis del turisme sostenible que són: el desenvolupament socioeconòmic, la protecció ambiental i la preservació dels valors culturals. Cal treballar per la viabilitat i la qualitat a llarg termini dels recursos naturals i humans, i evitar tensions que es puguin generar per les interaccions entre l'activitat turística, el medi ambient i les comunitats que acullen els turistes.

El turisme de naturalesa i l'ecoturisme es reconeixen com formes de turisme particularment enriquidores i valoritzades, sempre que respectin el patrimoni natural i la població local i s'ajustin a la capacitat d'ocupació dels llocs turístics.

Cuidem el planeta, cuidem el nostre entorn i mirem pel desenvolupament i benestar de la gent que hi viu. Siguem respectuosos amb els nostres recursos i la nostra cultura i fomentem el respecte també per part dels visitants. Recordem que els nostres paisatges són part important dels atractius que ens diferencien, donem-los a conèixer i conscienciem i treballem per conservar-los nét, lliures de contaminació lumínica i sorolls.

Valors

L'enoturisme ens transmet valors lligats al coneixement, a la cultura del vi, a l'esforç, a la resiliència, a la cura de l'espai natural, etc.

Siguem conscients dels valors que ens fan diferents, únics i especials com a destinació i procurem transmetre'ls i conservar-los de forma íntegra.

Valors naturals, diversitat de paisatge, flora, fauna i formacions geomorfològiques del nostre entorn. Valors culturals, idees, saber popular, bones pràctiques, cuina, recursos, llengües, costums i tradicions. Valors ètics i morals, la comprensió i promoció dels valors ètics comuns a la humanitat, d'un esperit de tolerància i respecte a la diversitat, etc. (Codi ètic mundial pel turisme).

Dades complementàries i referències

Jornada "L'impacte d'implementar mesures de sostenibilitat en turisme". Eurecat i Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona

Turisme sostenible: experiències europees aplicables a Catalunya. Generalitat de Catalunya

Carta Europea de Turisme Sostenible (CETS). Europarc

Codi ètic mundial per al turisme. OMT

Cimera Mundial de Turisme Sostenible (2015). Institut de Turisme Responsable, Consell Mundial de Turisme Sostenible i Basquetour

Objectius de Desenvolupament Sostenible. Nacions Unides



