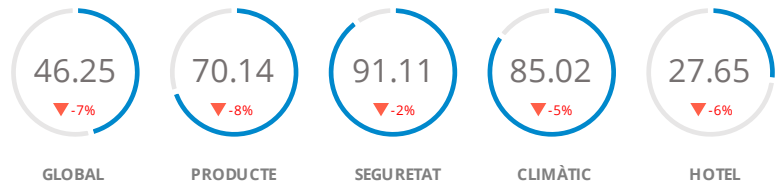


33.410

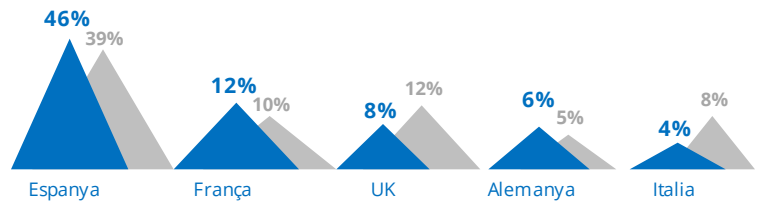
Mencions turístiques analitzades

● 2018 ● 2017



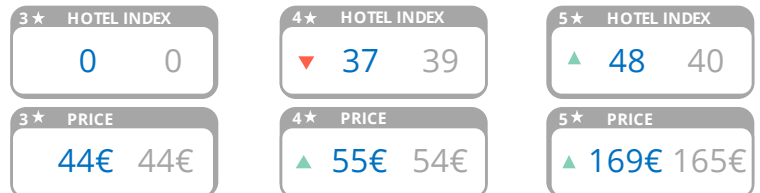
ÍNDICADORS SATISFACCIÓ - COMPRATIVA INTERANUAL

Els índexs de satisfacció amb la destinació mostren una tendència a la baixa en general. El índex global es veu afectat principalment per la caiguda de la satisfacció hotelera i amb el producte turístic. El nivell de percepció de seguretat i climàtic segueixen sent molt bons.



MERCATS EMISSORS PER MENCIONS

El mercat nacional és el predominant a molta distància amb la resta, incrementat inclús el seu pes relatiu. El mercat francès guanya protagonisme i es situa el segon per importància superant al britànic. També el mercat alemany que es situa en 4t lloc superant als italians.



VALORACIÓ I PREUS ALLOTJAMENT

El nivell de satisfacció hotelera mostra nivells preocupants en general, i especialment en les categories de 3 i 4 estrelles, que inclús davallen. Els de 5 estrelles pugen però no arriben a un nivell mínim. Els preus son estables amb lleugeres pujades no significatives.

	2018	2017
Sol i platja	30,94%	38,64%
Cultural	13,25%	11,95%
Oci Nocturn	12,21%	13,29%
Actiu	11,25%	7,29%
Familiar	9,54%	6,10%
Gastronòmic	8,78%	7,58%
Natural	8,45%	9,30%
Wellness	3,21%	2,99%
Compres	2,37%	2,84%

VOLUM MENCIONS PRODUCTES TURÍSTICS

Decreix l'interès relatiu en Sol i platja i Oci nocturn, mentre incrementen els productes Cultural, Actiu i Familiar. Els productes Natural i Gastronòmic perden pes en favor de Actiu i Familiar.

	2018	2017
Wellness	87.74	30.70
Sol i platja	82.52	78.08
Oci Nocturn	75.75	50.48
Cultural	73.33	36.34
Gastronòmic	71.58	71.78
Familiar	70.37	83.97
Compres	63.26	90.22
Natural	58.68	85.57
Actiu	58.50	78.69

SATISFACCIÓ PRODUCTES TURÍSTICS

Els tres principals productes per interès, Sol i platja, Cultural i Oci nocturn mostren nivells de satisfacció molt bons i una pujada notable. Per contra, Actiu, Natural i Gastronòmic davallen en quant a la satisfacció mostrada als comentaris.

	2018	2017
Discotòpics	19,11%	16,98%
Santaclotildegardens	8,21%	Camideronda 12,75%
Platjadefenals	8,13%	Waterworld 7,88%
Camideronda	7,88%	Calabany 7,47%
Platjadelloret	6,54%	Santaclotildegardens 7,31%

ELEMENTS MÉS MENCIONATS ASSOCIATS A LA MARCA

Es detecta una alternança entre els principals atractius mencionats per els usuaris. Les platges de Fenals i Lloret guanyen importància relativa en detriment de Waterworld i Cala Banyes. Discotòpics segueix com principal atractiu, inclús guanyant importància.

Aquest resum executiu s'ha elaborat mitjançant l'anàlisi de les interaccions espontànies i públiques dels usuaris interessants en Lloret de Mar des de el punt de vista turístic entre el 01.03.18 i el 31.05.18, i el mateix període de 2017. Les fonts utilitzades són:

- **Xarxes Socials:** Instagram i Twitter. 33.410 mencions turístiques.
- **Opinions hoteleres:** TripAdvisor i Booking.com. 13.152 reviews.
- **Preus hotelers:** Preus publicats a OTA's per una habitació doble en règim de només allotjament. Per una reserva feta amb un mes d'antelació.

Els indexes calculats mostren valors d'entre 0 i 100 punts. A continuació, es mostra l'escala de valoració per conèixer el significat i evolució dels indicadors en el temps.

- **De 0 a 24 punts:** Aquells indicadors o índexs que es troben dins d'aquesta escala, mostren nivells de satisfacció i confiança molt baixos i per tant són una àrea prioritària de reconfiguració.
- **De 25 a 49 punts:** Nivell de satisfacció i confiança relativament baix. Important potencial per a la millora.
- **De 50 a 74 punts:** Nivell de satisfacció bo a molt bo. Moderat potencial de millora.
- **De 75 a 100 punts:** Nivells de satisfacció i confiança excel·lents. En alguns casos hi ha marges per a la millora, encara que en la majoria d'ells siguin nivells a mantenir i consolidar.

L'evolució dels nivells de satisfacció dels visitants / usuaris s'extreu mitjançant cinc indicadors clau de rendiment del destí que es descriuen a continuació:

- **TPíndex: l'Índex de Productes Turístics,** mesura el nivell de satisfacció amb l'oferta (productes) de la destinació en les seves diverses categories: Cultural, Gastronòmic, etc. Aquest índex s'obté analitzant la distribució de comentaris positius, negatius i neutres que es produeixen per a cada un d'aquests productes.
- **PSíndex: l'Índex de Percepció de Seguretat,** mesura el nivell de seguretat percebuda pels visitants. Aquest índex es calcula mitjançant avançades tècniques de PNL que permeten entendre quan un comentari fa referència a aquestes qüestions.
- **PCíndex: l'Índex de Percepció Climàtica,** mesura el nivell de satisfacció dels visitants amb el clima en la destinació. Això s'aconsegueix mesurant el volum de "queixes", és a dir, comentaris negatius respecte a la meteorologia en la destinació i traçant una relació inversa: com més baix sigui el volum de comentaris negatius, major serà l'índex de satisfacció. Aquest tipus de mesura permet entendre la relació entre les expectatives dels visitants i la realitat de la destinació.
- **HSíndex: l'Índex de Satisfacció amb la Planta Hotelera,** mesura, com el seu nom indica, el nivell de satisfacció dels visitants amb el conjunt de la planta d'allotjament d'una destinació per a hotels de tres, quatre i cinc estrelles, en base als comentaris sobre l'oferta d'allotjament que els hostes realitzen a TripAdvisor i Booking.
- **GTPíndex: Aquest índex mesura el nivell global de satisfacció** dels visitants amb el destí. Aquest mesurament es realitza ponderant els quatre indicadors anteriors, així com analitzant la distribució de sentiment general sobre la destinació.