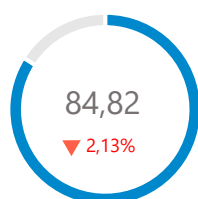
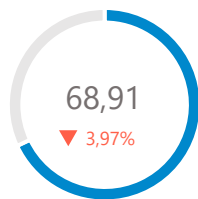


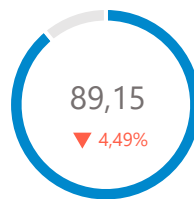
DADES GENERALS (Xarxes socials)



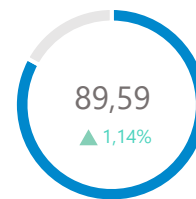
GLOBAL*



PRODUCTE



SEGURETAT



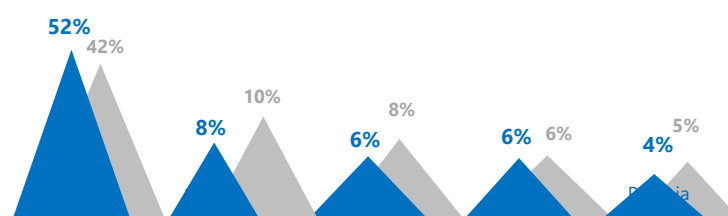
CLIMÀTIC

INDICADORS SATISFACCIÓ – COMPARATIVA INTERANUAL (0-100 punts)

Tot i una lleugera reducció en la Satisfacció Global amb el destí, aquesta continua sent molt positiva a Lloret de Mar. La Percepció Climàtica, ja de per sí també molt positiva, augmenta respecte a 2018. Amb percentatges similars, minven la Satisfacció amb el Producte Turístic i amb la Percepció de Seguretat, tot i que aquest darrer es força superior a la Satisfacció amb el Producte, que té possibilitats de millora.

MERCATS EMISSORS PER NOMBRE DE MENCIONS

Augmenta la presència relativa d'espanyols respecte a 2018, seguint així com el mercat turísticament més rellevant. La resta de mercats pateixen lleugeres correccions tot i que en aquest Top 5 no hi ha grans canvis percentuals.



INTERÈS DELS PRODUCTES

2019		2018
Sol i platja	28,55%	32,38%
Cultural	12,41%	13,07%
Oci Nocturn	11,91%	13,58%
Actiu	10,97%	9,59%
Familiar	10,76%	8,54%

TOP 5 PRODUCTES TURÍSTICS PER VOLUM MENCIONS

Els comentaris referents al Sol i Platja es redueixen 4 punts respecte a 2018, tot i que segueix com el producte més esmentat. Les mencions als productes Cultural i Oci Nocturn també minven, de forma més moderada. Per tant, augmenten les mencions a productes alternatius com l'Actiu o el Familiar, i a altres fora del Top 5 com el Gastronòmic o el Natural.

SATISFACCIÓ DELS PRODUCTES

2019		2018
Gastronòmic	79,43	84,97
Sol i Platja	77,90	83,09
Shopping	70,73	80,55
Familiar	69,73	76,56
Natural	64,14	82,44

TOP 5 PRODUCTES TURÍSTICS PER SATISFACCIÓ (0-100 punts)

El producte millor valorat al 2019 es el Gastronòmic, amb quasi 80 punts sobre 100. El precedeixen el Sol i Platja i el Shopping, que tot i no ser un producte molt esmentat, obté valoracions molt positives.

Cal comentar que a nivell general, ha descendit al 2019 la valoració dels productes turístics.

ATRACTIUS TURÍSTICS

ATRACTIUS MÉS MENCIONATS ASSOCIATS A LA MARCA

L'atractiu turístic més esmentat a les xarxes al 2019 ha estat Disco Tropics tot i que ha perdut més de 7 punts percentuals d'interès. A continuació trobem els Jardins de Sta. Clotilde i amb una importància equivalent trobem la Platja de Lloret i la Platja de Fenals, atractius que al 2018 es presentaven al revés en quant a ordre d'importància. El Camí de Ronda completa el Top tant al 2019 com al 2018.

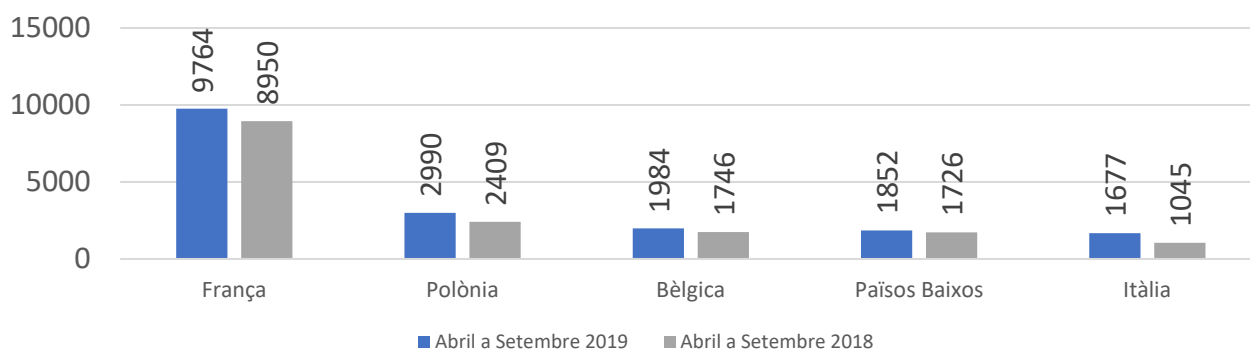
2019		2018	
Disco Tropics	16,2%	Discotropics	22,35%
Jardins de Sta. Clotilde	14,53%	Platja de Fenals	13,4%
Platja de Lloret	13,09%	Jardins de Sta. Clotilde	11,38%
Platja de Fenals	12,31%	Platja de Lloret	11,21%
Camí de Ronda	9,04%	Camí de Ronda	8,6%

RECOMPTE DE VISITANTS (Connectivitat mòbil)

MITJA DIÀRIA DE VISITANTS ESTRANGERS A LLORET DE MAR. ABRIL A SETEMBRE, 2019 vs. 2018

La Mitja Diària de visitants del total d'estrangers creix en 5.086 visitants els mesos seleccionats respecte a 2018. Tots els Països del Top 5 augmenten la seva mitja diària de visitants estrangers a Lloret de Mar entre Abril i Setembre de 2019 respecte a 2018. França, Polònia i Itàlia son els orígens que més augmenten la seva xifra total de visitants. Fora del Top, cal esmentar els decreixements dels mercats britànic i alemany.

Mitja diària d'estrangers 19	Mitja diària d'estrangers 18	Diferència interanual
26.241 visitants	24.412 visitants	+1.829 visitants diaris



CAPACITAT AÈREA (Programació de vols)

CAPACITAT AÈRIA DIRECTE D'ARRIBADA A L'AEROPORT GIRONA DE GENER A DESEMBRE 2019. ACTUALITZACIÓ GENER 2020.

La capacitat aèria al 2019 s'ha reduït molt lleugerament respecte a 2018. La Capacitat de les companyies aèries regulars s'ha ajustat un 4,3% i la Low Cost un 0,2%. La informació per orígens mostra augments per els 2 principals mercats, el neerlandès i el britànic. En canvi, els mercats alemany i italià han minvat la seva capacitat al destí al 2019. El mercat belga, en cinquè lloc augmenta força els seients disponibles. Remarcables també el descens des de Rússia i l'augment des de Irlanda.

Capacitat aèria directa total	Capacitat Regular	Capacitat Low Cost
1,05 M -0,38%	45,91 K -4,3%	1,01 M -0,2%

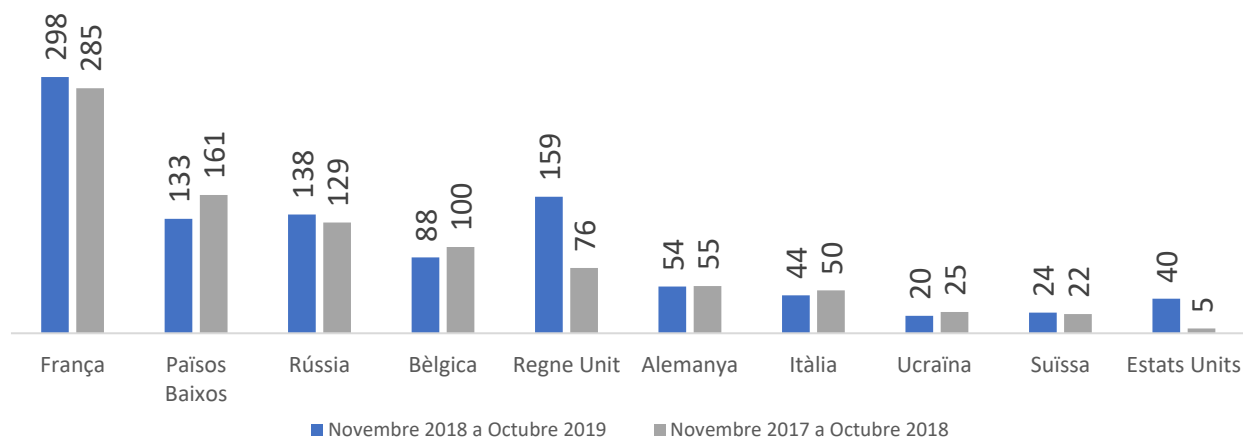
	Total	%Total	%YOY
United Kingdom	350,83K	33,35%	+4,22% ▲
Netherlands	136,38K	12,97%	+6,41% ▲
Germany	125,51K	11,93%	-15,99% ▼
Italy	100,93K	9,59%	-2,96% ▼
Belgium	76,42K	7,26%	+39,91% ▲
Poland	47,25K	4,49%	-1,02% ▼
Russian Federation	35,64K	3,39%	-20,43% ▼
Ireland	31,37K	2,98%	+25,02% ▲
France	28,35K	2,7%	-2,29% ▼
Morocco	19,66K	1,87%	+5,91% ▲
Spain	2664	0,25%	+200% ▲
Others	96,92K	9,21%	-17,2% ▼

DESPESA DELS VISITANTS (Targes de crèdit)

TOP 10 PAÏSOS ESTRANGERS PER ÍNDEX DE DESPESA. NOVEMBRE 2018 A OCTUBRE 2019 (vs. ANTERIOR)

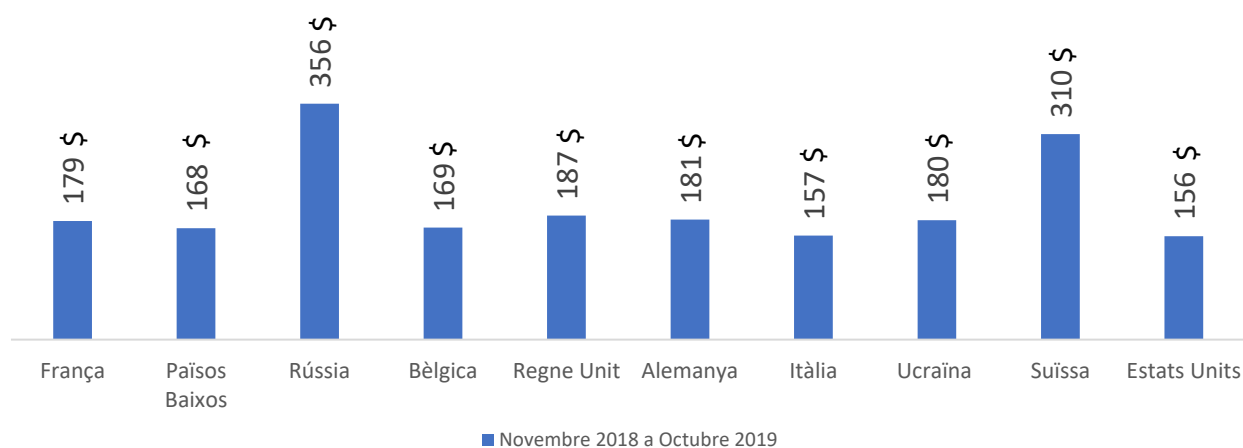
El mercat francès és el que ha protagonitzat una despesa major a Lloret al període seleccionat, augmentant lleugerament la importància relativa respecte als mateixos mesos anteriors. Rússia i Suïssa també registren creixements lleugers, mentre Regne Unit i Estats Units sí augmenten de forma important el seu pes relatiu en la despesa total a Lloret.

Per altra banda, els Països Baixos i Bèlgica, i en menor mesura Itàlia i Ucraïna són els orígens que minven la seva importància relativa parlant de la despesa total.



TOP 10 PAÏSOS ESTRANGERS PER DESPESA MITJA PER TTITULAR DE TARGETA. NOVEMBRE 2018 A OCTUBRE 2019

De mitja, els que més gasten per targeta al destí Lloret de Mar són els russos i els suïssos, superant els dos els 300\$ per targeta de crèdit. Sobre la resta d'orígens, no n'hi ha cap que superi els 200\$ per targeta, establint-se tots entre els 156\$ i els 187\$ de mitja de despesa. Regne Unit, Alemanya i Ucraïna són els països que destaquen en aquest rang inferior, mentre estatunidencs e italians són els que menys gasten per targeta.



OBTENCIÓ DE DADES

Aquest resum executiu s'ha elaborat mitjançant l'anàlisi de les següents fonts i períodes:

- ❖ **Xarxes Socials:** Instagram i Twitter. 156.130 mencions turístiques sobre Lloret entre el 01.01.19 i el 31.12.19, i el mateix període de 2018

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

- **Producte: 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.
- **Seguretat: l'Índex de Percepció de Seguretat**, mesura el nivell de seguretat percebuda pels visitants. Aquest índex es calcula mitjançant avançades tècniques de PNL (programació neurolingüística) que permeten entendre quan un comentari fa referència a aquestes qüestions.
- **Clima: 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.
- **Global: Aquest índex mesura el nivell global de satisfacció** dels visitants amb la destinació. Aquest mesurament es realitza ponderant els quatre indicadors anteriors, així com analitzant la distribució de sentiment general sobre la destinació.

Els índexs 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.
- ❖ **Dades de connectivitat mòbil:** total de visites i presències detectades al zona del municipi de Lloret de Mar a través de la connexió dels dispositius dels visitants a les antenes de la destinació. Entre el 01.04.19 i el 30.09.19, i el mateix període de 2018. Estadets amb presència superior a 3h. Font: Orange
 - ❖ **Programació de vols:** total de seients directes programats per l'aeroport de Girona entre el 01.01.19 i el 31.12.19, i el mateix període de 2018. Font: Flightstats
 - ❖ **Dades de despesa amb targeta Mastercard:** Informació relativa a la despesa produïda per els visitants estrangers físicament a Lloret de Mar entre Novembre 2018 i Octubre 2019. S'inclou l'Índex de Despesa (mesura la importància relativa d'un mercat en quant a la despesa total al destí, en relació al Top 10 països) i la Despesa Mitja per Titular de Targeta (en dòlars, comparativa per mercats d'origen).