

## TONI MASCARÓ, EXPERT EN NOVES TECNOLOGIES

# "Falta fer el seguiment del client"

## Internet, les PDA, etc., seran "intrínseques" a les noves generacions

XAVIER CANALIS

[xcanalis@editur.com](mailto:xcanalis@editur.com)

Al seu bloc ([www.tonimascaro.com](http://www.tonimascaro.com)) ens parla de darreres tendències en tecnologia, hi veiem fotos impactants del seu darrer viatge a Tòquio, hi trobem una referència sobre anàlisi de dades al sector hotelier... No és un directiu convencional: va fundar la seva primera empresa als 18 anys i avui és director general d'eMascaró Crossmedia, S.L., empresa consultora que, amb una quinzena d'empleats, assessora grans corporacions i empreses turístiques en temes de màrqueting, Internet i noves tecnologies.

**Quan parlem de noves tecnologies i màrqueting turístic, quins errors de partida podem cometre?**

Hem de tenir en compte que hi ha tot un món de possibilitats més enllà d'anunciar-se a Google. El problema és que al sector turístic català, avui en dia, trobem poca formació en tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) i escasses inversions. Internet produeix un canvi total, ja que suposa per al sector un nou mitjà de comunicació, distribució i publicitat que està creixent d'una forma espectacular.

**Però aquest dèficit no durarà sempre, o sí?**

Crec que aquest problema es perllongarà encara durant tres

o quatre anys més, fins que vagi augmentant el nombre de persones formades en el binomi TIC i turisme. Hauríem d'aprofitar millor el fet que Catalunya, a diferència d'altres destinacions, té una gran experiència en la indústria turística. A més, existeix tot un teixit d'empreses i universitats

allò que s'anomena "Filosofia CRM".

**Què més?**

Les webs dels hotels es transformaran. Hi podem fer reserves de vols i s'introduiran vídeos interactius. Això és perquè l'usuari cada vegada més buscarà quelcom que l'enamori. Però la gran assignatura

satge amb una oferta molt concreta, però obtens un retorn del 38%, això és un exemple real. I també evolucionarem cap a la microsegmentació, amb campanyes permissives.

**Defineixi'm permissivitat**

Qualsevol empresa pot comunicar amb el seu client per donar-li informació, però si aconseguixes el seu permís per rebre la comunicació, els resultats a l'hora d'enviar ofertes i butlletins són més efectius. Això obliga a disposar de bases de dades actualitzades.

**Els dispositius mòbils canviaran la manera en què viatgem?**

Jo crec molt en les PDA, és l'enginyer mòbil que més pot afectar a la indústria turística atès que permet carregar mapes i informació de productes i serveis, o en connectar-se a Internet funciona com a eina de reserva. De fet, ja s'estan llançant webs compatibles amb PDA. Aviat veurem dispositius mòbils que agregaran telèfon, MP3, alta accessibilitat a Internet, etc.

**Ja sabrem fer-los servir? Amb tants botons...**

Les noves tecnologies ja seran intrínseques en la següent generació. Per exemple, molta gent jove quan navega per Internet sempre té uns enllaços d'informació de referència, uns "preferits" que, a més, comparteix amb el seu grup. □



TONI MASCARÓ.

expertes amb serveis per a aquest sector a Catalunya. Empreses innovadores, creatives i amb una mentalitat d'exportar la seva experiència en l'àmbit internacional.

**Quines novetats veurem els propers anys?**

Apareixeran cercadors verticals, especialitzats en àrees concretes: viatges de luxe, *low cost*, etc. D'altra banda, veurem cada vegada més la incorporació d'estratègies de fidelització,

pendent és el seguiment del client amb el suport de les TIC, per conèixer allò que més li agrada. I això permetrà a l'empresa turística dur a terme campanyes segmentades.

**Avui dia tothom rep missatges de correu electrònic d'ofertes de viatges, hotels, vols...**

Són enviaments massius. En canvi les campanyes segmentades tenen un èxit rotund. Potser només tens 1.000 persones a les quals enviar un mis-

## Agenda

15-17 juny

El Palau Firal i de Congressos de Tarragona acollirà l'Ecoteca, primera fira de l'alimentació ecològica de Catalunya on els productes ecològics i de qualitat seran els protagonistes.

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

29 setembre-8 octubre

Aquest any el Saló del Caravanning arriba amb novetats com l'àrea de Vacances/Càmping City dedicada a càmpings, destinacions turístiques i comunitats autònomes.

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

6-8 octubre

El Cavatast, que aquest any celebra la seva desena edició, es distingeix per ser l'única mostra exclusiva de cava, que a més té lloc en un marc idoni com és la Capital del cava.

[www.cavatast.cat](http://www.cavatast.cat)

9-11 novembre

Professionals i practicants del turisme rural se citen a Agrotur, el Saló Nacional de Turisme Rural de Fira de Cornellà, única cita del país dedicada monogràficament a aquest tipus de turisme.

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