

El turista que retorna a Barcelona ciutat

Resum webminar 1 d'abril del 2020, Observatori del Turisme a Barcelona

El 48,0% dels turistes que visiten Barcelona ciutat ja l'havien visitat en els darrers 10 anys i és important conèixer les seves característiques intrínseques, per tornar a aconseguir acomplir les seves expectatives. El perfil típic del turista que repeteix visita és el d'un home de 38 anys, que treballa per compte d'altri i resideix a Espanya.

Il·lustració 1. *Customer Journey*



Per tal de comprendre aquest tipus de turista, seguim el seu *customer journey* (veure Il·lustració 1), on la fase de **conscienciació** se situa en la seva anterior visita. Per tant, en aquest cas, s'inicia l'estudi del recorregut d'aquest turista directament a l'etapa de **consideració**, on s'observa que el 82,7% no s'havia plantejat cap altra destinació alternativa i que la raó principal del seu viatge ha estat l'oci-vacances. Amb tot, puja el motiu professional i personal en comparació als que venen per primera vegada. Per tal de preparar aquest viatge han consultat principalment internet, concretament en webs d'operadors turístics o agències de viatge. Així mateix, destaca la informació demanada a coneguts amics i familiars.

En la fase d'**adquisició** destaquem que la majoria ha realitzat la seva reserva a l'últim moment, essent un 30% els que ho han fet els últims quinze dies. La contractació del transport per arribar ha estat majoritàriament al web de la companyia, essent l'avió el mitjà de transport més emprat, seguit del tren. Pel que fa a l'allotjament, la contractació s'ha realitzat principalment al web de l'allotjament però, cal destacar l'alt pes que tenen els webs d'intermediació. Igual que els de primera visita l'hotel és l'allotjament preferit. En canvi, allotjar-se a casa de familiars i amics guanya quota en detriment dels apartaments turístics.

Després de la preparació i la contractació, arriba el moment de la **visita**, la qual es caracteritza per tenir una estada mitjana de 4,9 nits. El turista repetidor, a diferència del que ve per primera vegada, registra estades més curtes (1 nit) i més llargues (d'11 a 28 nits). En contraposició a la mitjana, que majoritàriament ve en parella, aquests registren una major proporció de visitants

individuals. Ara bé, la mitjana del grup de visita supera les tres persones en totes les tipologies de turista.

La despesa realitzada per persona en el transport d'anada i tornada ronda els 300€, en l'allotjament, uns 260€ i la despesa durant l'estada se situa en uns 330€. Aquesta despesa a la destinació representa uns 85€ per persona i dia, superior a la inversió que realitzen els que la visiten per primera vegada, que es dediquen principalment a menjar i beure, seguit de comprar, destinant un import inferior a les partides de transport intern i oci.

Però què fa realment durant la seva estada el turista que repeteix visita a Barcelona? Més de la meitat visita Les Rambles, la Plaça Catalunya i Passeig de Gràcia, el Barri Gòtic i la Sagrada Família. En definitiva, els repetidors continuen visitant les principals icones de la ciutat, tot i que en menor mesura que els que visiten la ciutat per primer cop. En contrapartida, visiten la Barceloneta en major proporció.

Un cop acabada la seva visita arriba el moment de tornar i ser promotors de la ciutat. En aquesta fase de **prescripció**, els aspectes que probablement recomanin més de la ciutat seran l'arquitectura i la cultura. Ara bé, cal tenir en compte que, a mesura que la proporció de visites augmenta, també ho fa la indiferència per aquestes categories, essent el caràcter i l'amabilitat de la gent allò que més pes tindrà.

Tota la informació presentada s'extreu de l'Enquesta de Perfil i Hàbits del Turista a la Destinació Barcelona de l'Observatori del Turisme a Barcelona: ciutat i regió, en la seva darrera publicació 2018-2019 (veure [metodologia](#))

Per més informació i anàlisis d'altres agrupacions geogràfiques podeu consultar la web <https://www.observatoriturisme.barcelona> o adreçar les vostres consultes a info@observatoriturisme.barcelona o estudis@barcelonaturisme.com.