

*Actualizado al 29 de junio del 2021*

## **OBJETO**

El presente documento tiene por objeto presentar los niveles de servicio para la atención de solicitudes relacionadas a oportunidades de negocios para el destino (grupos), por parte de industria o de potenciales clientes.

## **ALCANCE**

Proveedores registrados en el CRM (Base de Datos de PROMTUR)

## **RESPONSABLES**

- Director Asociado de Ventas y Servicios
- Gerentes de Ventas y Gerentes de Servicios
- Coordinadores de Ventas y Servicios

## **SERVICIOS DEL DMO PARA LA CAPTACIÓN DE EVENTOS INTERNACIONALES**

El éxito de los destinos, en materia de captación de eventos internacionales, está estrechamente vinculado al trabajo en conjunto del sector. La organización de mercadeo de destino (DMO, por sus siglas en inglés) ofrece servicios con base en experiencias únicas del destino y sus ventajas competitivas para atraer el interés de compradores internacionales hacia el destino. A su vez, los hoteles, DMCs y OPCs, deben buscar el acompañamiento del DMO en el proceso de captación y con ello fortalecer la imagen del país, mostrando un destino consolidado y aumentando nuestra competitividad internacional.

Es responsabilidad del DMO apoyar a clientes de grupos y eventos de negocios en cada paso de la planificación/captación, promoción y desarrollo del evento. Generalmente, de forma gratuita, estos son sólo algunos de los servicios personalizados que se ofrecen, previa evaluación de cada oportunidad de negocio junto con los proveedores de servicios en la cadena de valor.

A continuación, un listado básico de servicios por etapas que se consideran:

- 1. Proceso de Captación (Bidding Stage)** – el DMO actúa como enlace entre la empresa de los clientes y los proveedores de servicios, que van desde operadores turísticos hasta empresas de gestión de destinos (DMCs).
  - Comunicación con el DMO “REFERIDOS”
  - Evaluación de la Oportunidad
  - Apoyo a Postulación
  - Seguimiento de la Oportunidad

**2. Promoción del evento (Build up).**

Apoyo efectivo mediante planes de promoción y presentaciones para mejorar la asistencia de los participantes al evento.

**3. Ejecución (ON-SITE)**

Ofreciendo todos los servicios de la cadena de valor, cumpliendo niveles de servicio y seguimiento a tiempo para cada grupo, presentados a continuación.

**PROCESO Y MANEJO DE LEADS CAPTADOS Y REFERIDOS****I. PROSPECCIÓN**

La prospección es el primer paso del proceso de venta y consiste en identificar a los clientes potenciales, también conocidos como prospectos. El objetivo de la prospección es elaborar una base de datos de clientes probables y luego comunicarse sistemáticamente con ellos con la expectativa de convertirlos en clientes potenciales a clientes actuales.

Nuestro objetivo en esta primera fase es hacer uso de los recursos de ventas de manera estratégica para brindar una mejora medible en la generación de posibles prospectos y la conversión de estos. Para esto el DMO contará con bases de datos internas y externas (proveedores), además de programas que incentiven tanto a asociaciones locales como a proveedores de bienes y servicios a postular el destino para eventos internacionales.

Algunas de las herramientas o recursos con los que cuenta el DMO:

- Customer Relationship Management o CRM por sus siglas en inglés
- Software de gestión de eventos online
- Bases de datos relacionadas a las membresías del DMO con Asociaciones Internacionales, especializadas en congresos y convenciones
- Asistencia a Ferias Internacionales y Misiones de Ventas en mercados prioritarios
- Búsqueda de negocio mediante la Agencia de Representación de Ventas

**II. DISTRIBUCIÓN DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIO (conocido como Leads)**

**\*Toda oportunidad de negocio (lead) será evaluada por el cliente o solicitante, el DMO no se encarga de decidir o seleccionar proveedores. El rol del DMO en este proceso es filtrar las oportunidades de negocio en base a los requerimientos del cliente, solicitar las cotizaciones a los proveedores locales y enviarlas al cliente para su evaluación.**

#### a. Registro de empresa – Inventario Local PROMTUR Panamá

Para la distribución de las oportunidades de negocio o trabajo en conjunto con la industria con respecto a leads referidos, es requisito que todo proveedor esté registrado en el inventario local de bienes y servicios del DMO.

De no estar registrados, iniciar su solicitud de registro informando a [servicios@visitpanama.com](mailto:servicios@visitpanama.com), al teléfono 202-8395 o por medio de la web [www.promturpanama.com](http://www.promturpanama.com), sección “Industria – Registre su Empresa”.

El equipo de servicios al recibir la solicitud cotejará la información y enviará por medio del CRM, correo de bienvenida al portal PROMTUR Panamá Extranet con enlace, usuario, contraseña e instructivo del portal para que complete el resto de la información requerida.

Al completar la información, el equipo de servicio revisa los datos y confirma vía mail el registro. El inventario local está clasificado en 8 categorías (rubro principal de servicios) con sus respectivas subcategorías. Las categorías madres son:

- i. Alojamiento
- ii. Tour operadores, Agencias de Viajes y DMCs
- iii. Organizadores de Eventos/OPCs
- iv. Guías de Turismo
- v. Recintos
- vi. Actividades y atracciones turísticas
- vii. Restaurantes, bares y discotecas
- viii. Servicios complementarios

#### Requerimientos:

Empresas del sector turístico reguladas por la ATP, deben contar con registro de empresa de la entidad mencionada. Las categorías reguladas son: Alojamiento, Agencias de Viajes y Tour operador (DMC), Guías de Turismo, Finca Agroturísticas, Transporte Terrestre Turístico y Transporte Marítimo Turístico; demás proveedores deben brindar información veraz y contar con Aviso de Operaciones o ley que sustenta la legitimidad y operación de la empresa en el país.

El registro no tiene costo

#### b. Cualificación de la Oportunidad

Con el propósito de obtener, atender y evaluar las solicitudes de servicio del cliente potencial, se solicita al cliente o al proveedor local que refiere la oportunidad de negocio, completar el formulario de solicitud de patrocinio para su debida evaluación y cualificación:

Completar el mismo en el siguiente enlace: <https://n9.cl/flmy>

Al recibir los datos del evento, el equipo de ventas evalúa la información del formulario y se comunica con el cliente, de ser necesario, para confirmar si la oportunidad cumple o no con los requisitos mínimos para aplicar a los servicios del DMO y/o al Plan de Incentivos.

Requisitos:

- Eventos de +100 personas con 50% de participación internacional o de 10 a 100 con 75% de visitantes internacionales.
- Eventos con mínimo de estadía de 2 noches en ambos casos
- Aporte socioeconómico respaldado con resultados de ediciones anteriores

Grupos no elegibles: grupos nacionales, festivales y conciertos.

De cumplir con los requerimientos, se procede a definir los pasos a seguir según los requerimientos del cliente.

#### **c. Selección de proveedores:**

**Nota importante:** De ser un lead referido, el DMO mantiene la confidencialidad de la información y trabaja en conjunto con el proveedor.

Según la necesidad del cliente, se define la categoría de proveedores involucrados por servicio solicitado. Se considera la especificación del evento y sus requerimientos para filtrar los proveedores por categoría (rubro principal de servicios) y según la información otorgada en su proceso de registro.

Ejemplo: tipo de turismo que realizan en sus servicios (viajes de incentivos, congresos y reuniones corporativas, lujo, sol y playa, entre otros), mercados de clientes (países), cantidad de habitaciones, capacidad de espacios de reuniones, nicho o especialidades informadas entre otros.

En base a la solicitud del cliente y requisitos otorgados se envía la solicitud a los proveedores.

#### **d. Envío de RFP y Tiempo de Respuesta**

La solicitud de cotización o propuesta a proveedores (RFP o lead de servicios) se envía en un solo archivo detallando las especificaciones y requerimientos de la oportunidad por parte del cliente. En el mencionado documento se detalla la información y se especifica el idioma (inglés/español) en el que se debe atender y dar respuesta a la solicitud.

Se solicita a los proveedores interesados en dar acuse de recibido. Los proveedores interesados deben verificar que las propuestas estén completas y respondan a todos los pedidos de los clientes antes de enviarla.

Tiempo de respuesta: 48 horas o según los requerimientos del lead y volumen de información de la propuesta solicitada. De no recibir su confirmación en el tiempo estipulado, se dará por entendido que no se encuentran interesados en participar/cotizar.

\*Toda la información brindada en cotizaciones y propuestas son consideradas como información confidencial entre los proveedores y PROMTUR Panamá.

### **III. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA ENVIAR RESPUESTA / PROPUESTAS DE SERVICIOS PARA EL CLIENTE**

- En un documento conglomerado o archivo electrónico se enviará la información recopilada por parte de los proveedores de acuerdo con la solicitud realizada por el cliente.
- Esta recolección de respuestas / propuestas se envía al cliente activo para que pueda tomar su decisión final.

### **IV. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

- Al cliente informar su decisión por el destino se envía la comunicación escrita agradeciendo la selección del destino. La comunicación incluirá los próximos pasos a seguir en términos de servicio, asegurándonos de esta manera de proveer continuidad a las necesidades del cliente. Esta comunicación se mantiene hasta lograr que el cliente seleccione los proveedores de servicios de su predilección. (El cliente es quien selecciona, no los coordinadores de servicios del DMO).

### **V. COMUNICACIÓN CON LOS PROVEEDORES**

- Una vez el cliente ha comunicado su decisión, se enviará esta comunicación a todos los proveedores de servicio que cotizaron. En esta comunicación se ofrece la notificación de la decisión del cliente y se anuncia cuál o cuáles fueron los proveedores seleccionados.
- Maximizando la comunicación: Si se envía la solicitud de negocio o lead a un proveedor y este no responde a tres (3) solicitudes de manera consecutiva, el gerente de ventas o servicios del DMO se comunicará con el proveedor por medio de correo electrónico o vía

telefónica para indagar si está interesado(a) en continuar recibiendo solicitudes en el futuro.

\*En caso de que el cliente informe que no está interesado en los servicios ofrecidos por los proveedores locales se llevará a cabo encuesta solicitando información de las razones sobre su decisión. Esta información será atendida con la finalidad de tomarse en cuenta para futuros grupos potenciales.

## **VI. FEEDBACK POST EVENTO**

Parte del éxito del Destino es lograr la mayor cantidad de reuniones y eventos de negocio de manera repetitiva, a través de clientes que se llevan una experiencia única en nuestro país.

Es importante seguir los siguientes pasos post-venta:

- Reunión Post-convención con el cliente y encuesta de satisfacción
- Revisión de comentarios del cliente y del comité anfitrión
- Enviar carta de agradecimiento con firma del Director General del DMO y/o de la autoridad del país.
- Solicitar pick-up report a hoteles y demás servicios turísticos
- Reportar cuantificación del total de participantes y habitaciones en el sistema
- Preparar reporte de impacto económico (usando calculadora – EIC de Destinations International) y compartir con cliente y con proveedores involucrados en brindar servicios al grupo.