

Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats Global Operator Landscape 3a edició – ARIVAL Focus Spain 2024

Índex

1	Presentació i metodologia	03
2	Categorització de les empreses	07
3	Estat de les reserves	21
4	Canals de comercialització	28
5	Política de preus	46
6	Canals de màrqueting	52
7	Sistemes de reserves i ticketing	59
8	Ús de la intel·ligència artificial	64
9	Reptes de futur	68

A photograph of two hikers in a natural setting. The hiker in the foreground is a woman with long blonde hair, wearing a straw hat and a plaid shirt, holding a large, unfolded topographic map. The hiker in the background is a man wearing a light blue button-down shirt and binoculars hanging from his neck. The background is a soft-focus view of a forest. The entire image is overlaid with a semi-transparent grey filter.

1. Presentació i metodologia

Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Presentació d'ARIVAL

Qui som i què fem?

Douglas Quinby
CEO & Founder

Anne Failing
Senior Analyst

Ramon Pons
Director Partnerships
ramon@arival.travel

<https://arival.travel/>

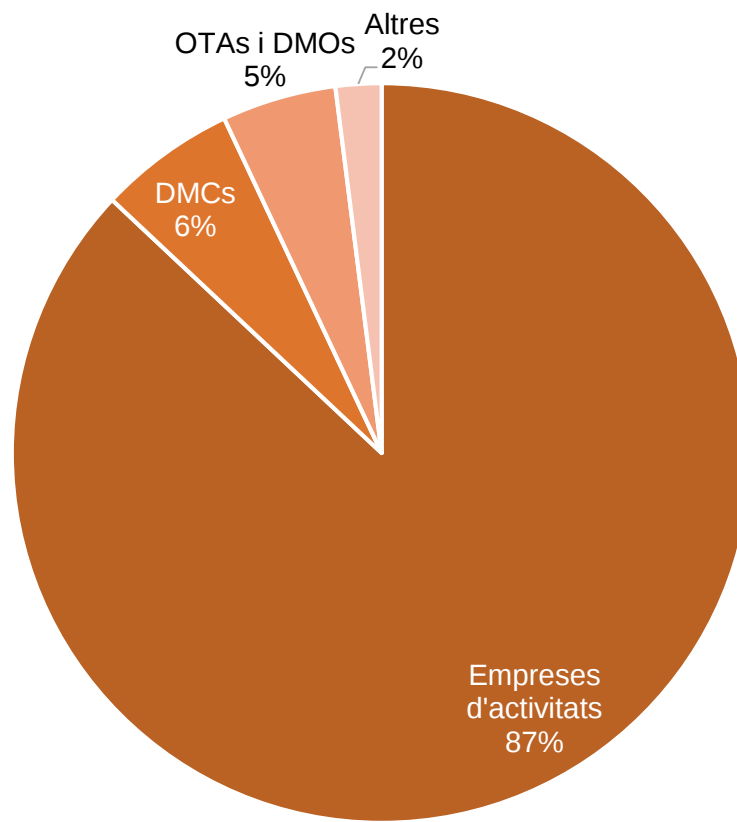


- Promovem el negoci, la tecnologia i la innovació en el sector d'experiències turístiques en destinació.
- Proporcionem informació, organitzem esdeveniments i creem xarxa per a creadors i distribuïdors de tours, activitats, atraccions i experiències.

Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Metodologia - Global Operator Landscape 3a edició

Més de 7.773 empreses/entitats d'arreu del món van respondre a l'enquesta entre abril i juny de 2024, i gairebé 9 de cada 10 són empreses d'activitats.

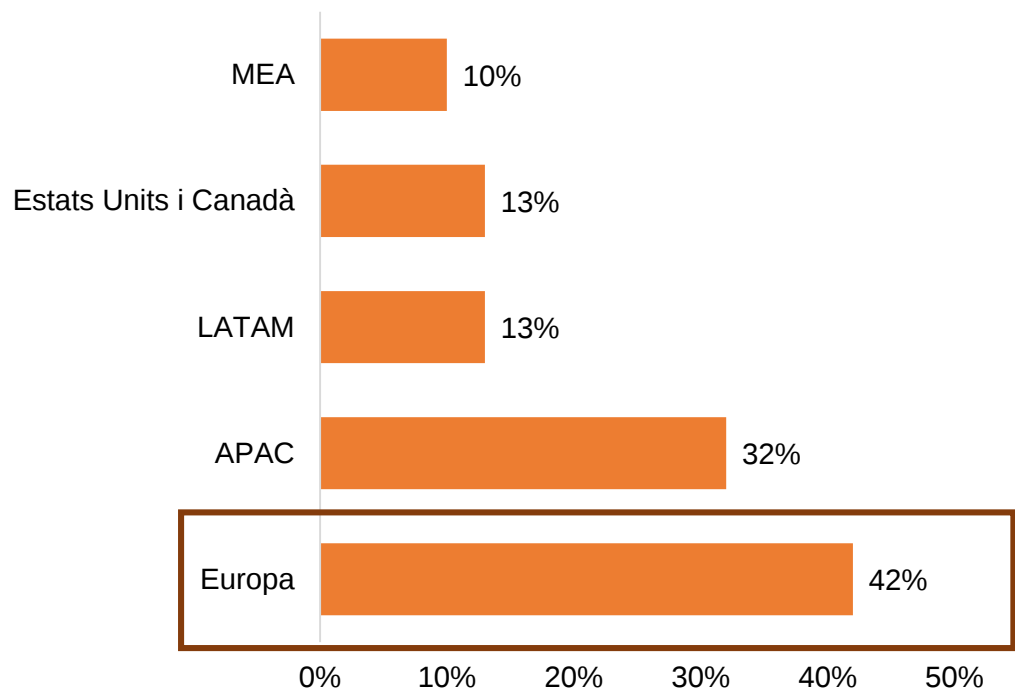
Percentatge de resposta segons la tipologia d'empresa/entitat



Estat espanyol
9 de cada 10 dels
que han respost
són empreses
d'activitats

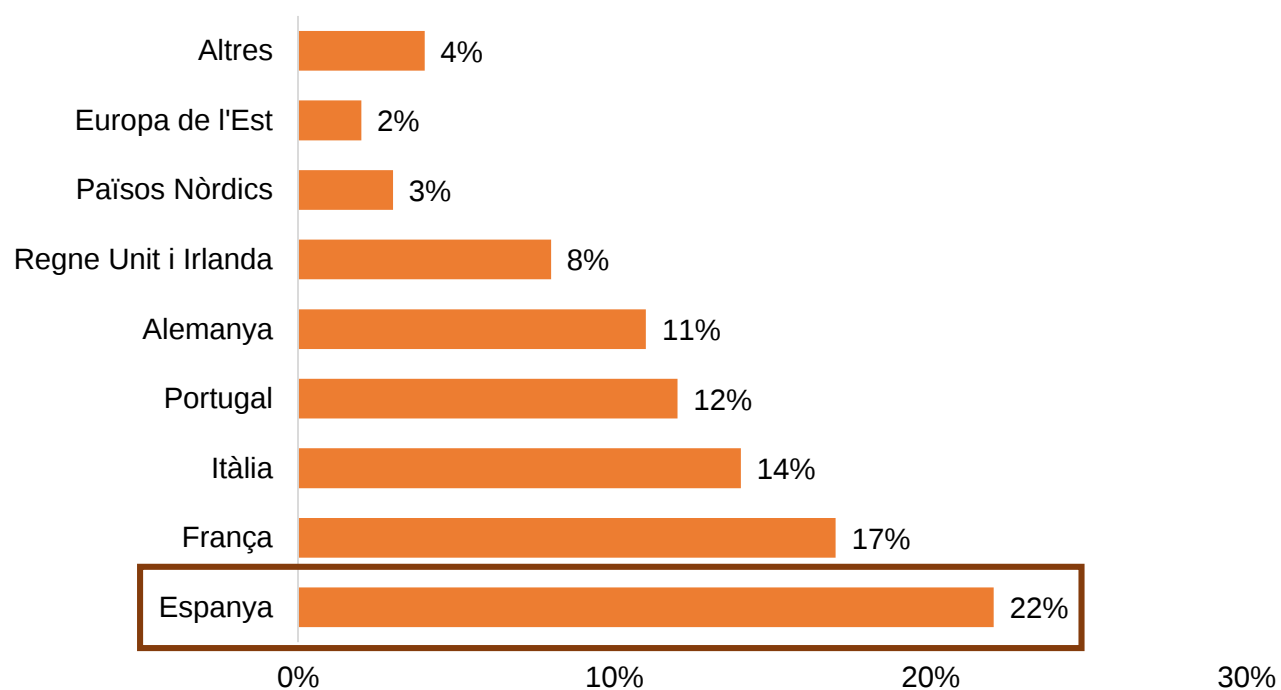
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Metodologia - Global Operator Landscape 3a edició

Percentatge de resposta segons regió de l'empresa



Europa
2.995 respostes

Percentatge de resposta segons país de l'empresa



Estat espanyol
623 respostes

2. Categortizació de les empreses



Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Categorització de les empreses

Tours	Activitats	Atractius turístics
Tot tipus de tours:	Culturals	Parcs d'atraccions
Empreses d'activitats	Escape rooms	Museus
• Tots els mitjans de transport (avió, bicicleta, vaixell, autobús, helicòpter, a peu, etc.).	Activitats terrestres	Espais culturals i monuments
• Totes les temàtiques (aventura, art, gastronomia, història, terror, visites panoràmiques, etc.).	Activitats aèries	Observatoris
	Activitats aquàtiques	Zoo i aquàrium
	Teatre, espectacles i entreteniment	Experiències immersives
Transfers*	Spa & wellness	
Guies turístics i amfitrions*	Parcs d'aventura	
DMC (Destination Management Company)*		

Estat espanyol
4 de cada 10 operen
en ciutats o àrees
metropolitanes

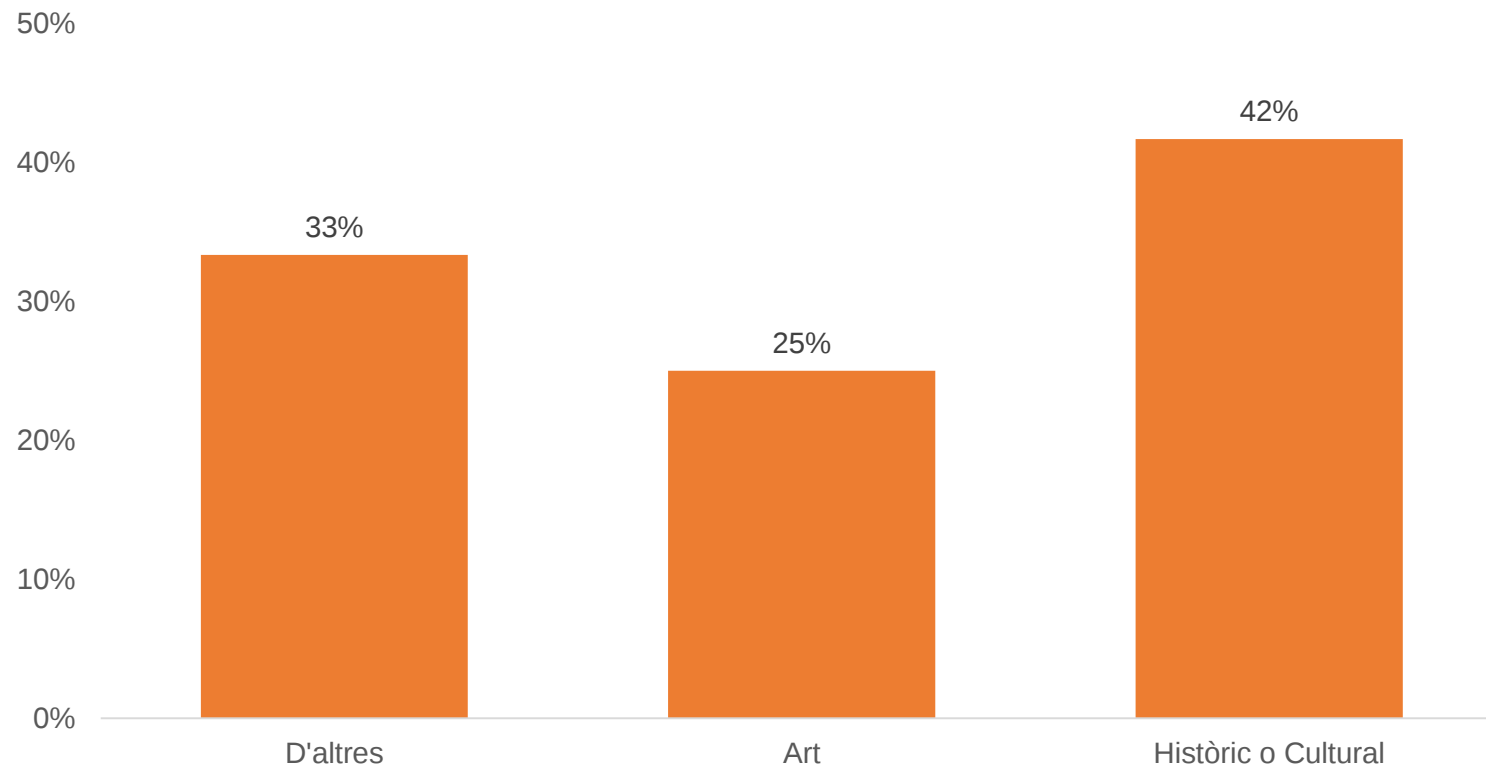
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Categorització de les empreses

Q1_ Quina de les següents opcions descriu millor el teu negoci o organització? Si més d'una d'aquestes opcions aplica, si us plau, tria la que millor representi la teva organització o la part més gran de la teva operació.



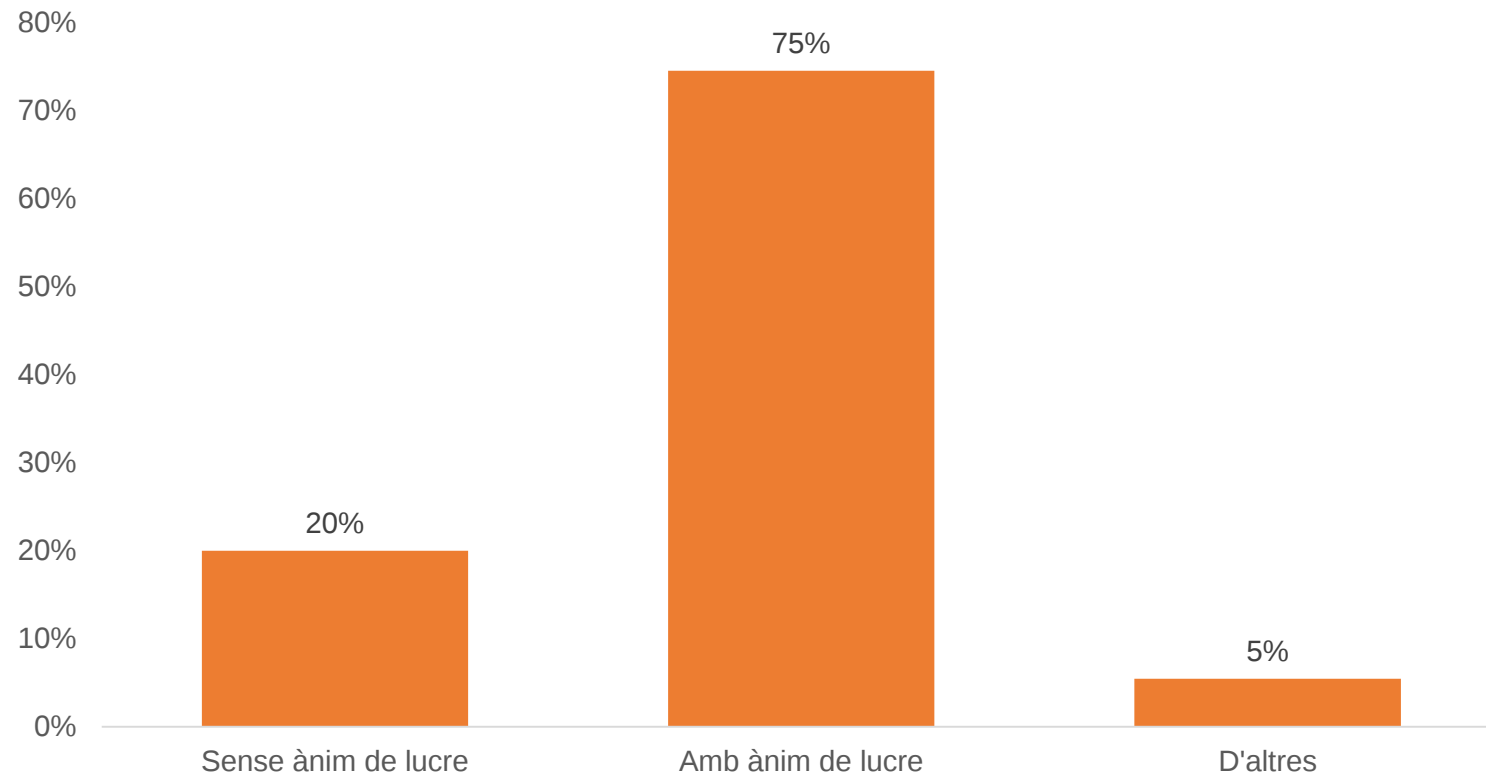
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Categorització de les empreses

Q2_ Quina de les següents opcions descriu millor el museu o galeria que operes?



Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Categorització de les empreses

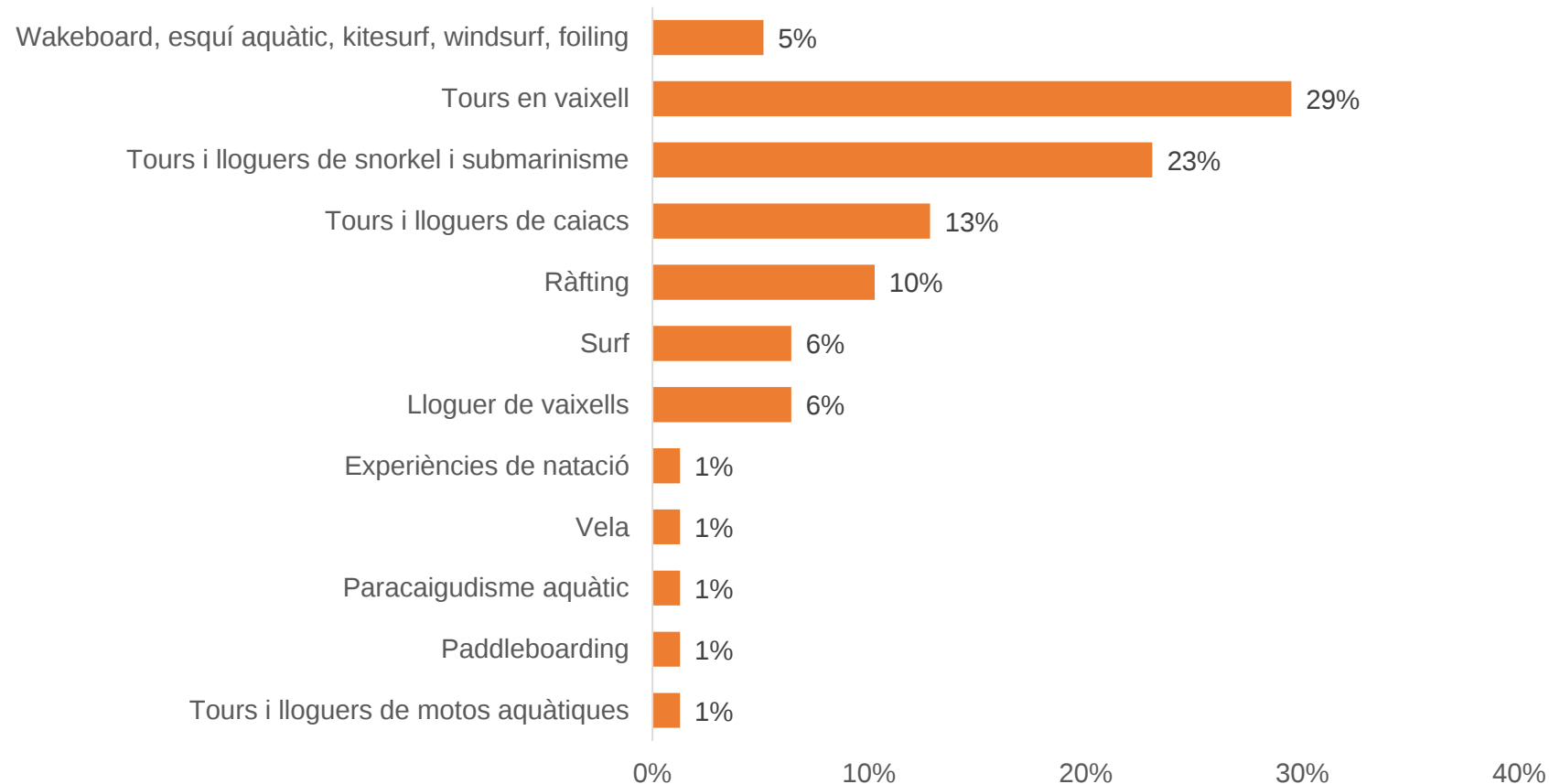
Q3_ La teva organització és una entitat amb ànim de lucre o una institució o organització sense ànim de lucre?



Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Categorització de les empreses

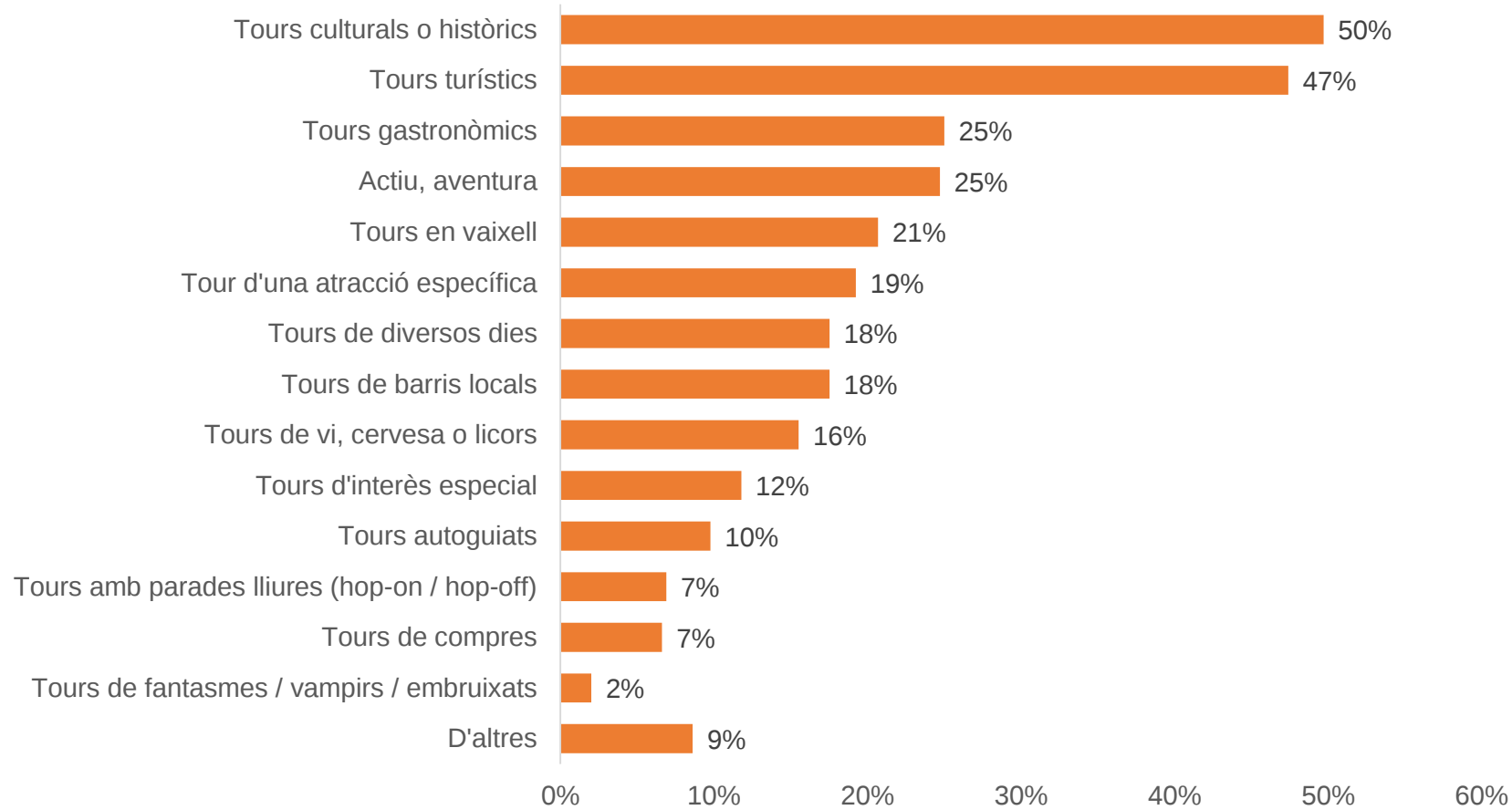
Q4_Quina de les següents opcions descriu millor el teu negoci de tours o activitats aquàtiques? Si més d'una d'aquestes opcions aplica a la teva organització, si us plau, tria la que representa la major part del teu negoci.

intel·litr.



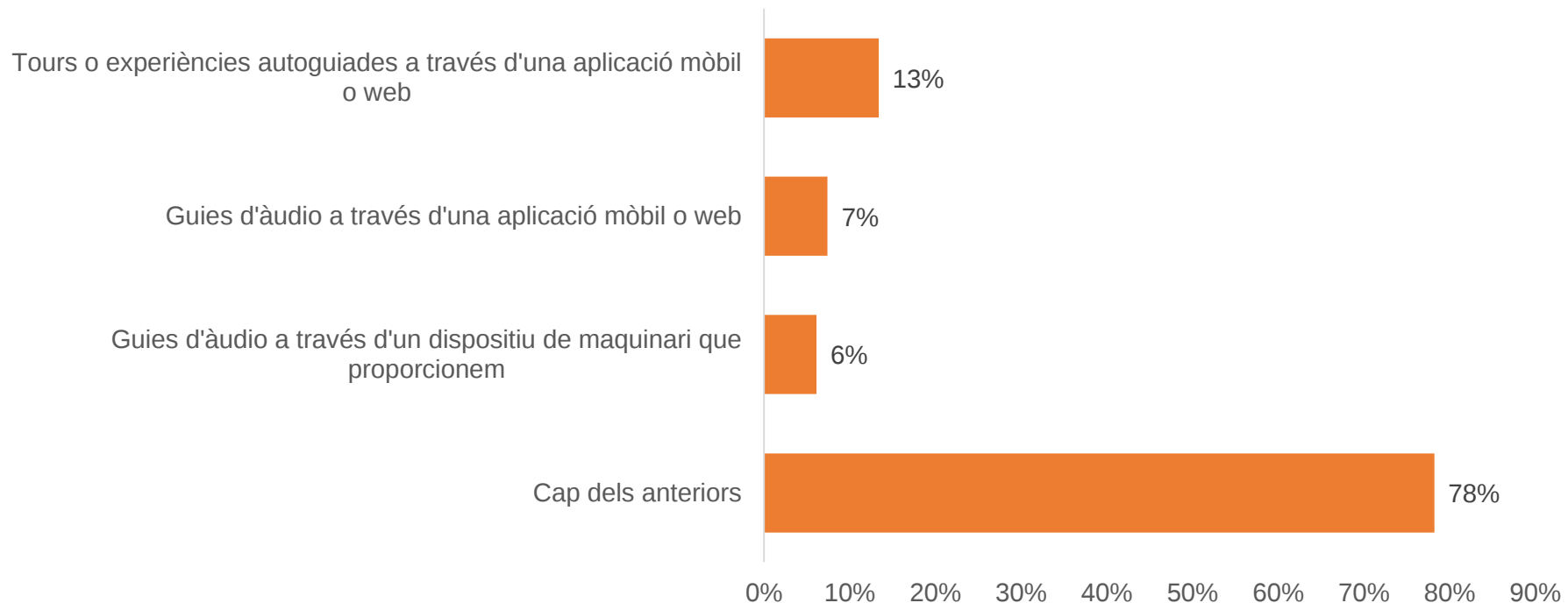
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Categorització de les empreses

Q5_ Quina de les següents opcions descriu millor el contingut o tipus de tour(s) que operes? (Si us plau, selecciona totes les que apliquin).



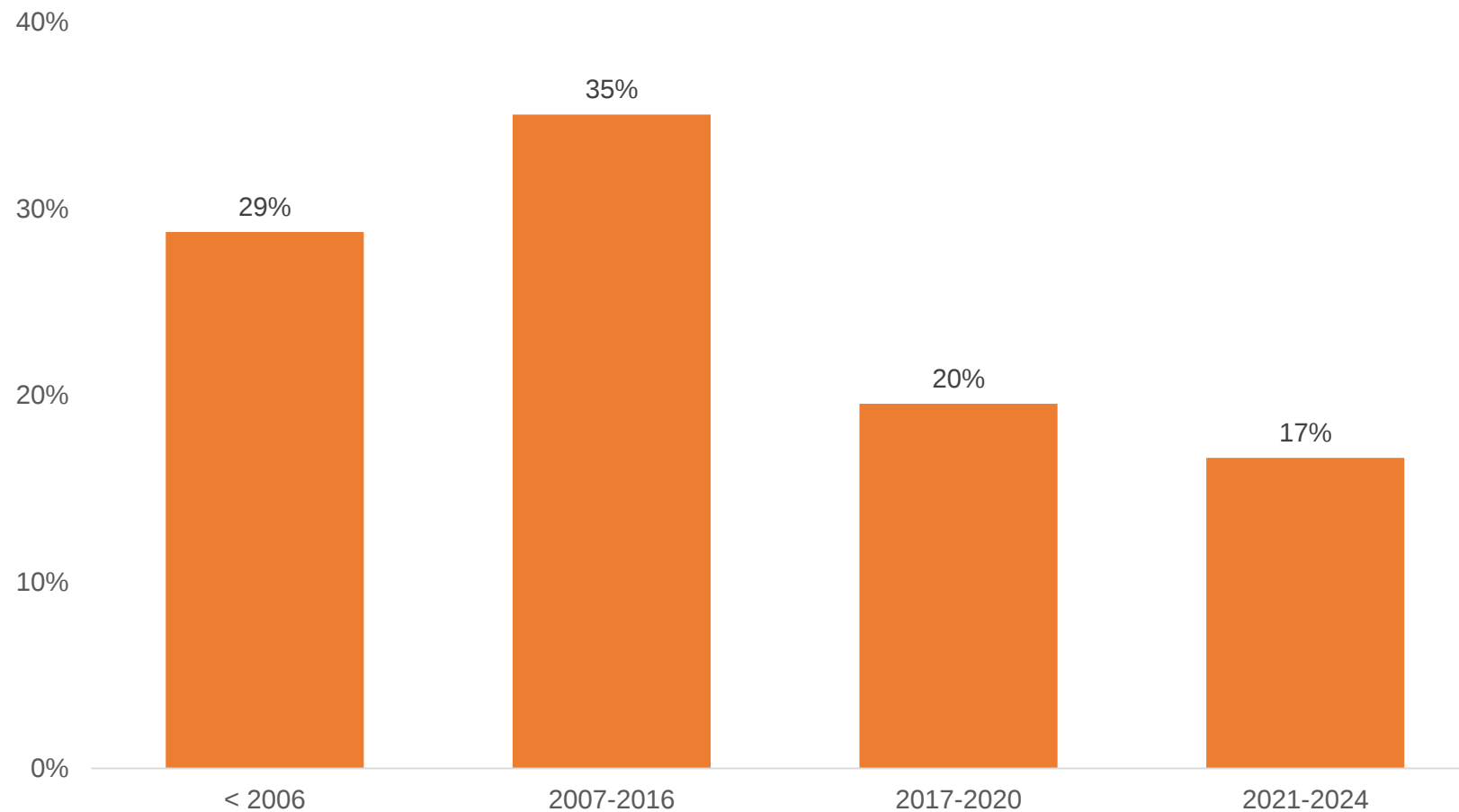
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Categorització de les empreses

Q6_La teva organització ofereix tours autoguiats a través d'aplicació mòbil o guies d'àudio per als teus tours o atraccions? (Si us plau, selecciona totes les que apliquin).



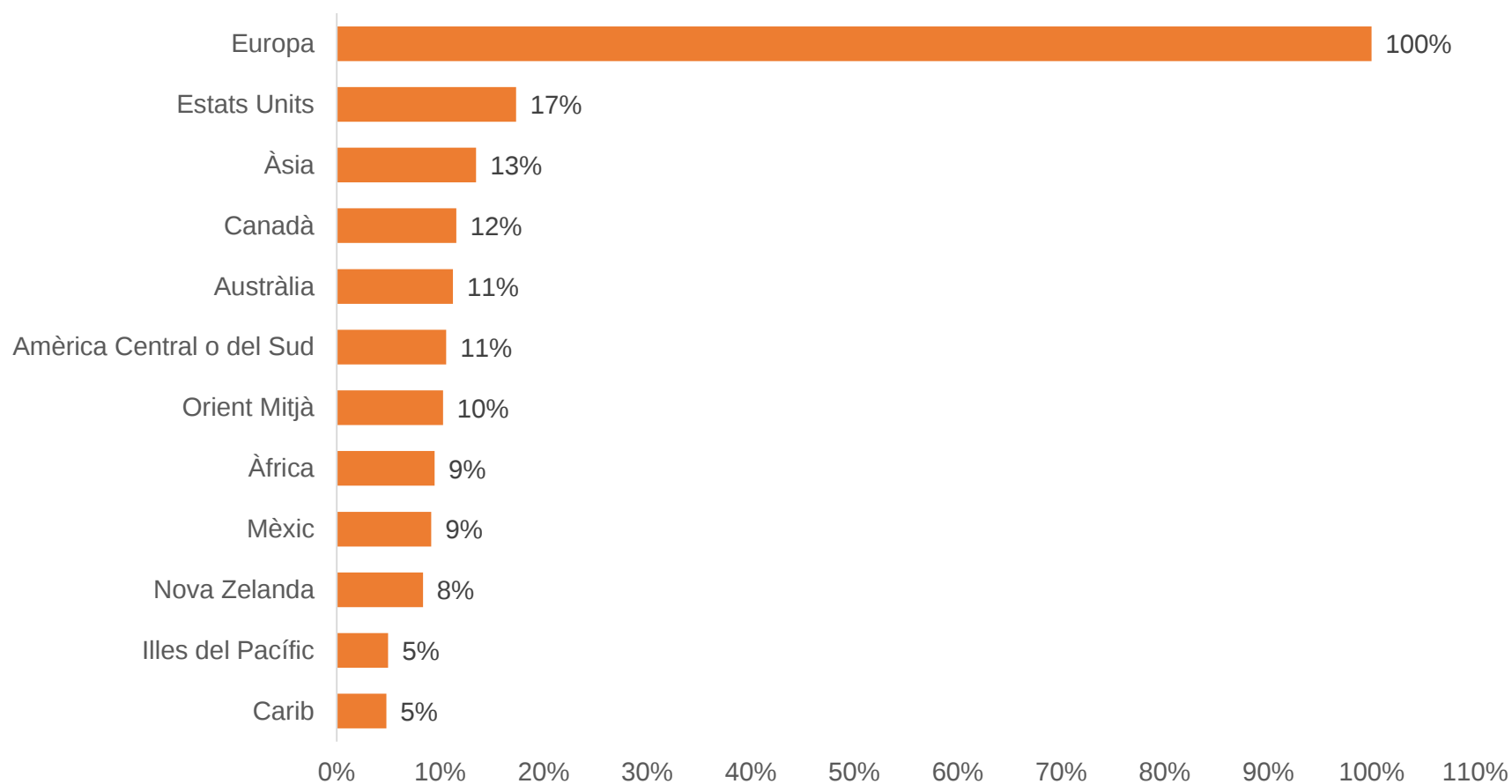
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Categorització de les empreses

**Q7_ Quin any va
iniciar l'activitat
la teva empresa?**



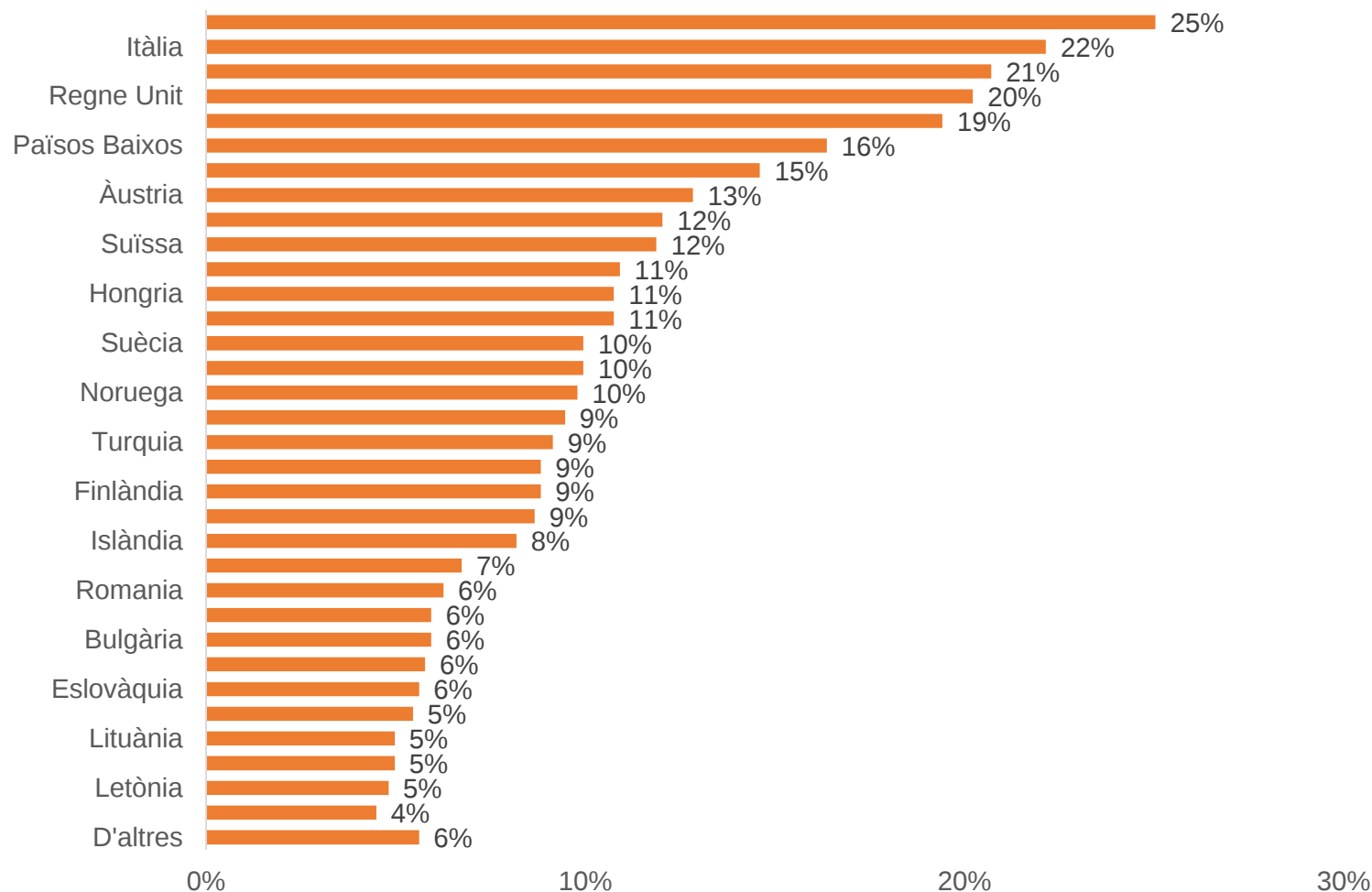
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Categorització de les empreses

Q8_En quins dels següents països o regions opera actualment la teva empresa els seus tours, activitats o atraccions? (Si us plau, selecciona totes les que apliquin).



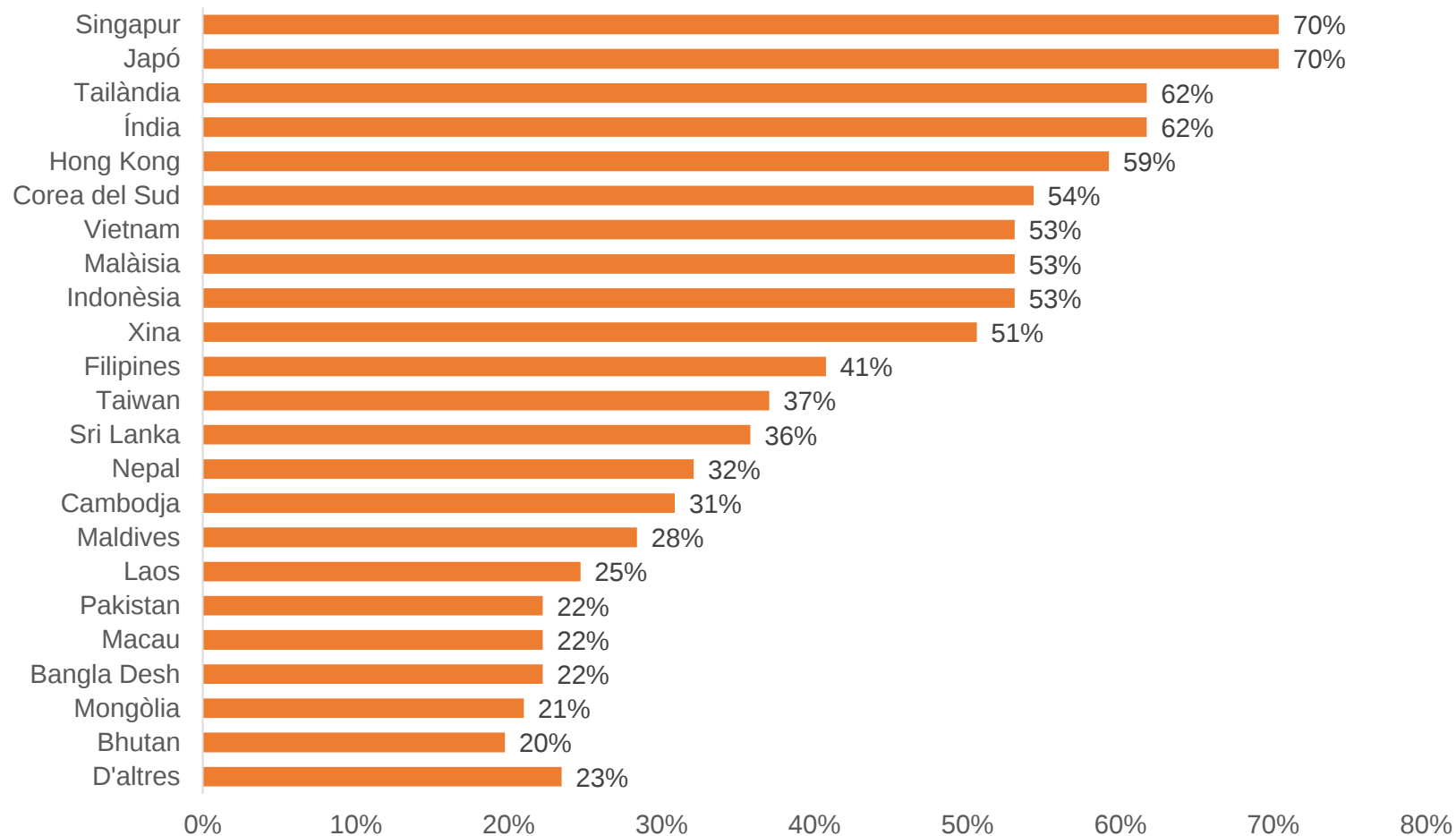
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Categorització de les empreses

**Q9_ En quin(s)
país(os)
europeu(s) opera
actualment la
teva
empresa/organitz
ació? (Si us plau,
selecciona totes
les que aplicuin).**



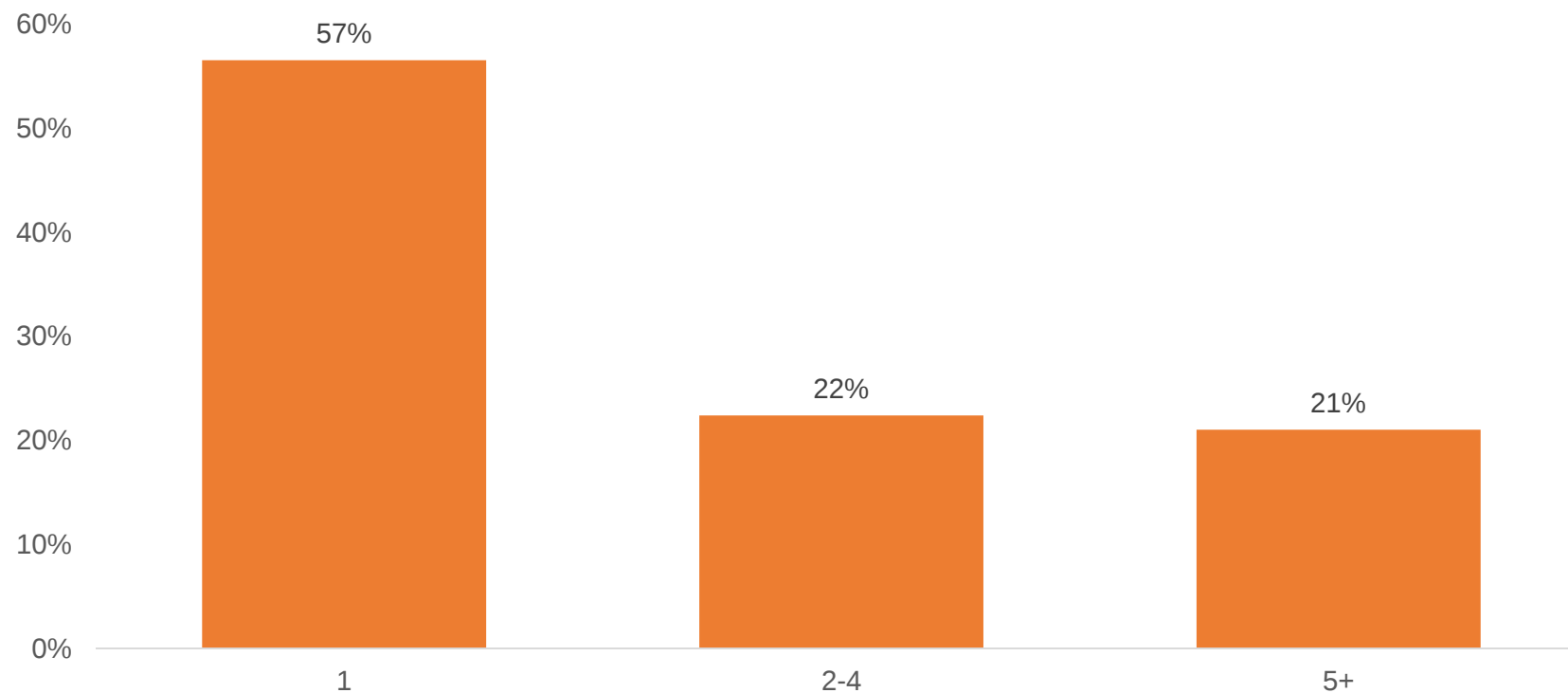
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Categorització de les empreses

**Q10_ En quin(s)
país(os)
asiàtic(s) opera
actualment la
teva
empresa/organit
zació? (Si us
plau, selecciona
totes les que
apliquin).**



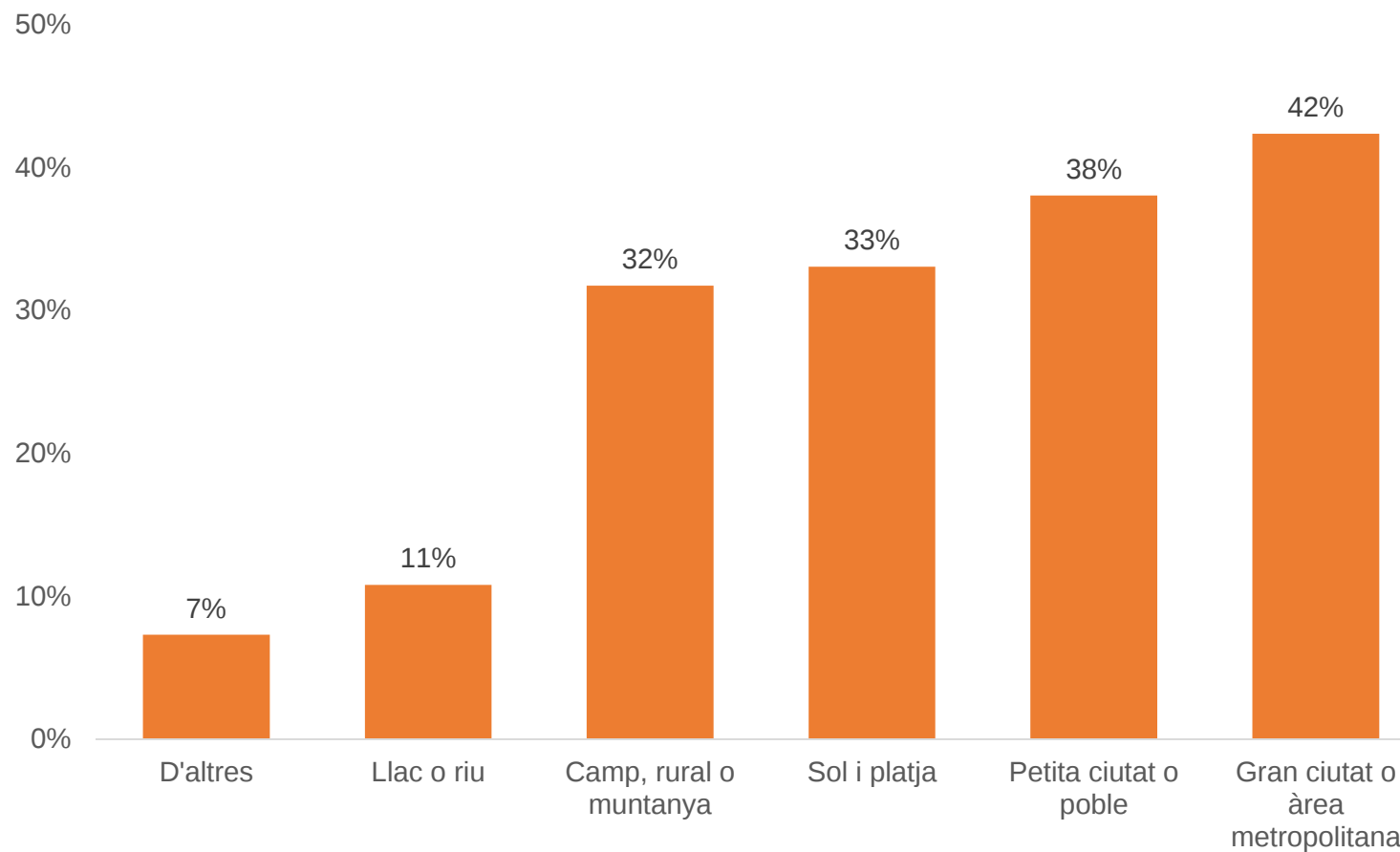
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Categorització de les empreses

**Q11_Quantes
seus diferents té
actualment la
teva empresa?
(En altres
paraules, en
quants mercats
opera la teva
empresa?)**



Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Categorització de les empreses

Q12_Quina de les següents opcions descriu la destinació on operes principalment? (Si us plau, selecciona totes les que aplicuin).

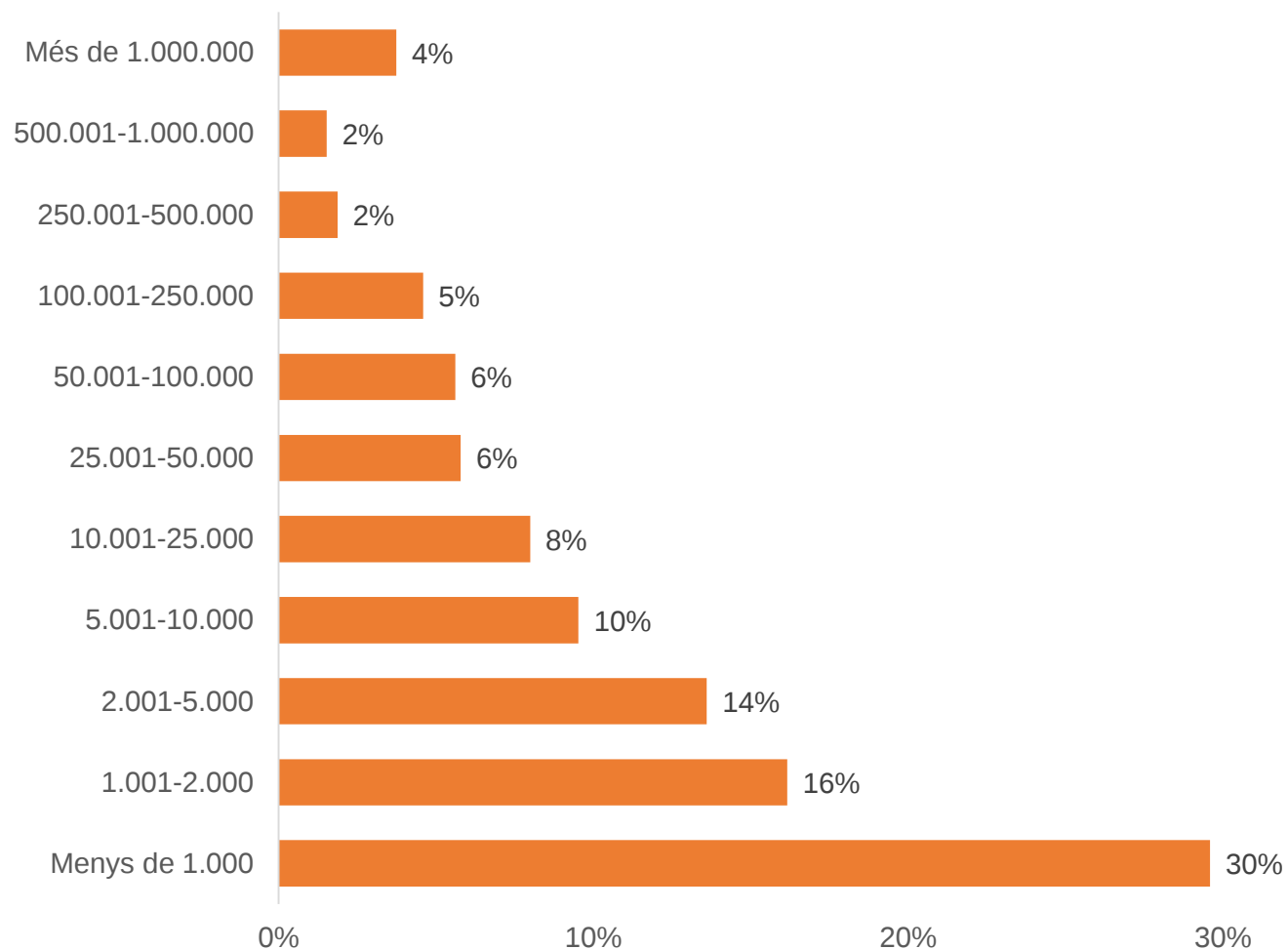


A person with a red backpack is walking away from the camera on a wooden suspension bridge. The bridge is surrounded by a dense forest of tall trees and green foliage. The scene is captured from a high angle, looking down the length of the bridge.

3. Estat de les reserves

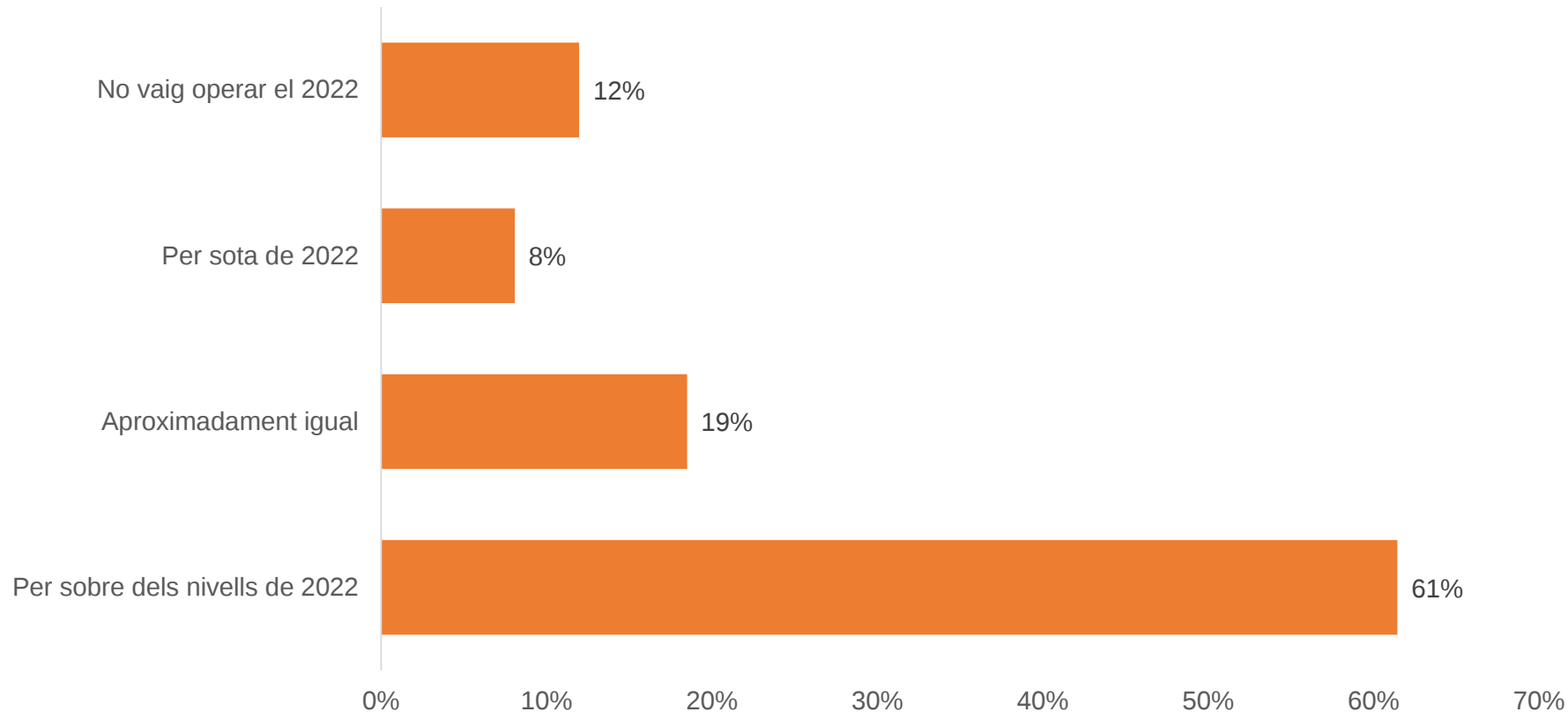
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Estat de les reserves

Q13_Quin dels següents rangs descriu millor el nombre total esperat de passatgers o convidats el 2023? (La teva resposta es mantindrà confidencial. Només ho preguntem per analitzar les respostes en grups significatius.)



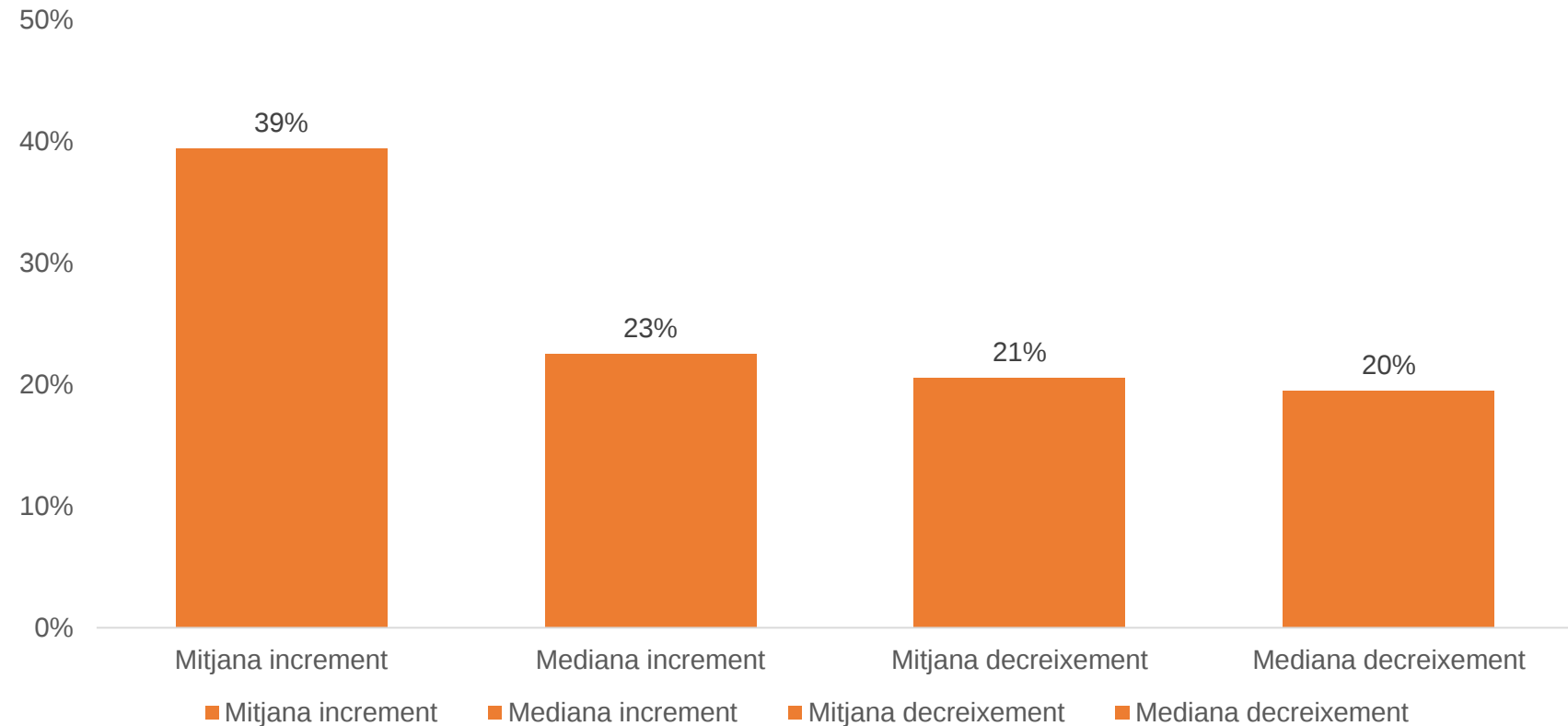
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Estat de les reserves

Q14_ Com van ser les teves reserves el 2023 en comparació amb el 2022?



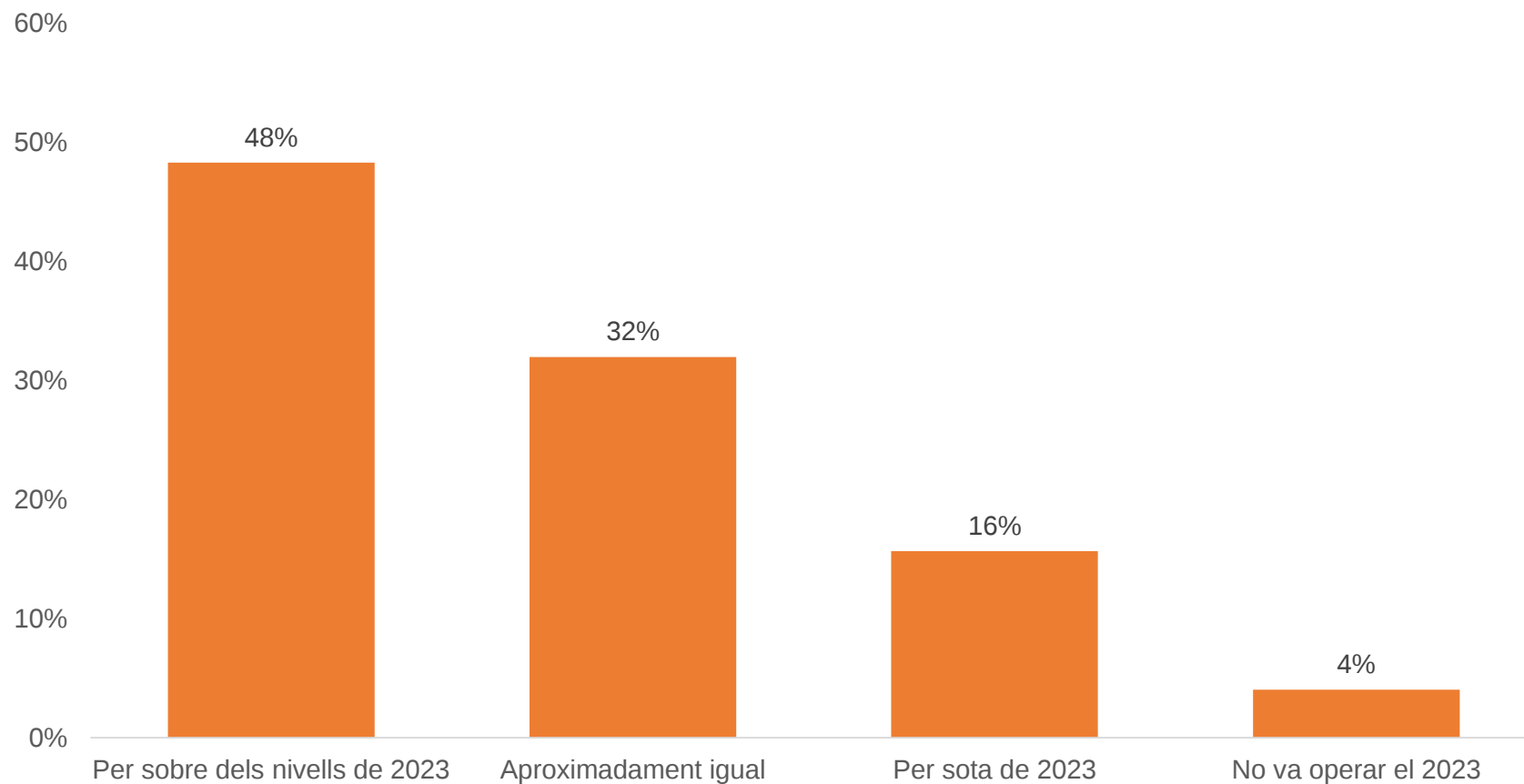
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Estat de les reserves

**Q15_ En quina
mesura van
augmentar o
disminuir les
teves reserves el
2023 en
comparació amb
el 2022?**



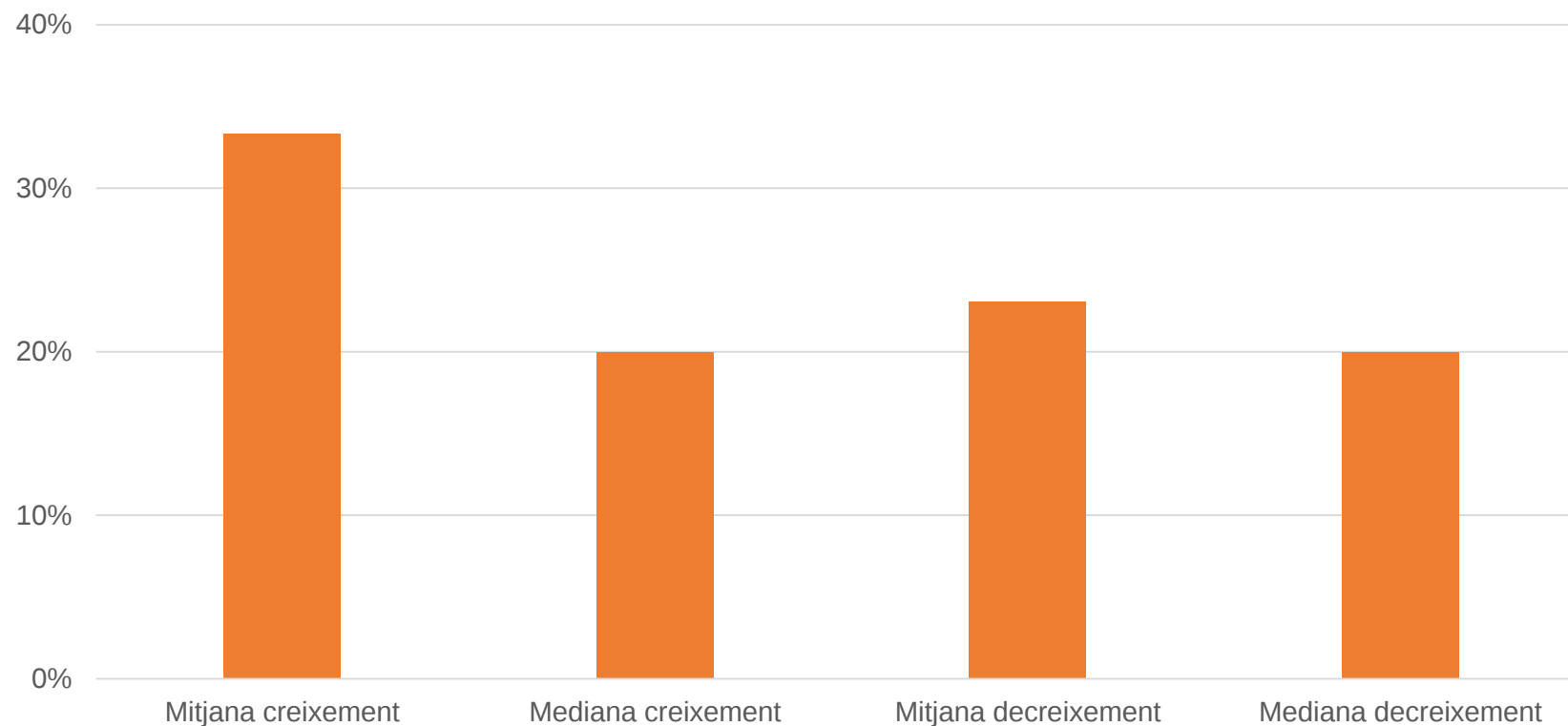
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Estat de les reserves

**Q16_Com estan
les teves
reserves pel 2024
en comparació
amb el 2023?**



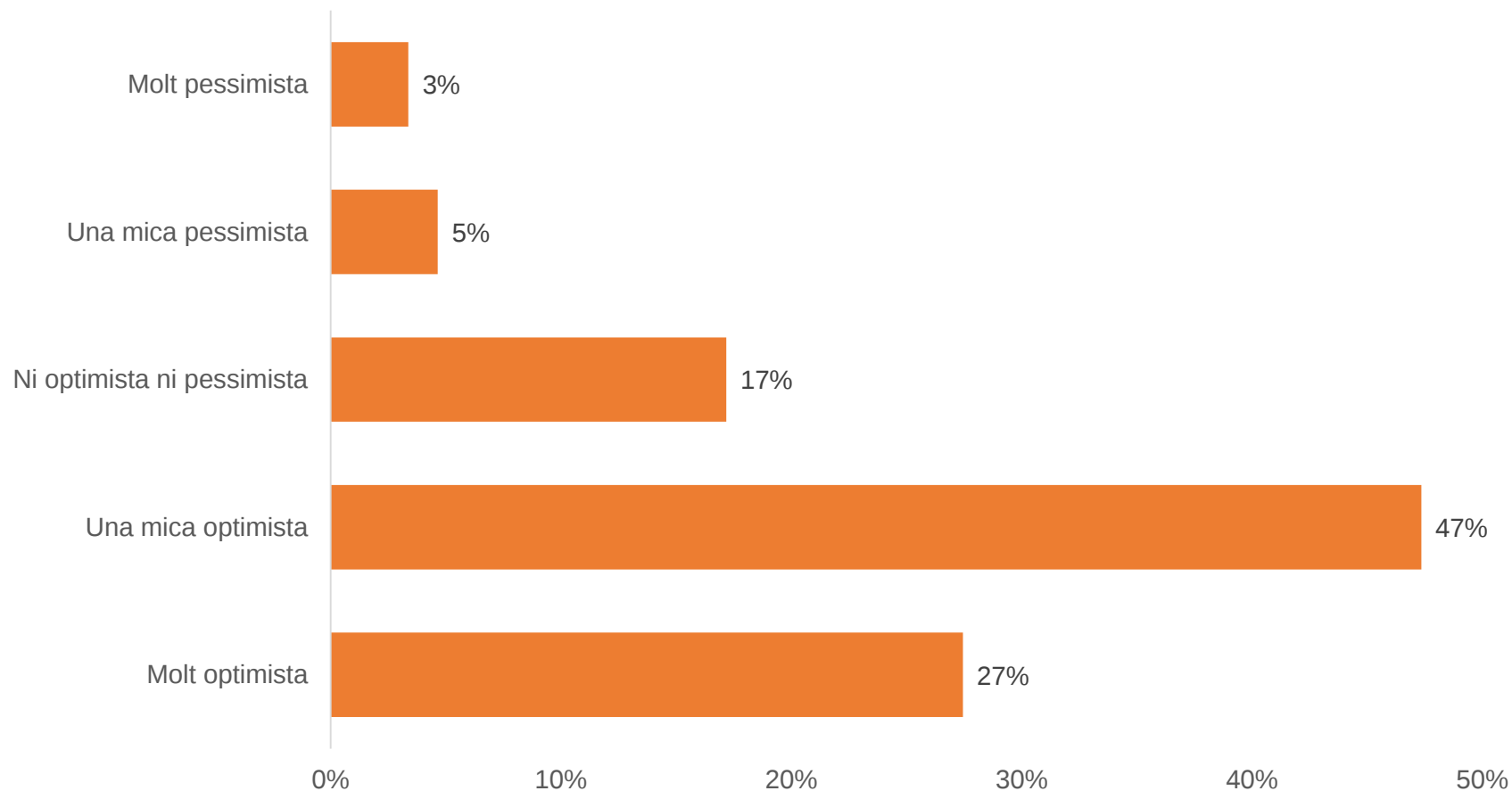
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Estat de les reserves

Q17_En quina mesura han augmentat o disminuït les teves reserves el 2024 en comparació amb el 2023?



Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Estat de les reserves

**Q18_Com et
sents sobre les
perspectives de
la teva empresa
per al 2024?**

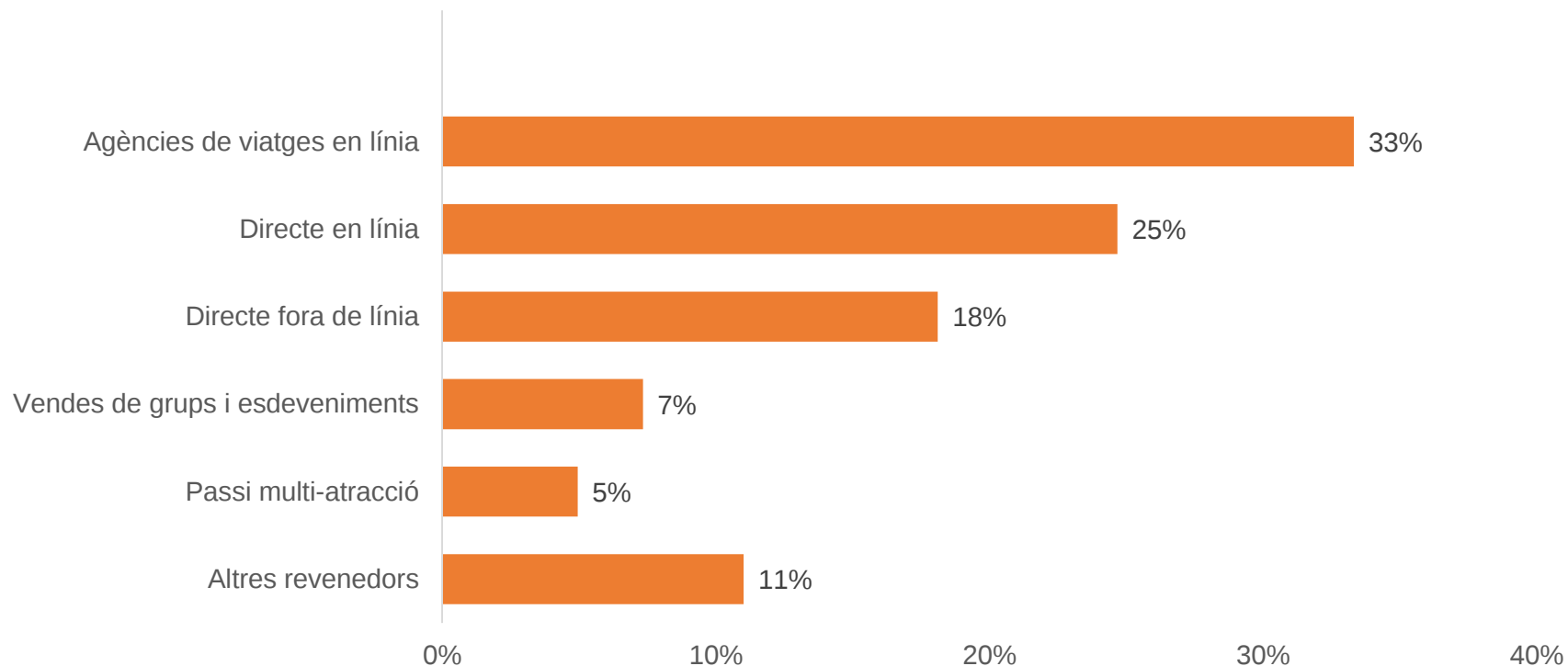


4. Canals de comercialització



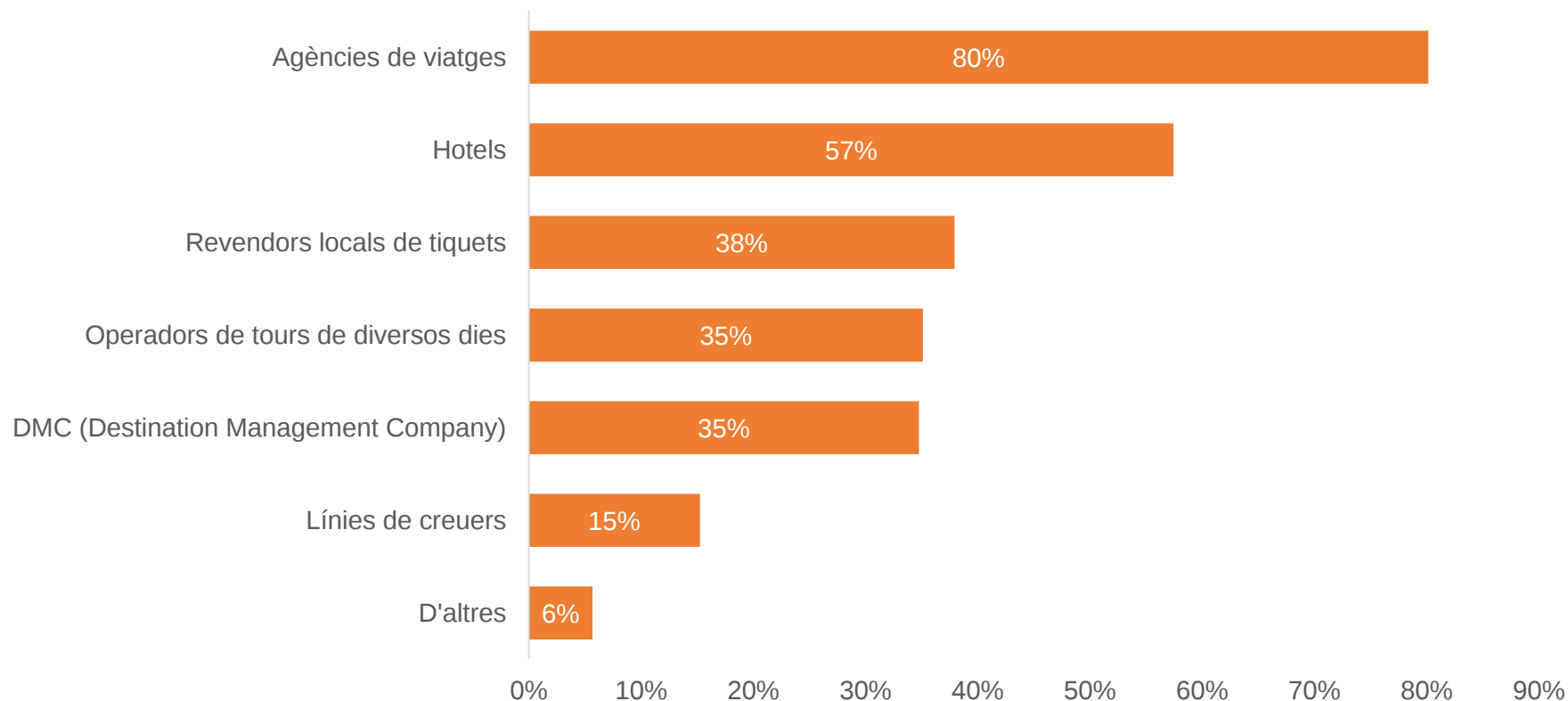
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

Q19_Quin percentatge de les teves reserves del 2024 prové dels següents canals de venda? Si us plau, proporciona la millor estimació possible.



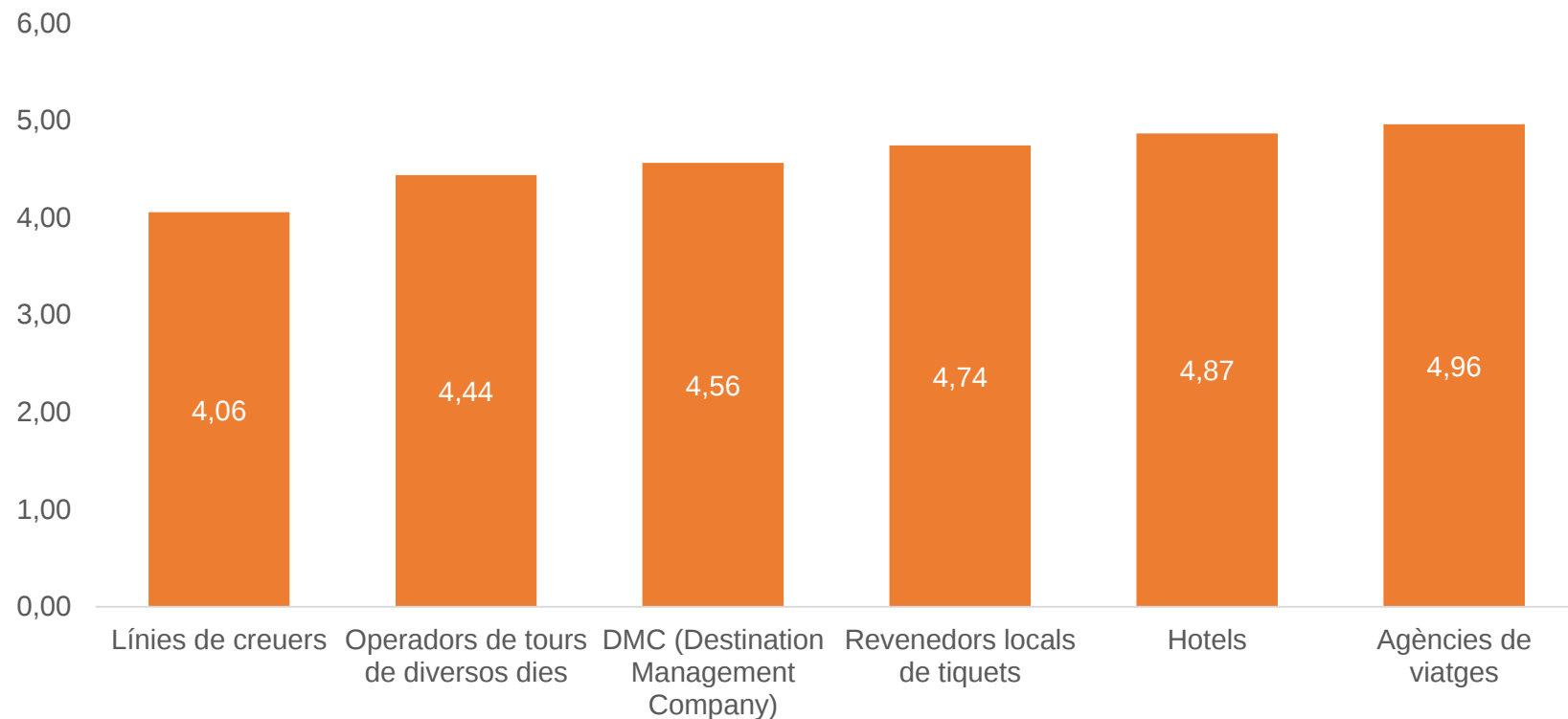
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

Q20_ Quins altres canals de venda de revenedors estàs utilitzant el 2024? (Si us plau, selecciona totes les que apliquin).



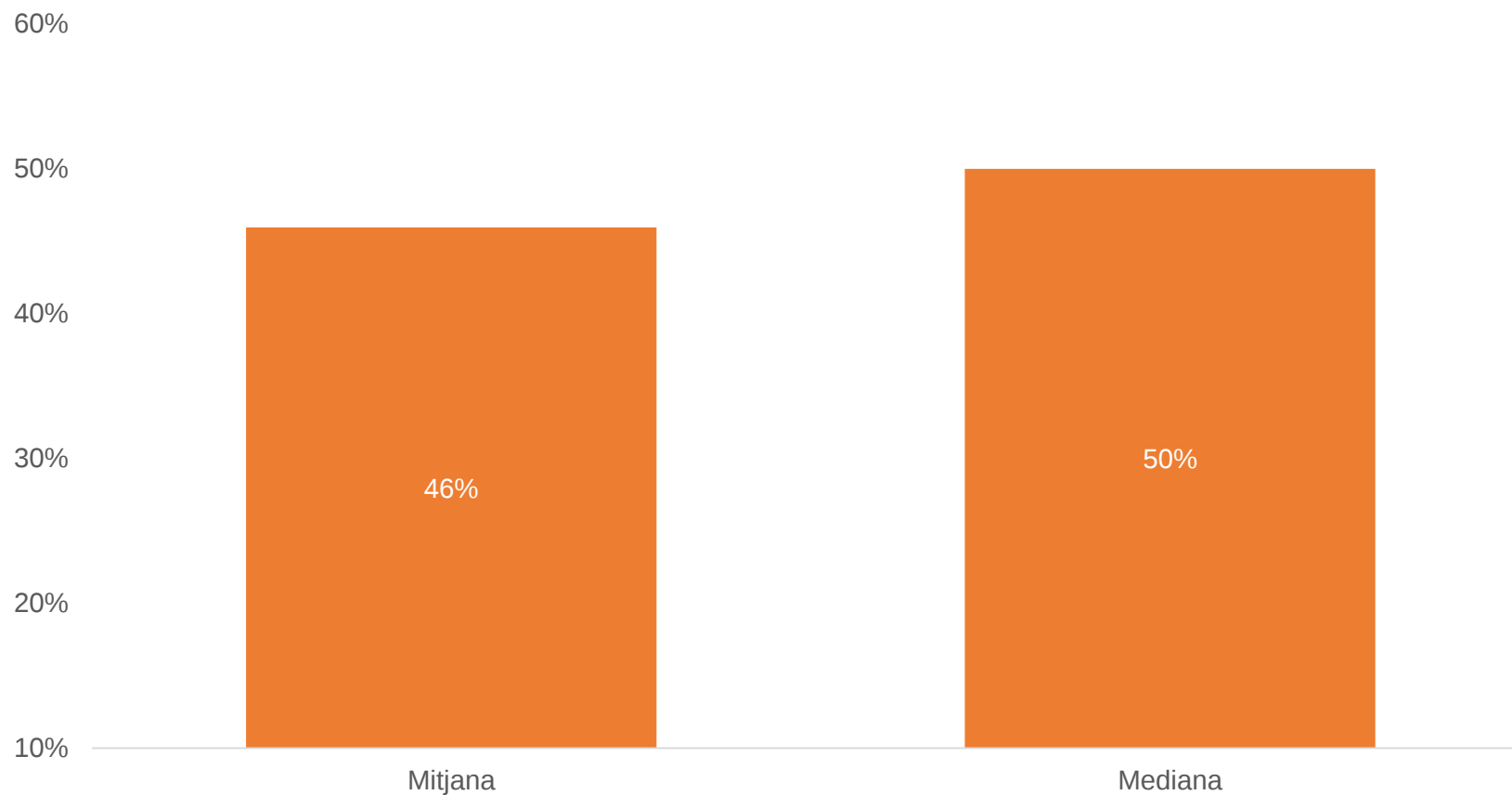
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

Q21_ Si us plau, classifica els altres canals de venda de revenedors que utilitzes segons el volum de reserves que proporcionen. Amb 1 sent el canal de revenda amb el volum més alt de reserves.



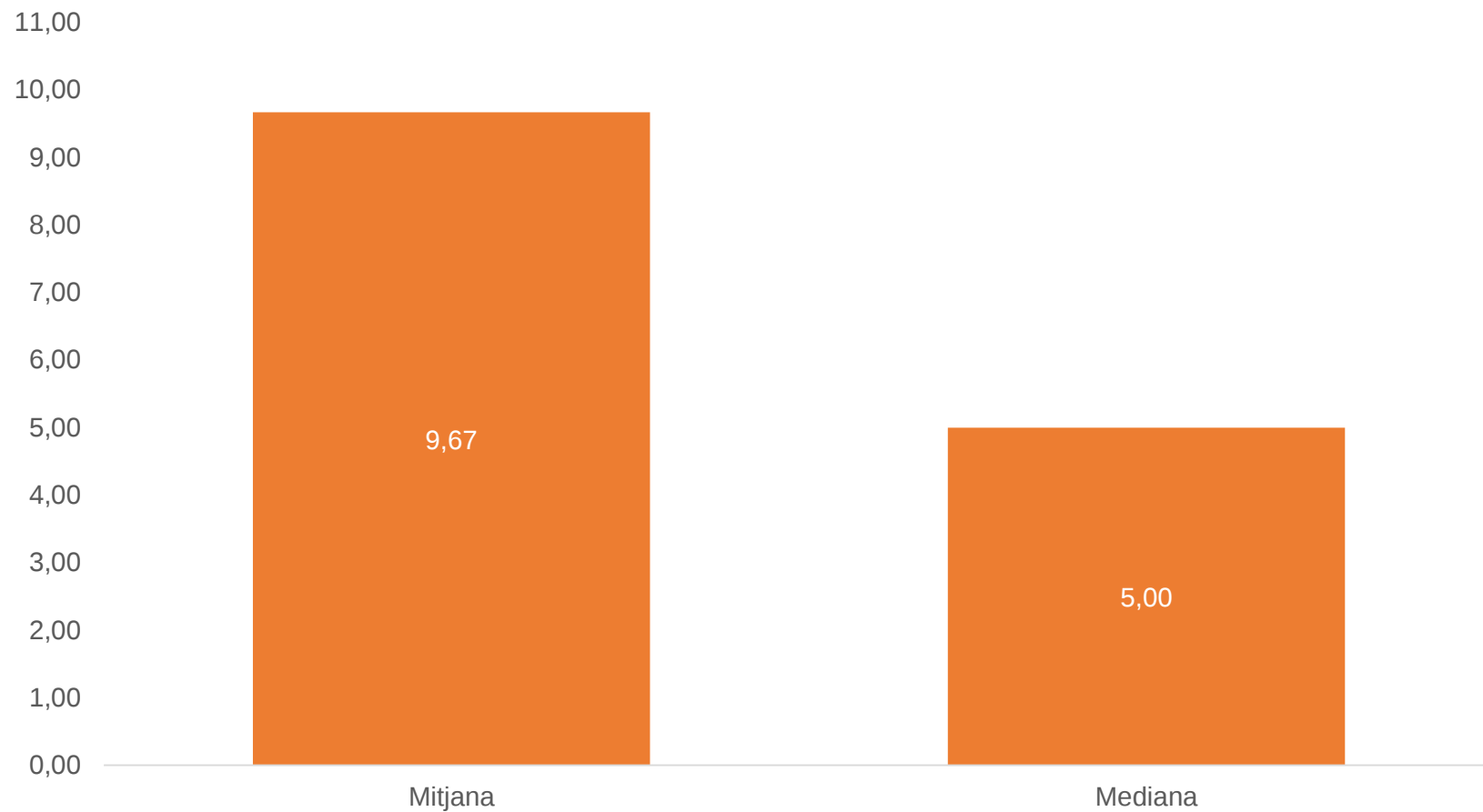
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

Q22_Quin percentatge de les teves reserves del lloc web del 2024 es fan a través d'un dispositiu mòbil? Si us plau, estima-ho el millor possible.



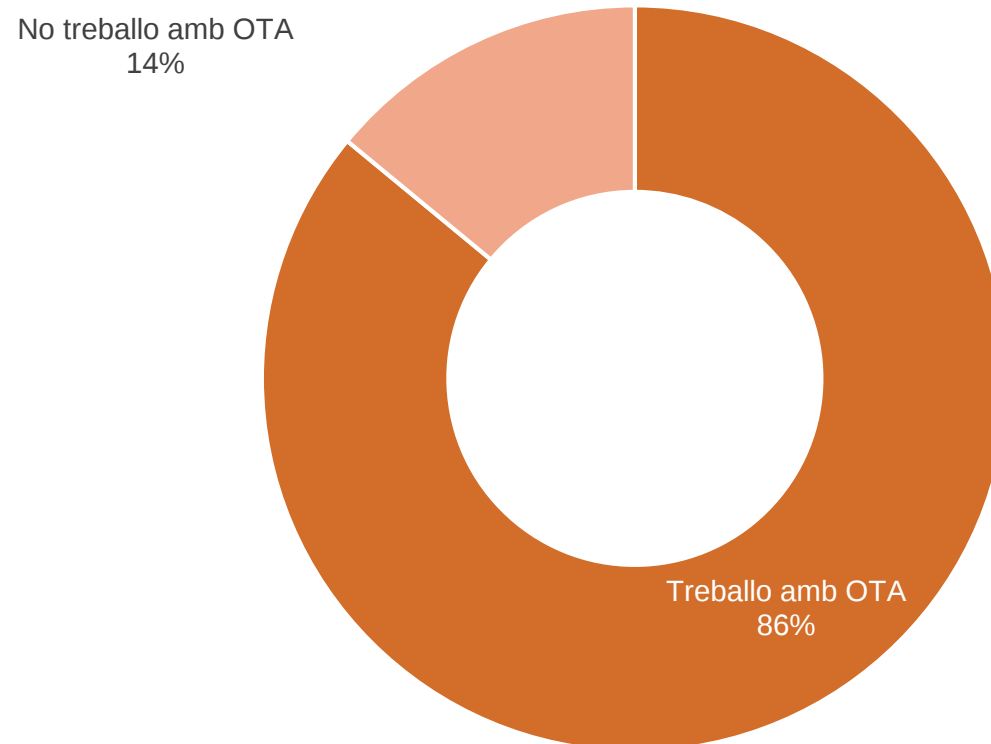
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

**Q23_Amb quants
socis de
distribució
diferents (OTA i
altres
revenedors)
treballes
actualment?**



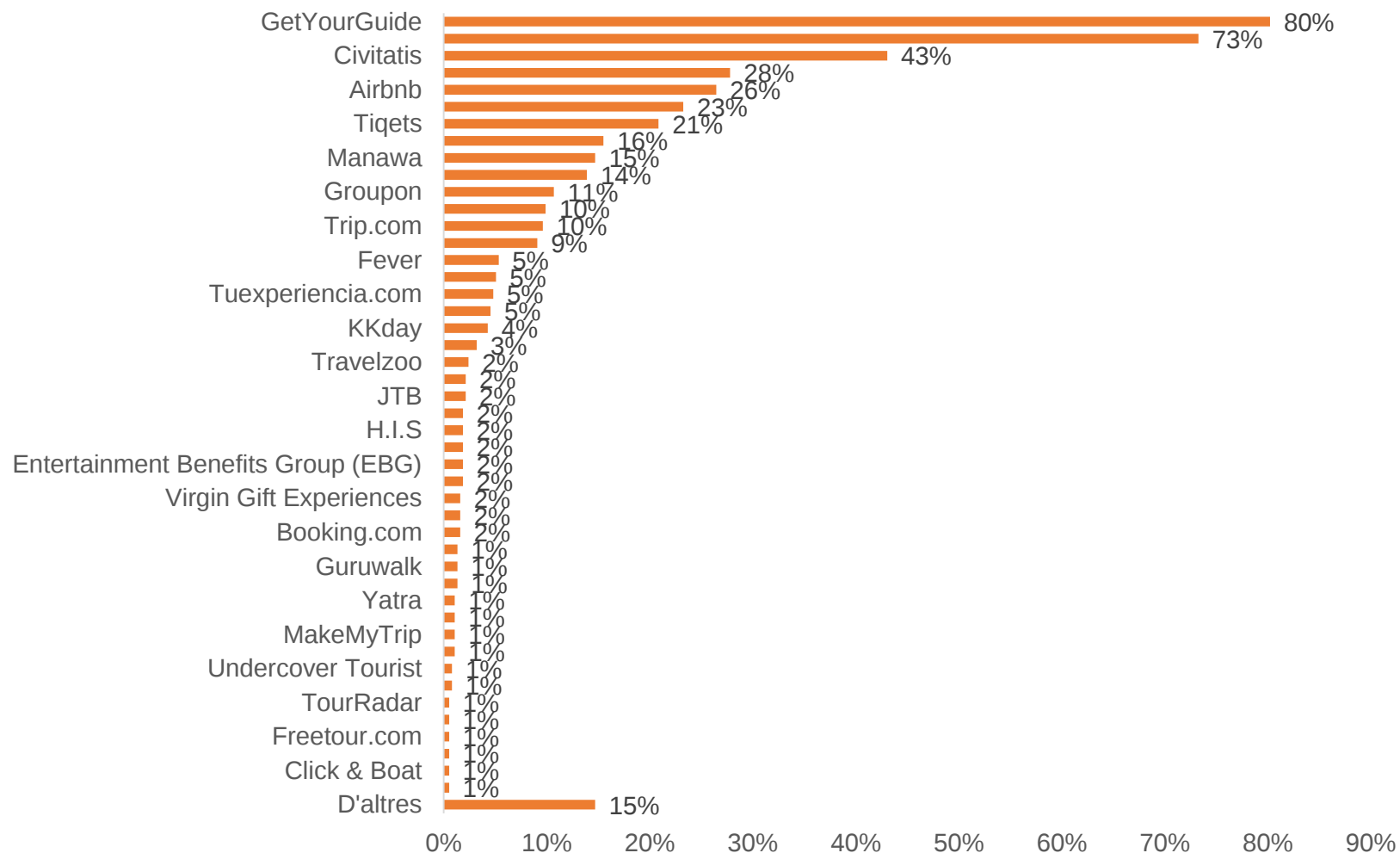
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

Q24_Percentatge
d'ús d'OTA



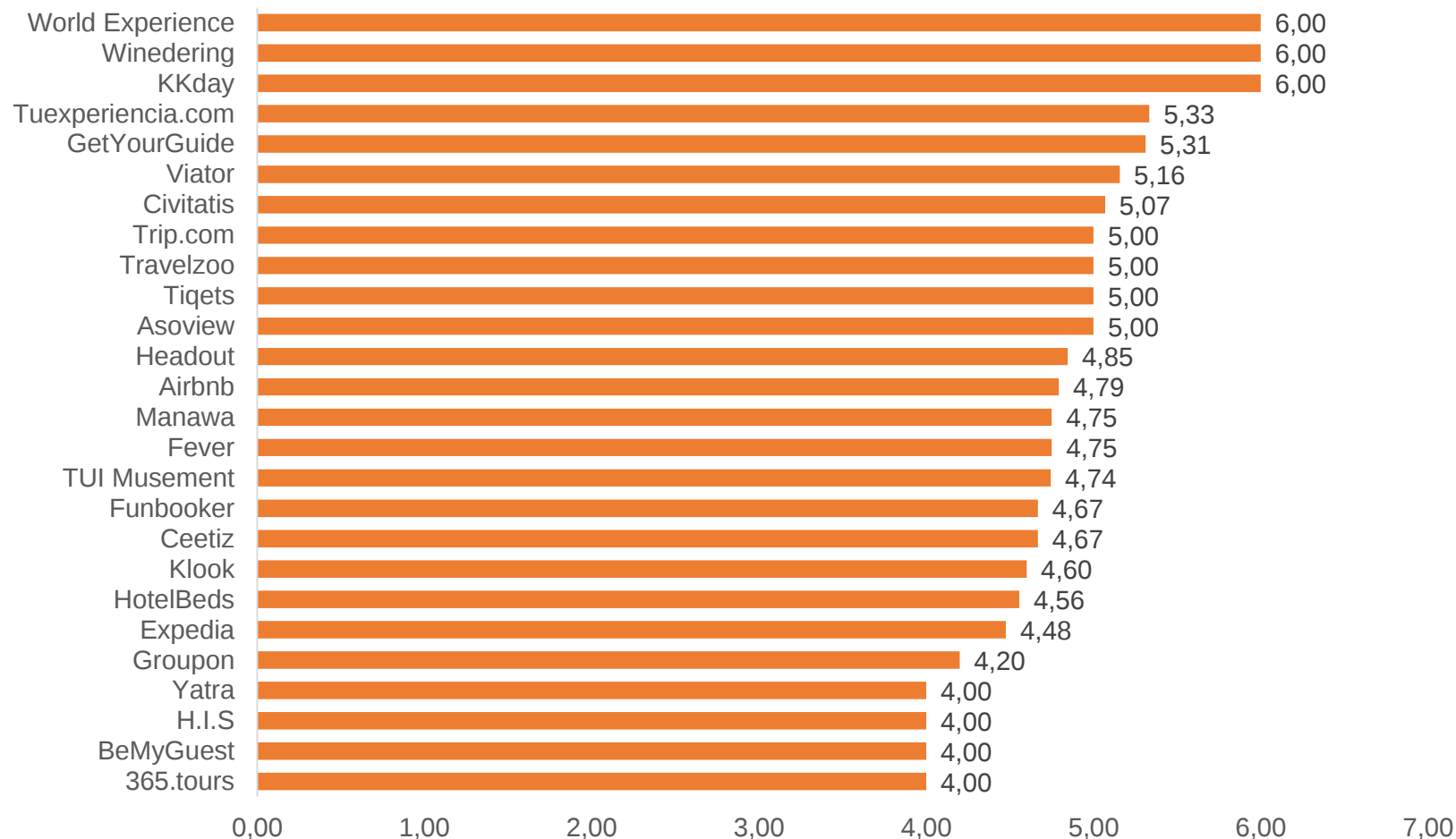
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

**Q25_ Amb quines
OTA (Agències
de Viatges en
Línia), si ho fas,
treballes
actualment en la
teva operació?
(Si us plau,
selecciona totes
les que apliquin).**



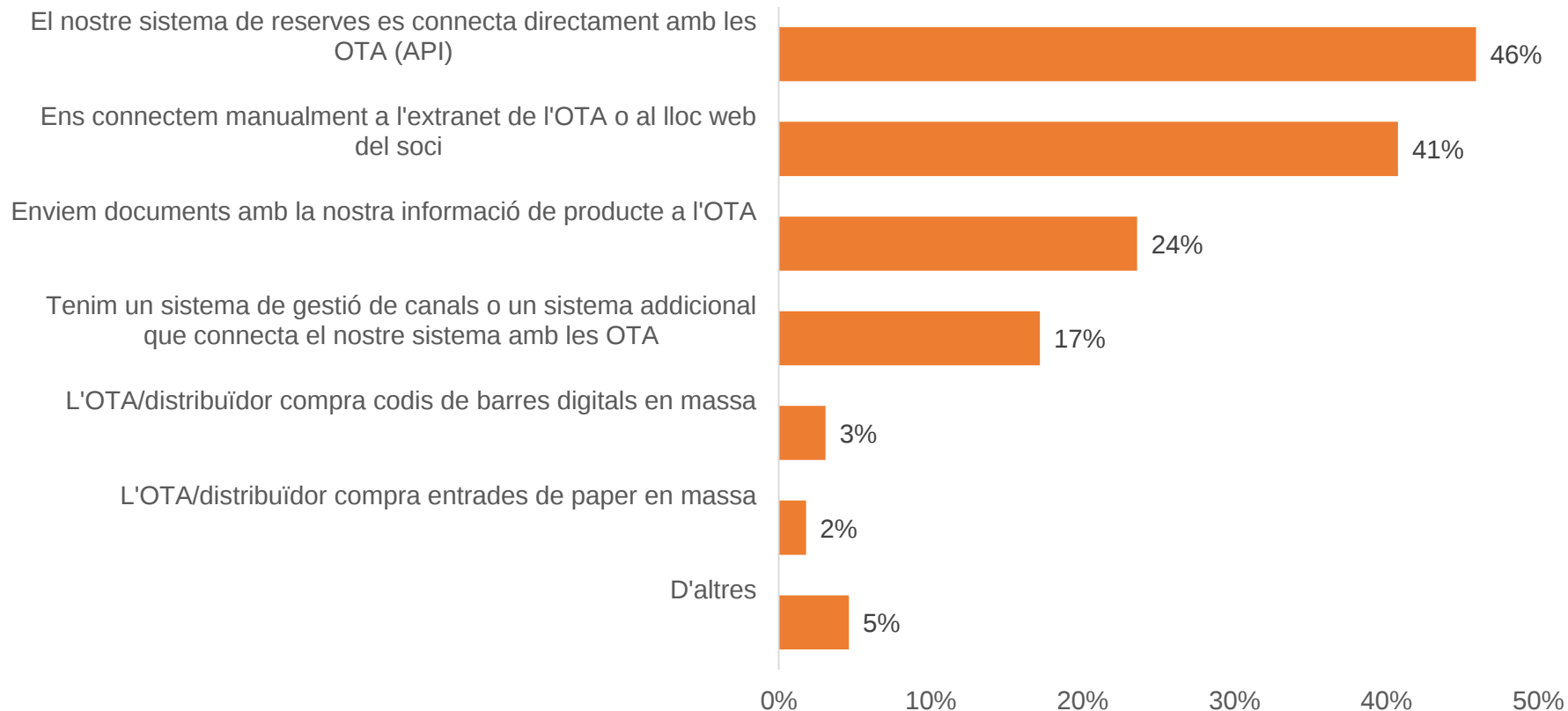
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

Q26_Pensant en les OTA amb les quals treballes, quines tres OTA proporcionen la major part de les teves vendes d'OTA? Si us plau, classifica-les amb 1 sent l'OTA amb el volum més alt de reserves.



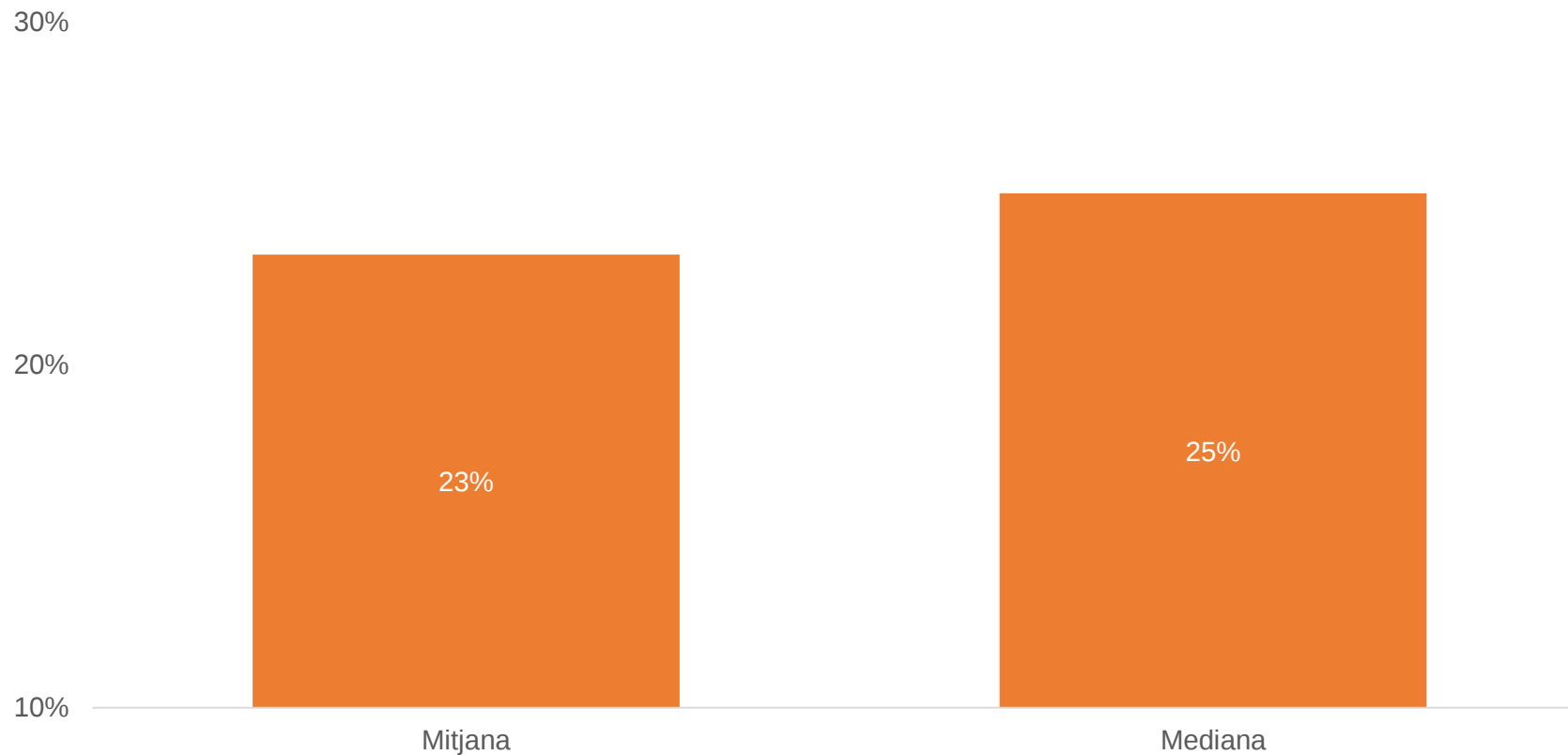
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

**Q27_treballa
actualment la
teva empresa
amb les OTA i
altres
distribuïdors per
gestionar les
reserves dels
teus tours o
tiquets? (Si us
plau, selecciona
totes les que
apliquin).**



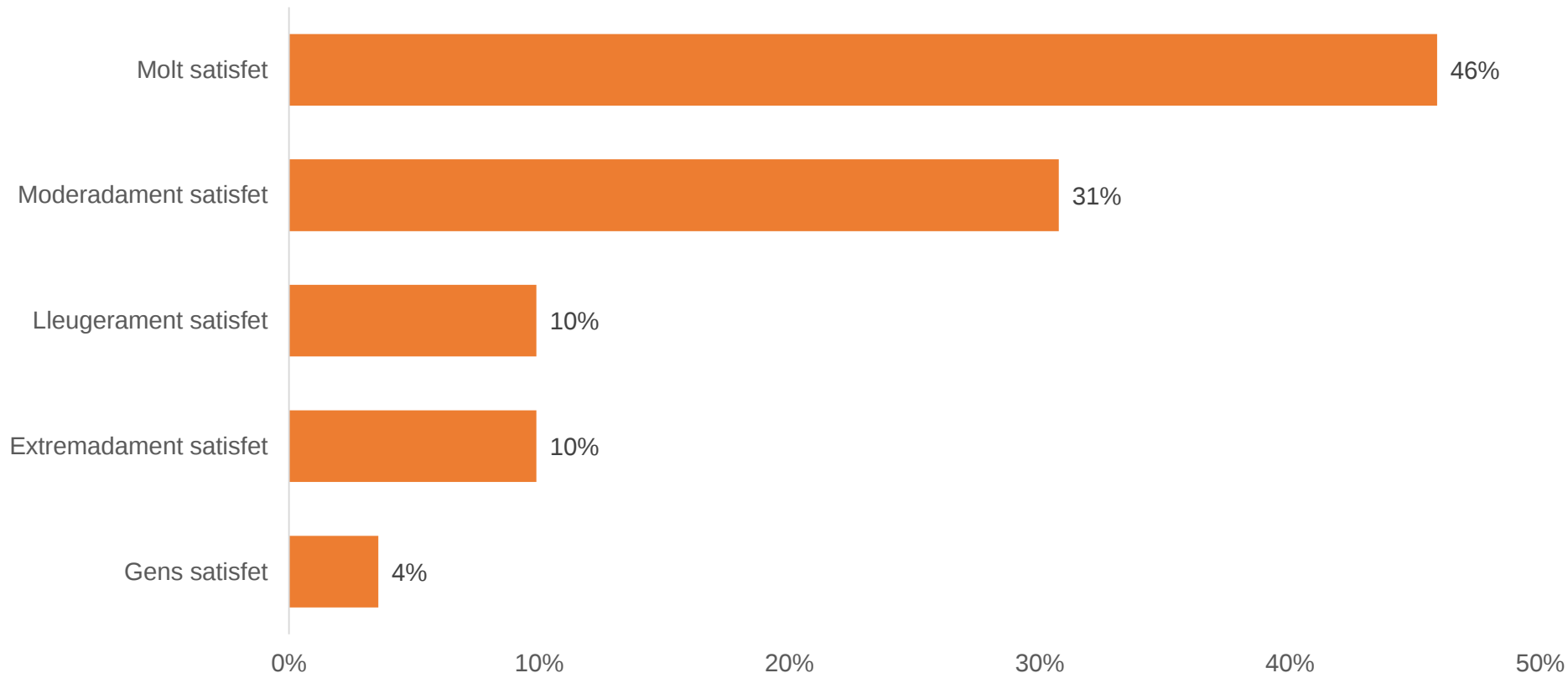
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

Q28_Quin és el percentatge mitjà de comissió que tens amb les teves OTA/revenedors actuals?



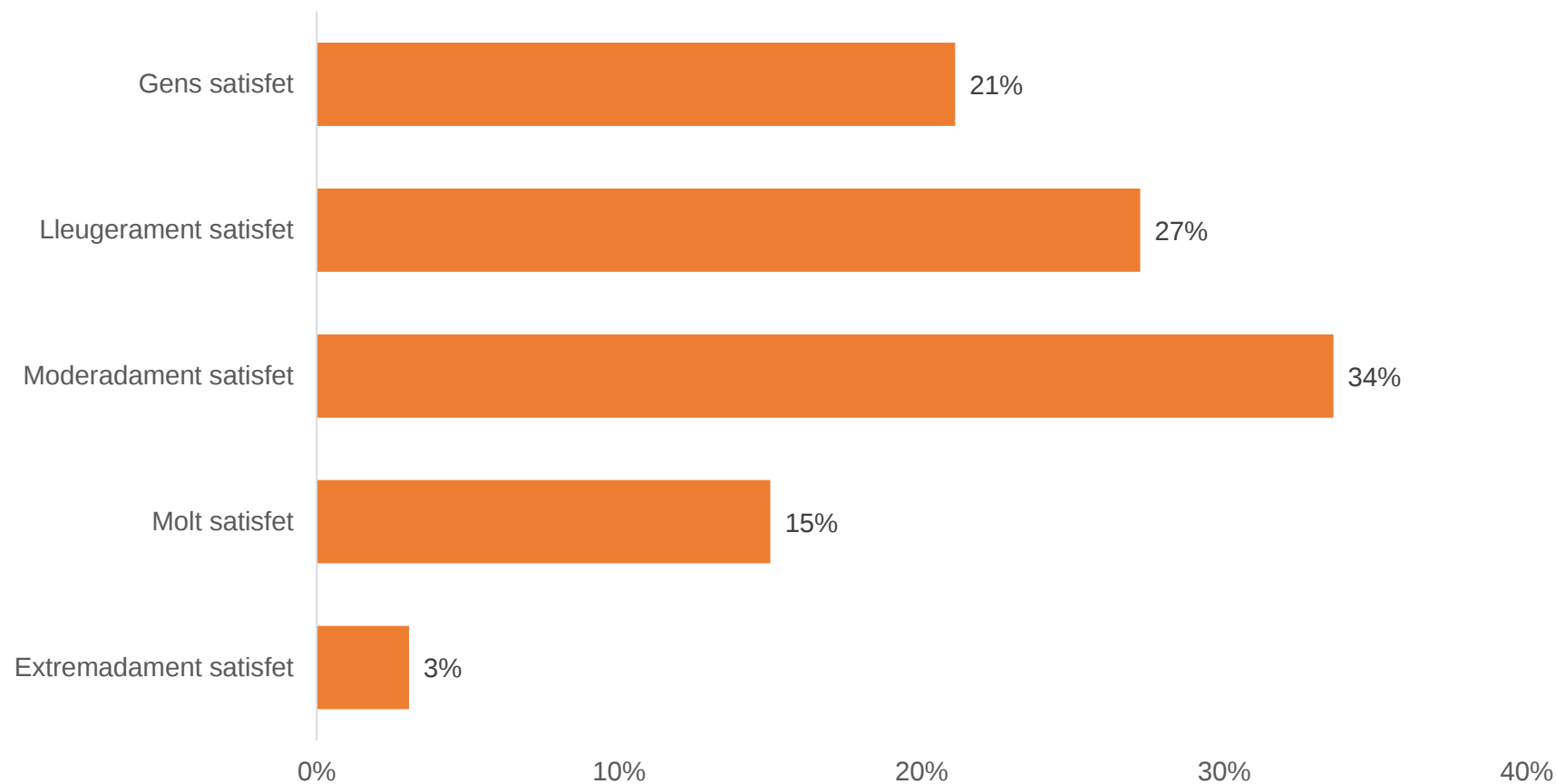
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

Q29_ Com de satisfet estàs amb els següents aspectes de la teva relació amb les OTA?: Servei al client (com responen les OTA a les teves sol·licituds d'ajuda).



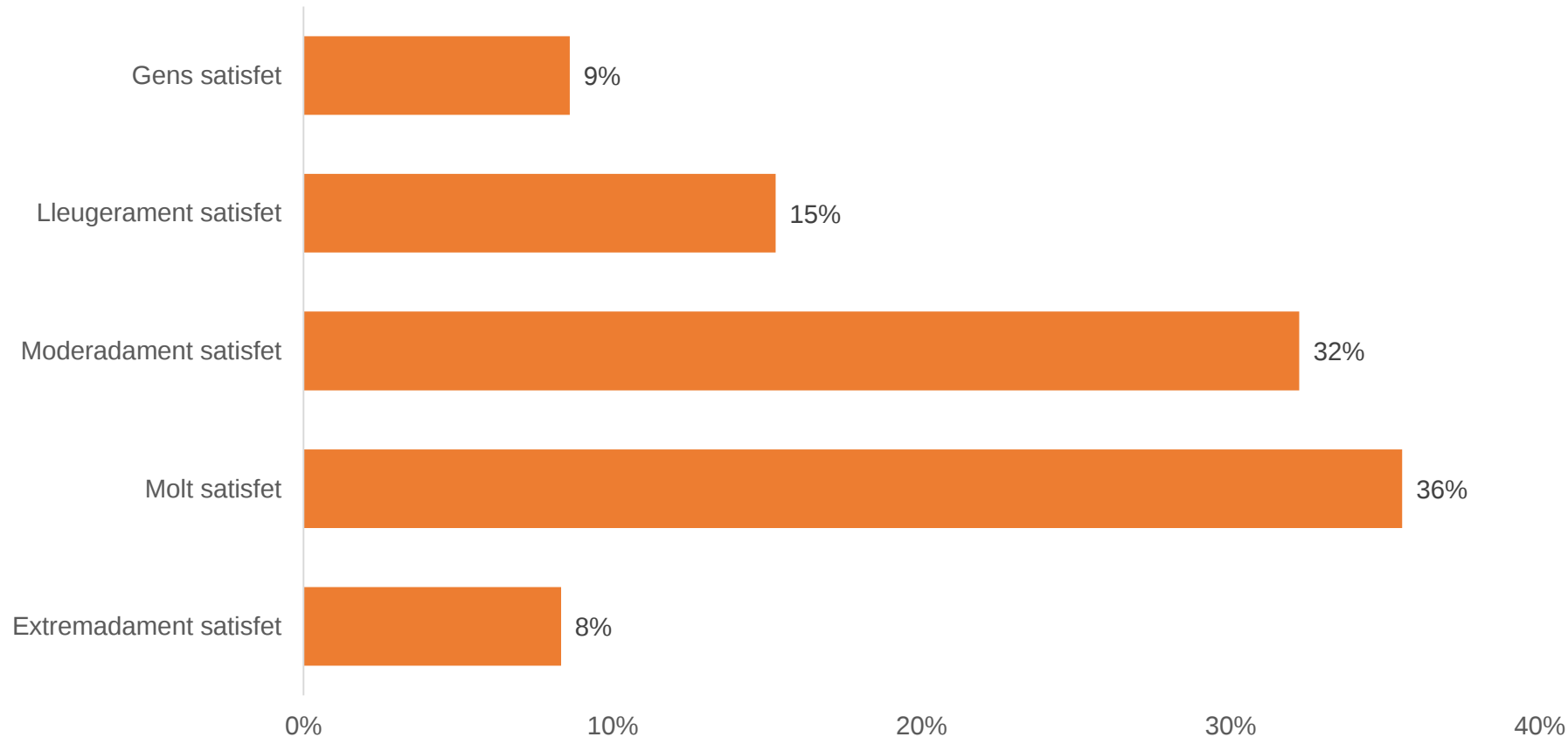
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

Q30_ Com de satisfet estàs amb els següents aspectes de la teva relació amb les OTA?: Comissió.



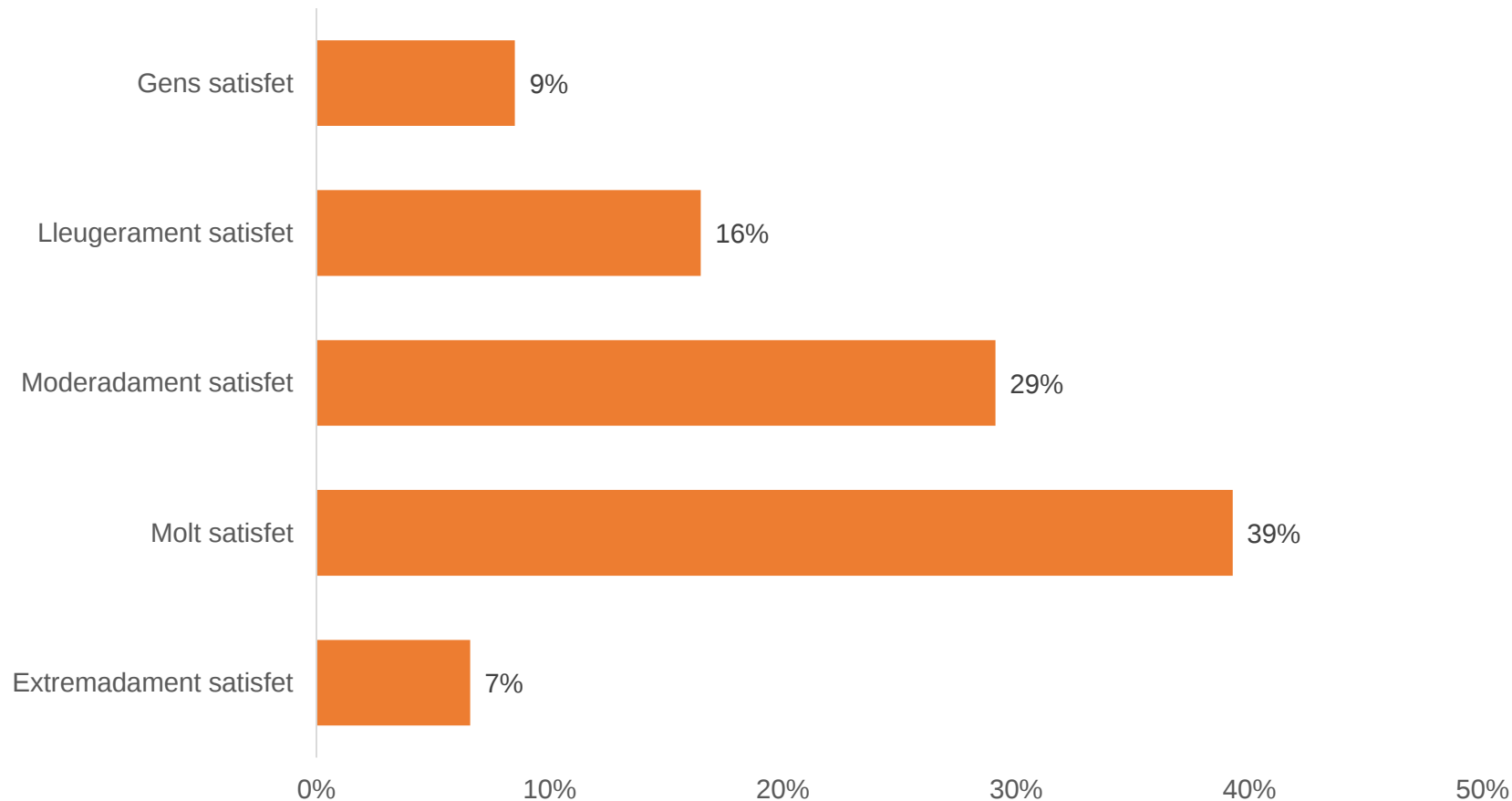
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

**Q31_Com de satisfet estàs amb els següents aspectes de la teva relació amb les OTA?:
Termes i Condicions (cancel·lacions, reemborsaments, pagaments, etc.).**



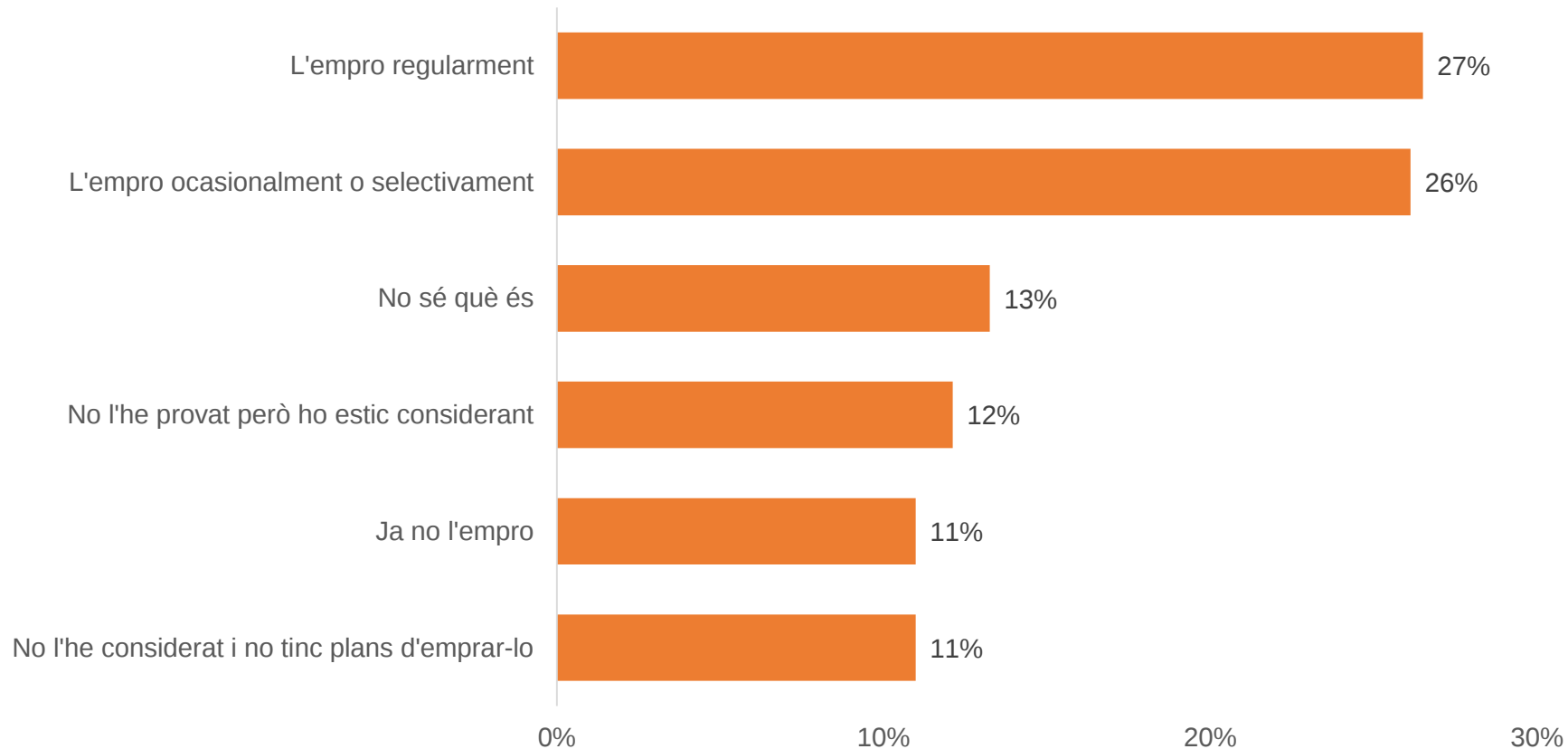
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

Q32_ Com de satisfet estàs amb els següents aspectes de la teva relació amb les OTA?: Capacitat de gestionar la teva llista / control de les teves llistes.



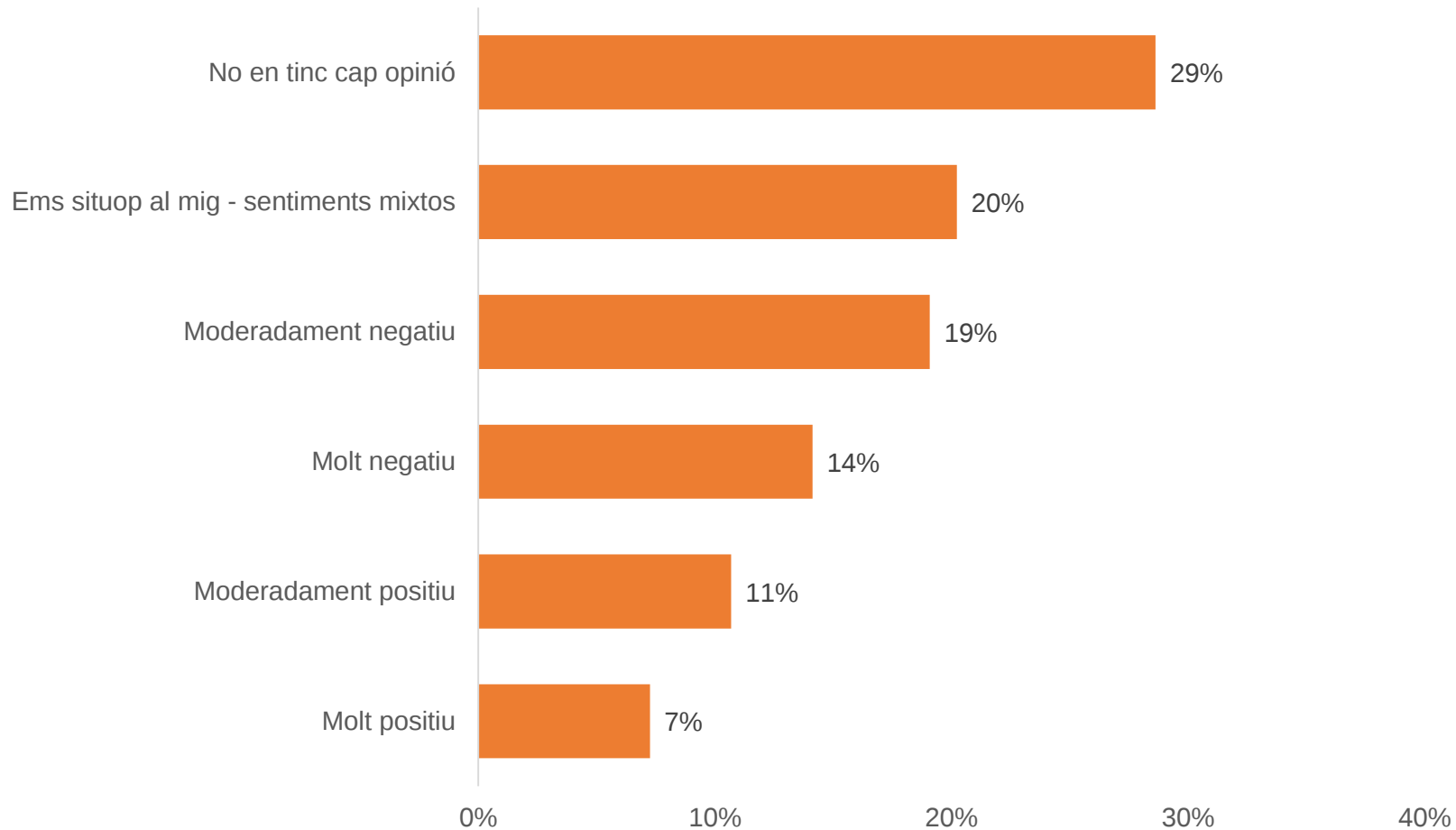
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

Q33_Quina de les següents opcions descriu millor com utilitzes Viator Accelerate, el programa de publicitat de l'OTA per ajudar-te a augmentar la teva visibilitat i reserves?



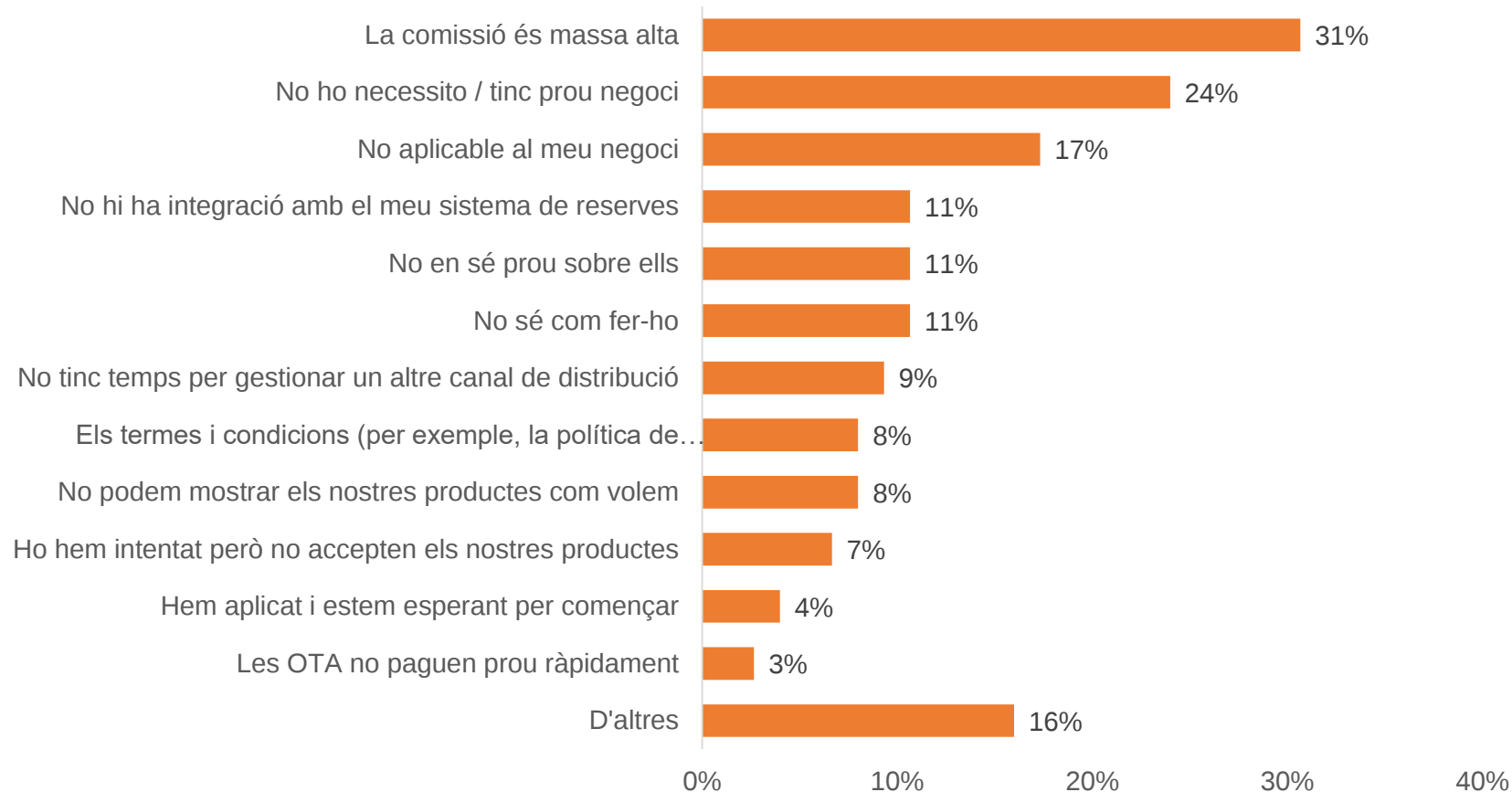
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

Q34_ Quina és la teva opinió sobre Viator Accelerate?



Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de comercialització

**Q35_Per què
actualment no
treballes amb una
agència de
viatges en línia?
(Si us plau,
selecciona totes
les que apliquin).**

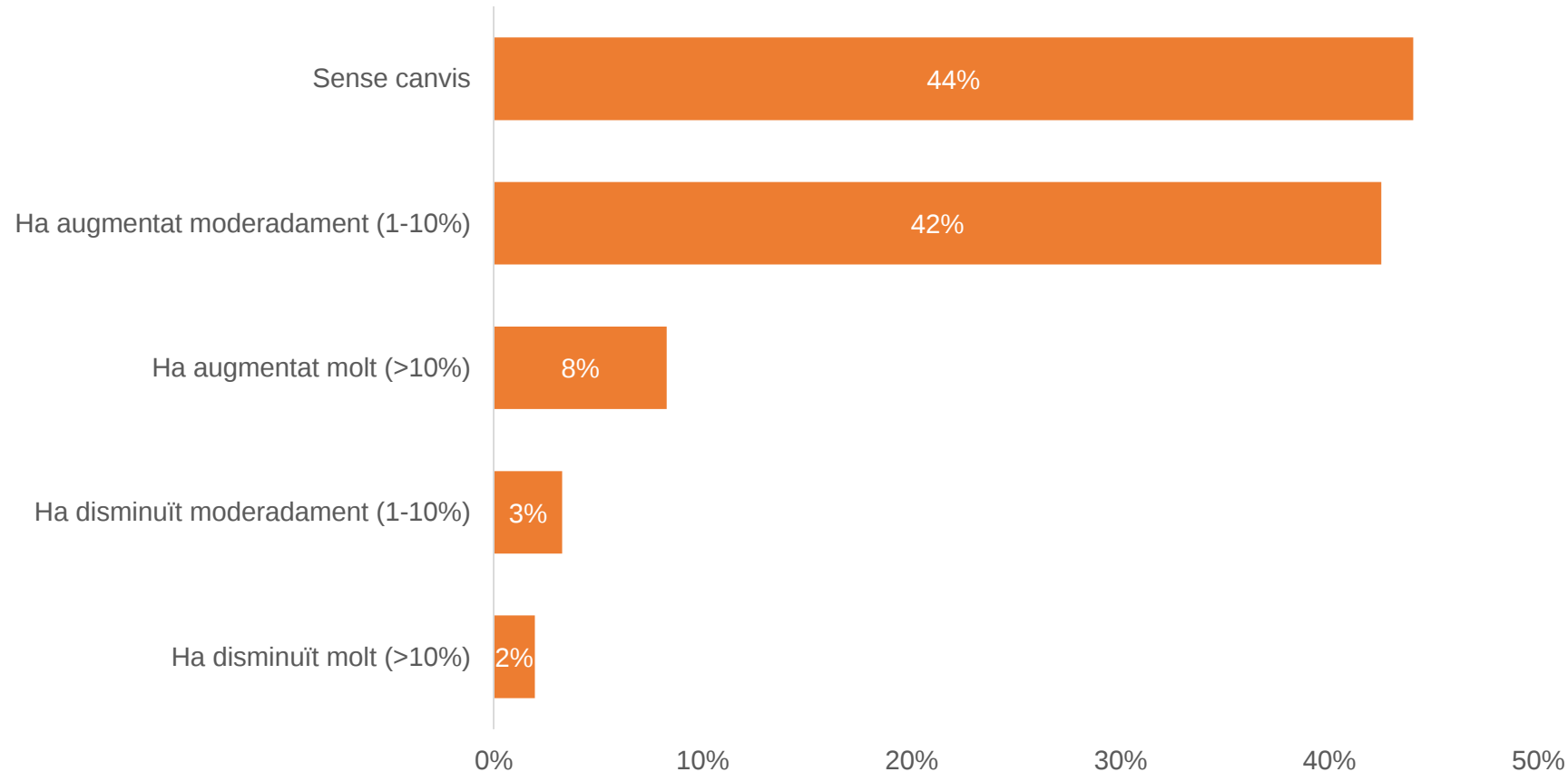




5. Política de preus

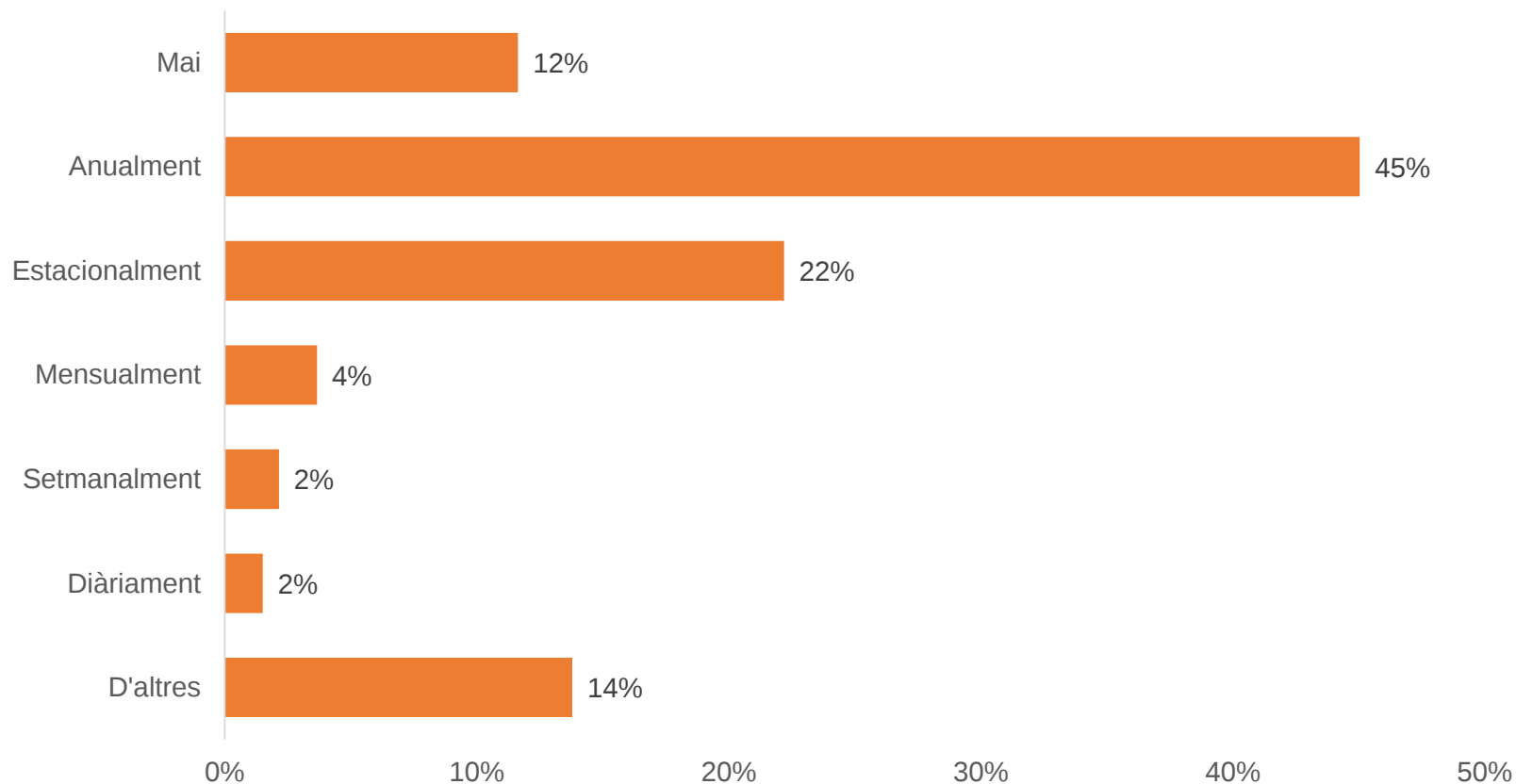
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Política de preus

**Q36_Has
augmentat o
disminuït els
preus dels tiquets
el 2024?**



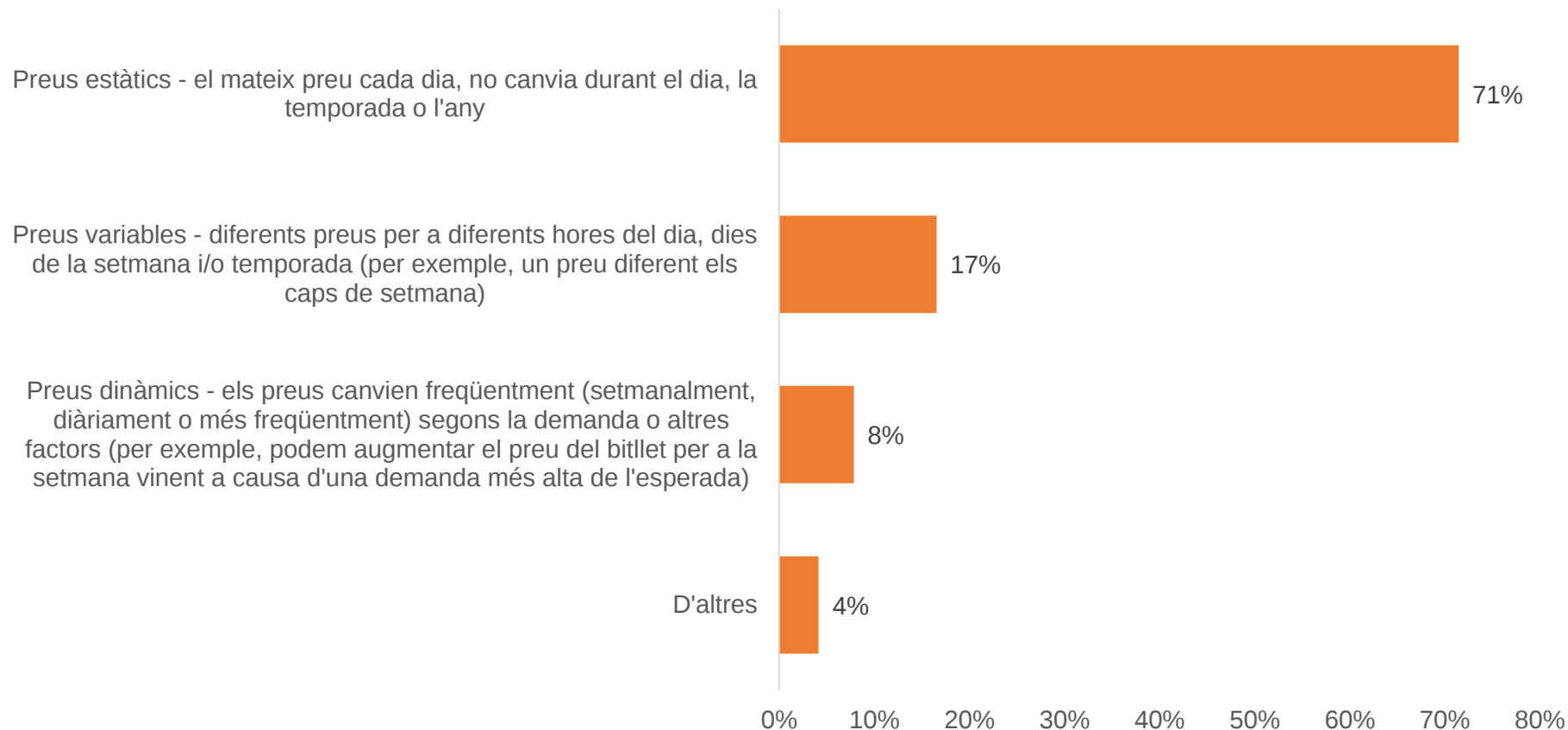
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Política de preus

**Q37_Amb quina
freqüència canvia
la teva empresa
els preus dels
tiquets, activitats
o tours?**



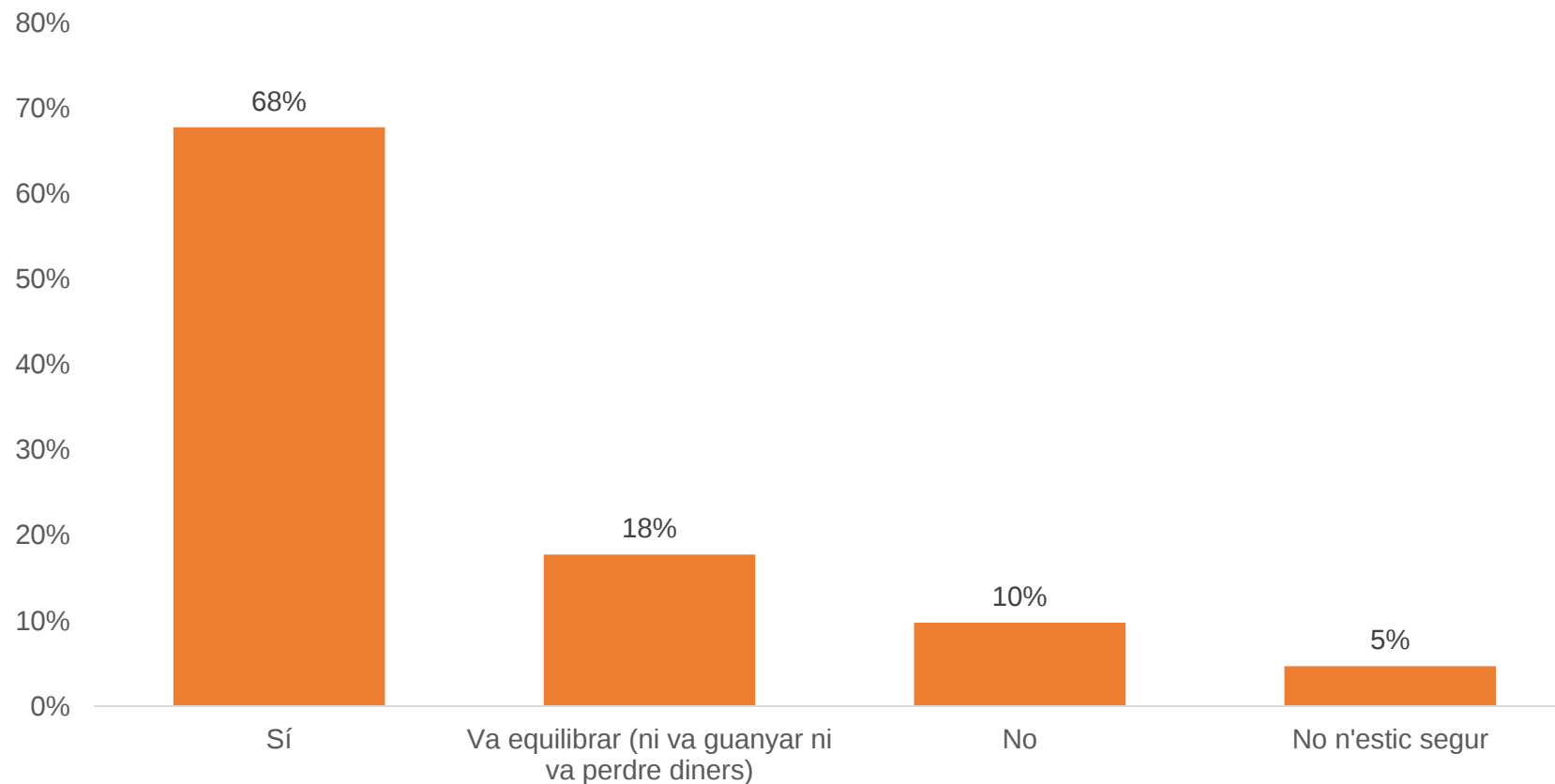
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Política de preus

Q38_Quina de les següents opcions descriu millor l'enfocament de la teva organització per fixar el preu d'un tour, tiquet o activitat?



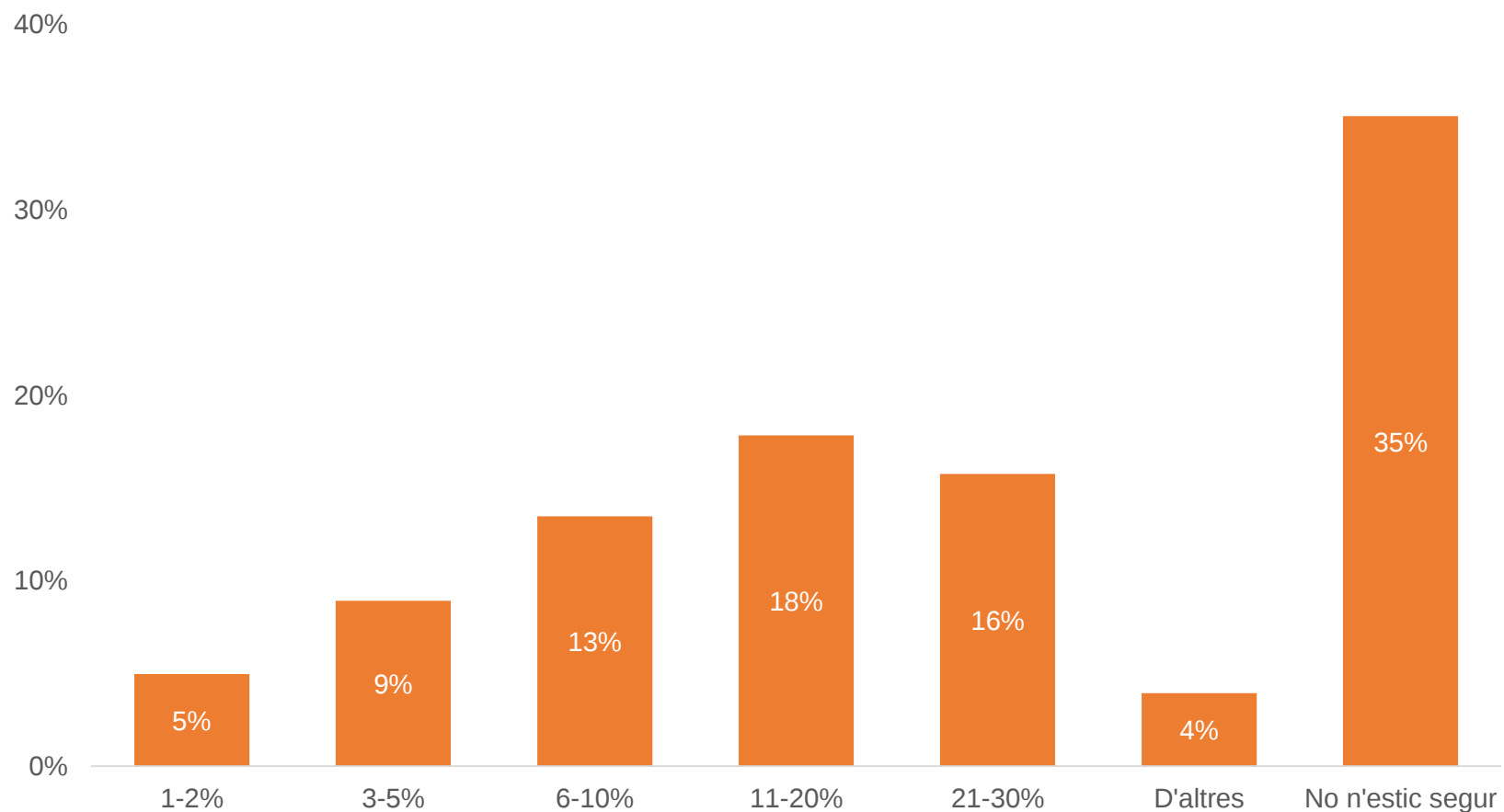
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Política de preus

**Q39_ Ens
agradaria
entendre la
rendibilitat
mitjana en la
nostra indústria.
Va ser rendible el
teu negoci el
2023?**



Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Política de preus

Q40 _Quin percentatge dels teus ingressos bruts del 2023 vas registrar com a ingressos nets? (Aquesta pregunta és estrictament confidencial i només s'utilitza per desenvolupar un punt de referència per a la indústria).

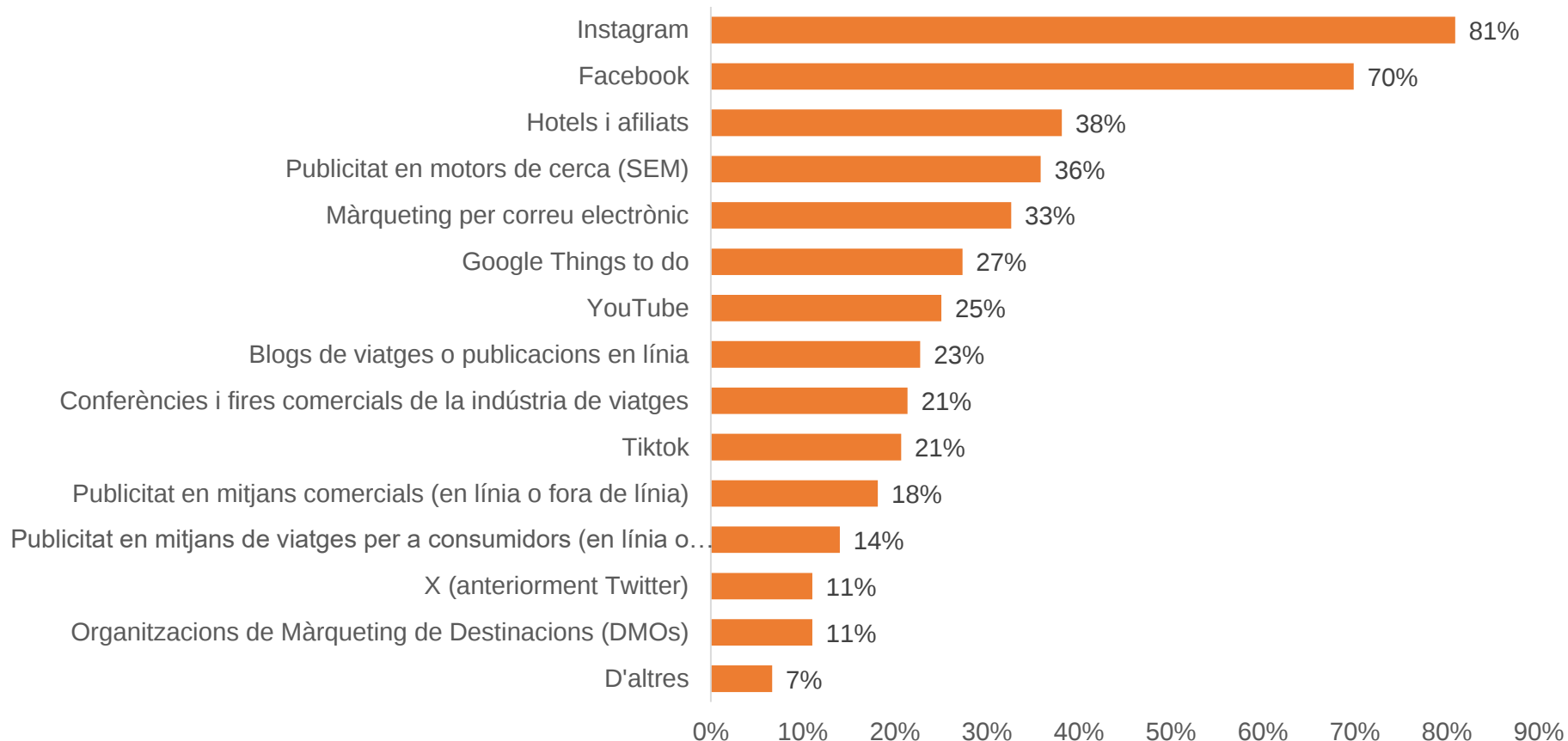


A diagram illustrating various marketing channels. It features ten circular icons connected by a network of dotted lines. The icons include: a red circle with a document icon, a blue circle with a magnifying glass over a pie chart, a green circle with a calendar, a purple circle with a pushpin, a red circle with an envelope, a blue circle with a smartphone and speech bubbles, a blue circle with a headset, a green circle with a telephone handset, a blue circle with an '@' symbol, a green circle with a laptop, and a red circle with a hand cursor. The background shows a blurred desk with a laptop, glasses, a notebook, and colorful sticky notes.

6. Canals de màrqueting

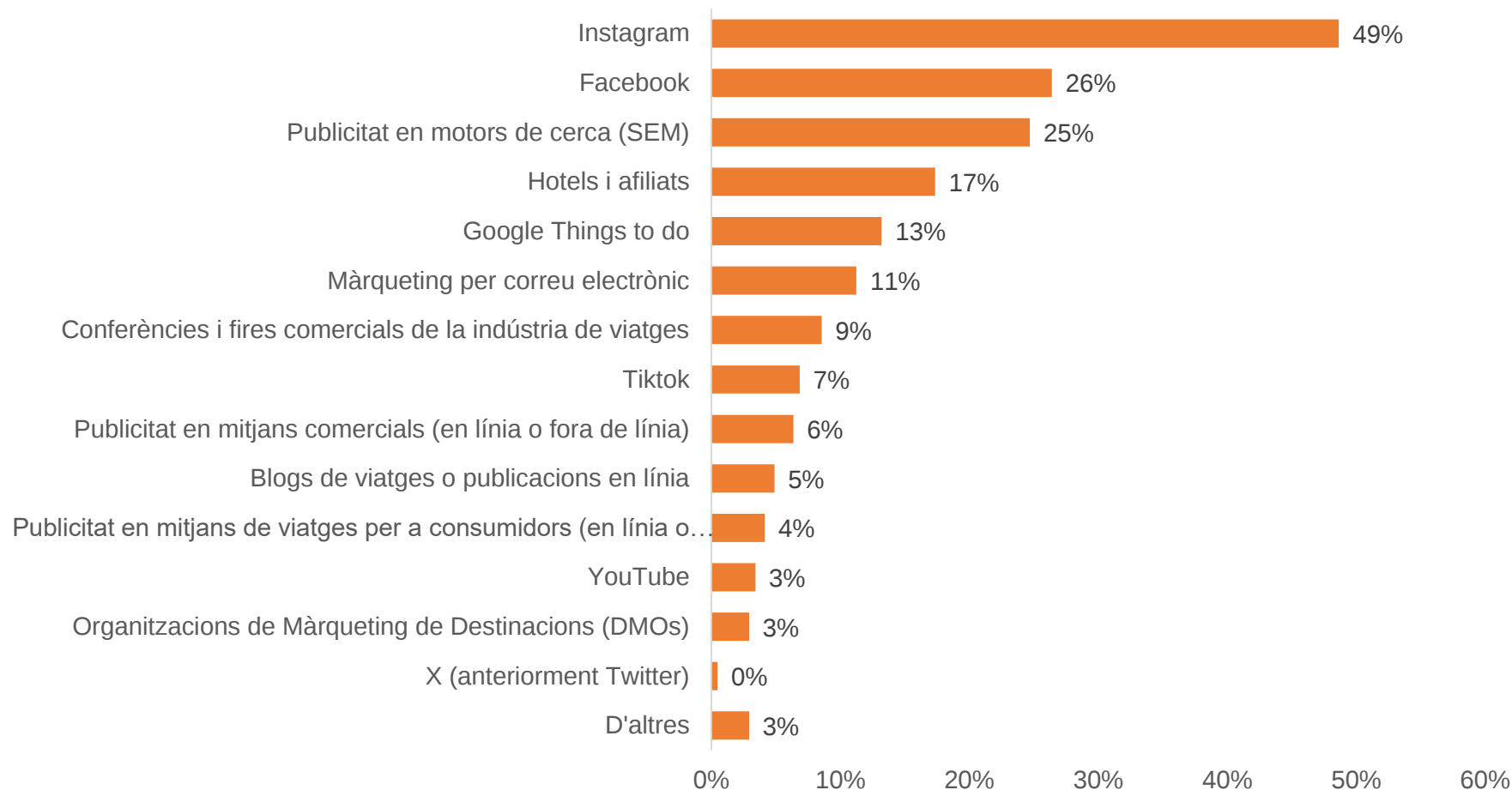
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de màrqueting

Q41_ Quins dels següents canals de màrqueting utilitzes? (Si us plau, selecciona totes les que apliquin).



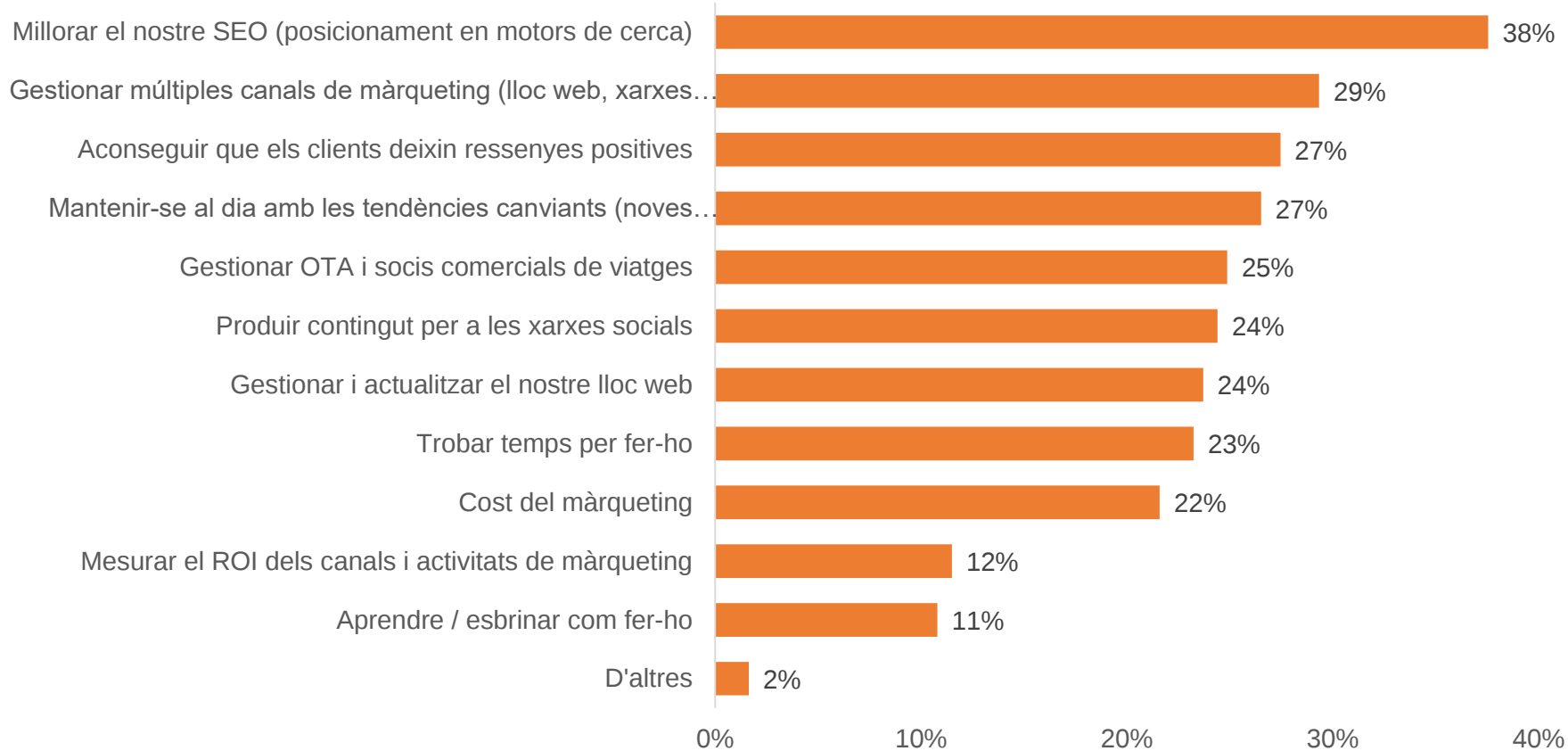
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de màrqueting

Q42_ Quins dels següents canals de màrqueting trobes més efectius? (Si us plau, selecciona'n fins a tres).



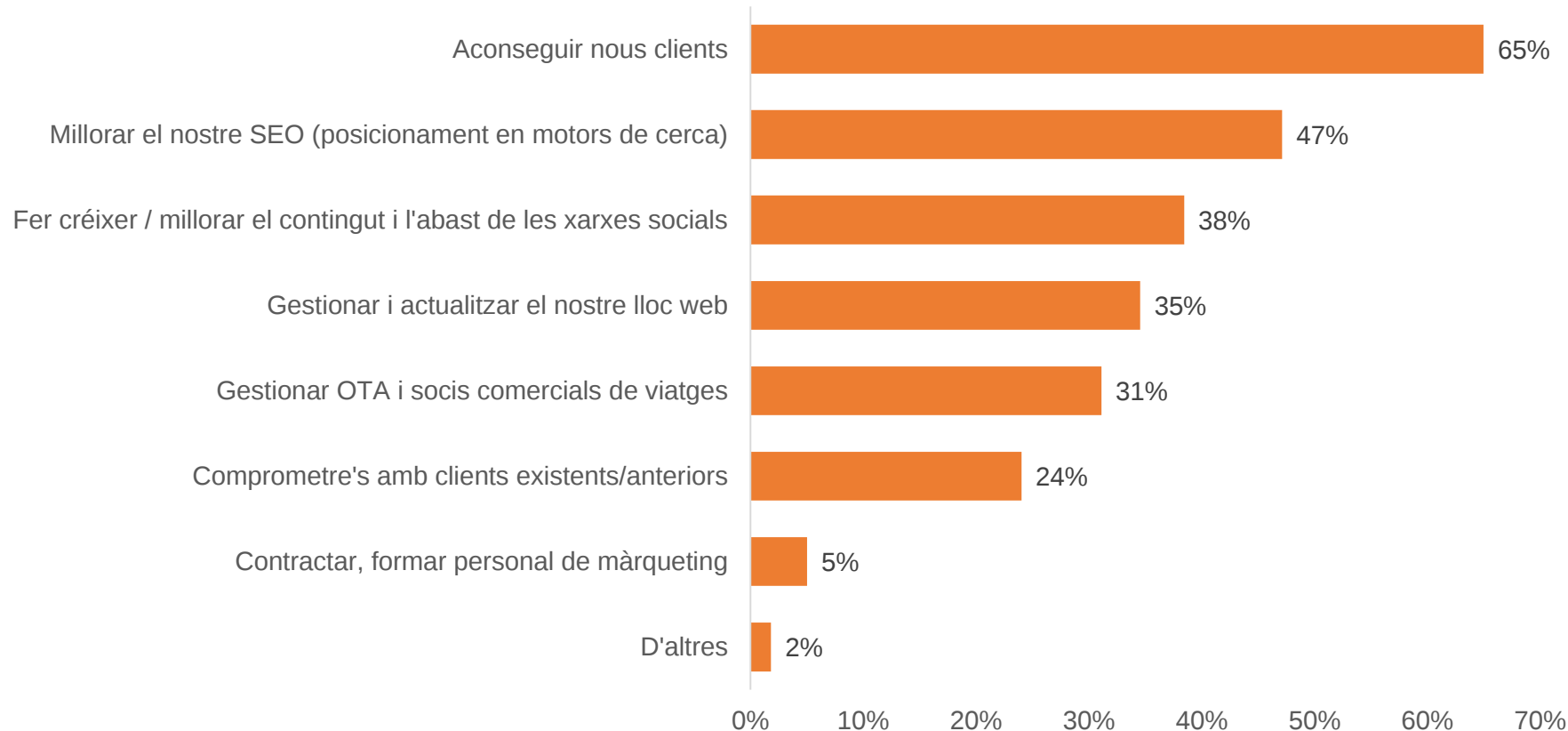
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de màrqueting

Q43_ Quins són els teus majors reptes de màrqueting? (Si us plau, selecciona'n fins a tres).



Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de màrqueting

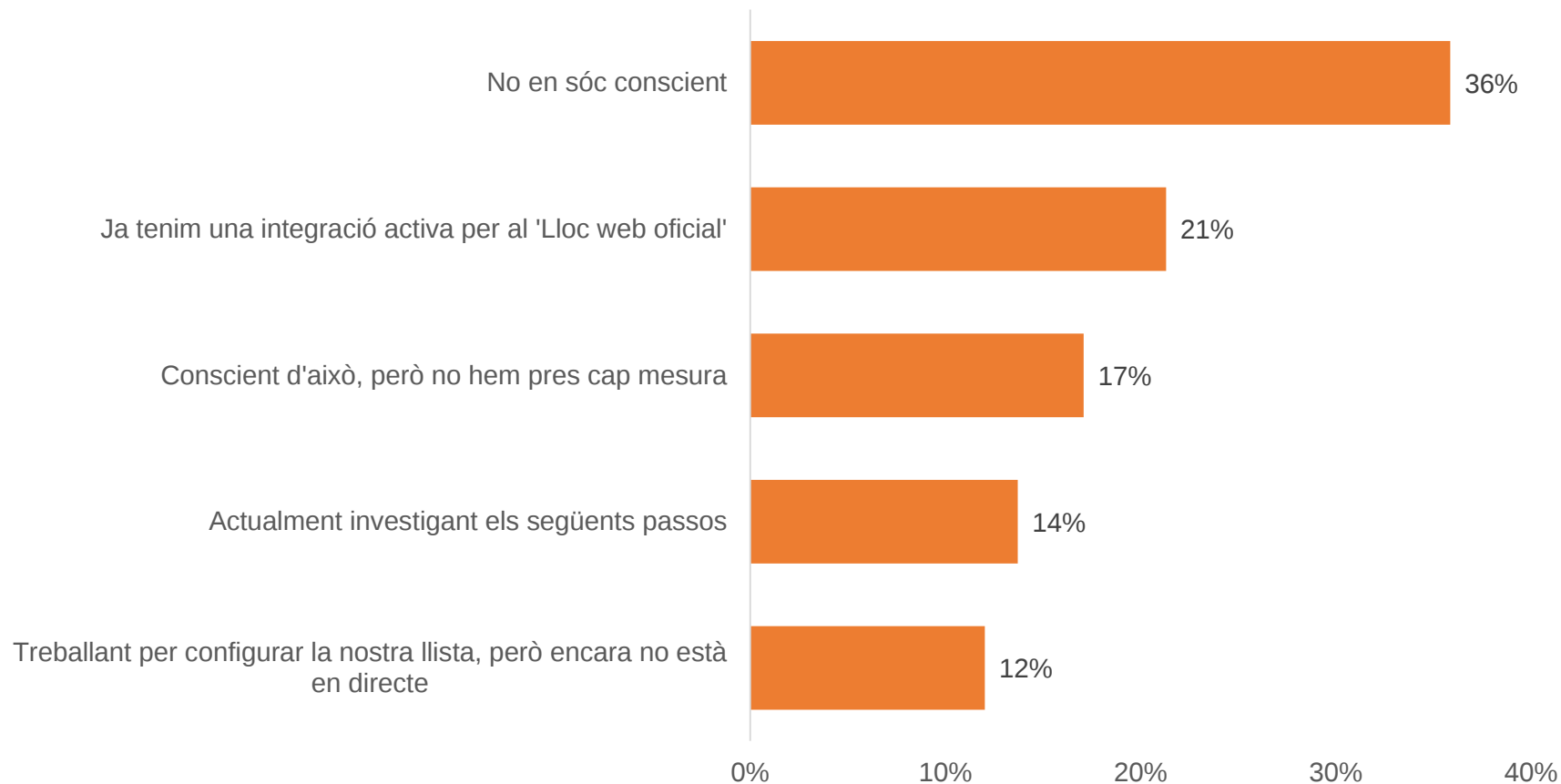
**Q44_Quines són
les teves prioritats
de màrqueting
més importants?
(Si us plau,
selecciona'n
fins a tres)**



Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de màrqueting

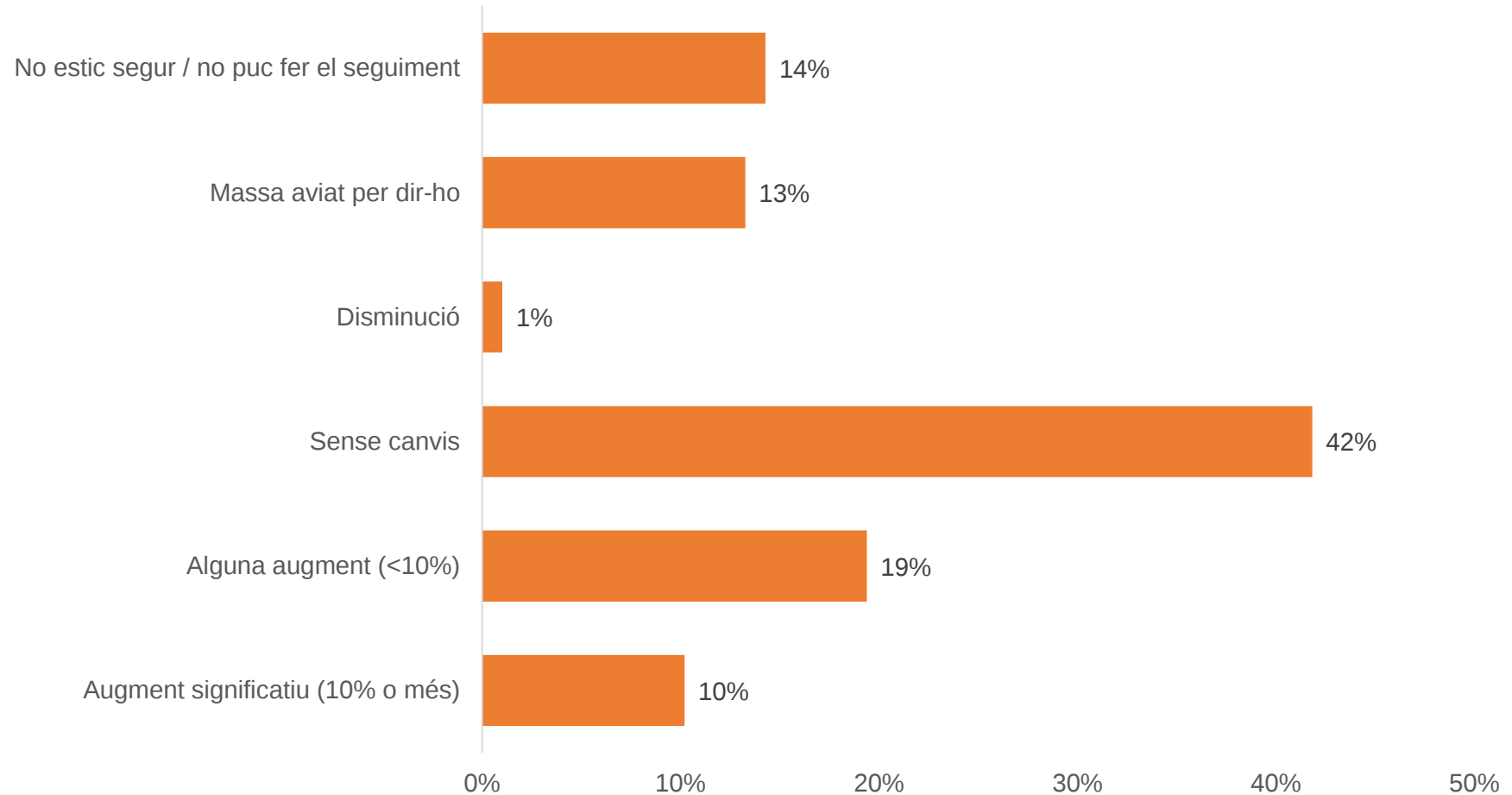
Q45_La iniciativa de Google Things to do permet a les atraccions i operadors de tours llistar els preus dels tiquets amb un enllaç directe al teu lloc web. Quina de les següents opcions descriu millor l'enfocament de la teva organització per a Google Things to do?

intel·litur.



Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Canals de màrqueting

Q46_La teva llista de Google Things to do està augmentant les teves reserves directes? Estàs veient...

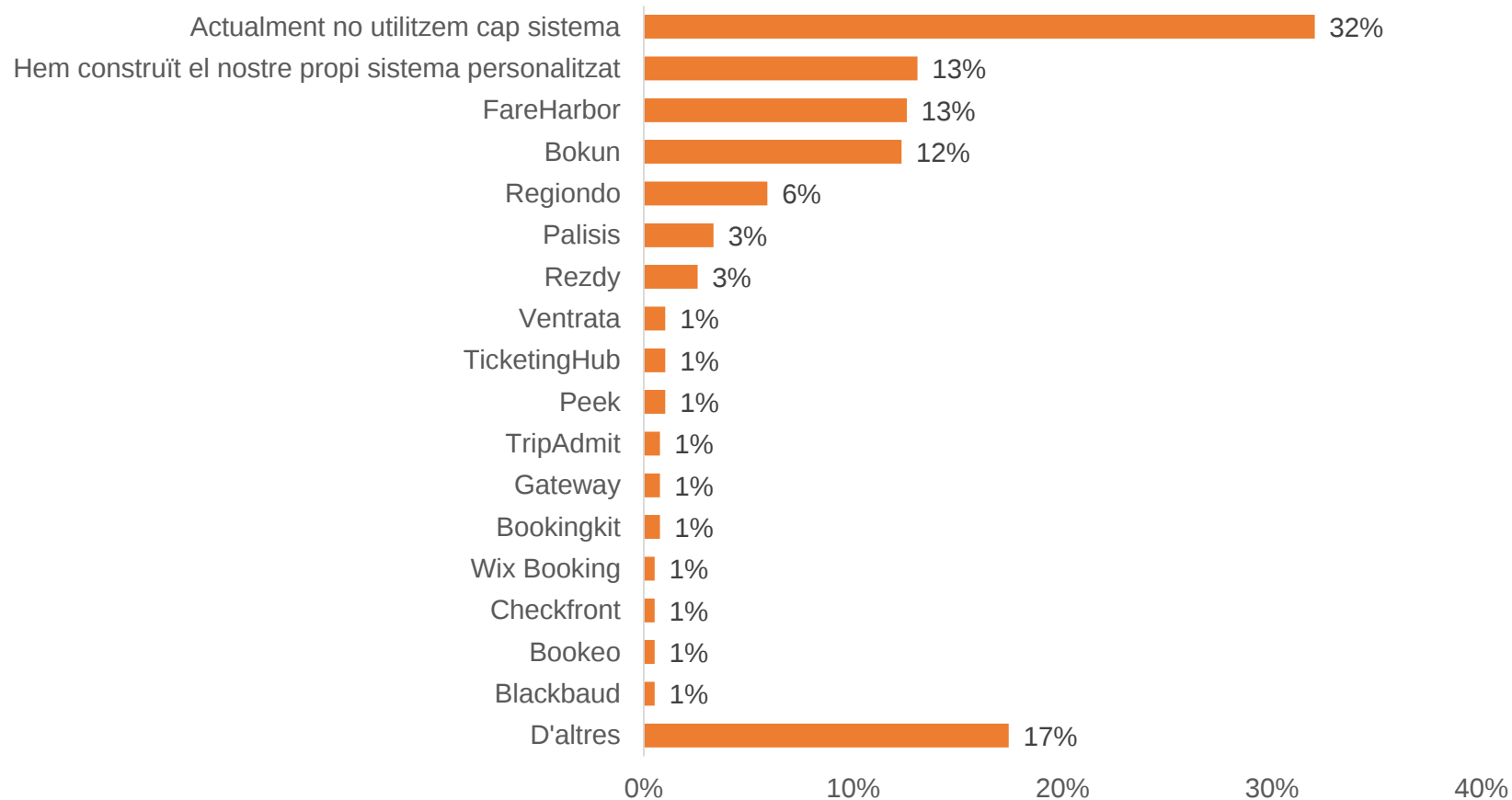


A person wearing a white shirt is holding a tablet. The tablet screen shows a bar chart with multiple bars of varying heights. The background is blurred, suggesting an office or business environment. The text '7. Sistemes de reserves i ticketing' is overlaid on the image in a large, white, sans-serif font.

7. Sistemes de reserves i ticketing

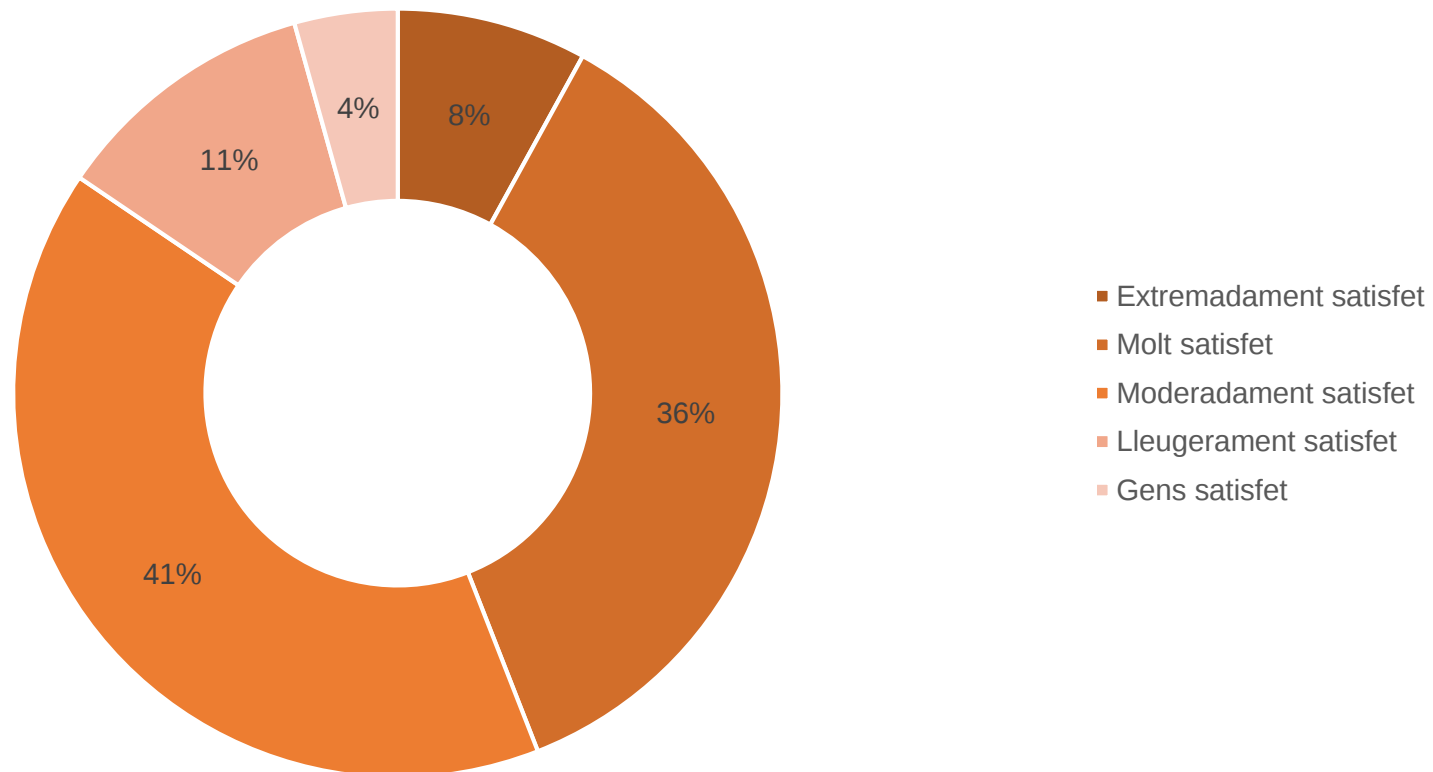
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Sistemes de reserves i ticketing

Q47_ Quins, si ho fas, sistemes de reserva/ticketing utilitzes actualment en la teva operació? (Si us plau, selecciona totes les que apliquin).



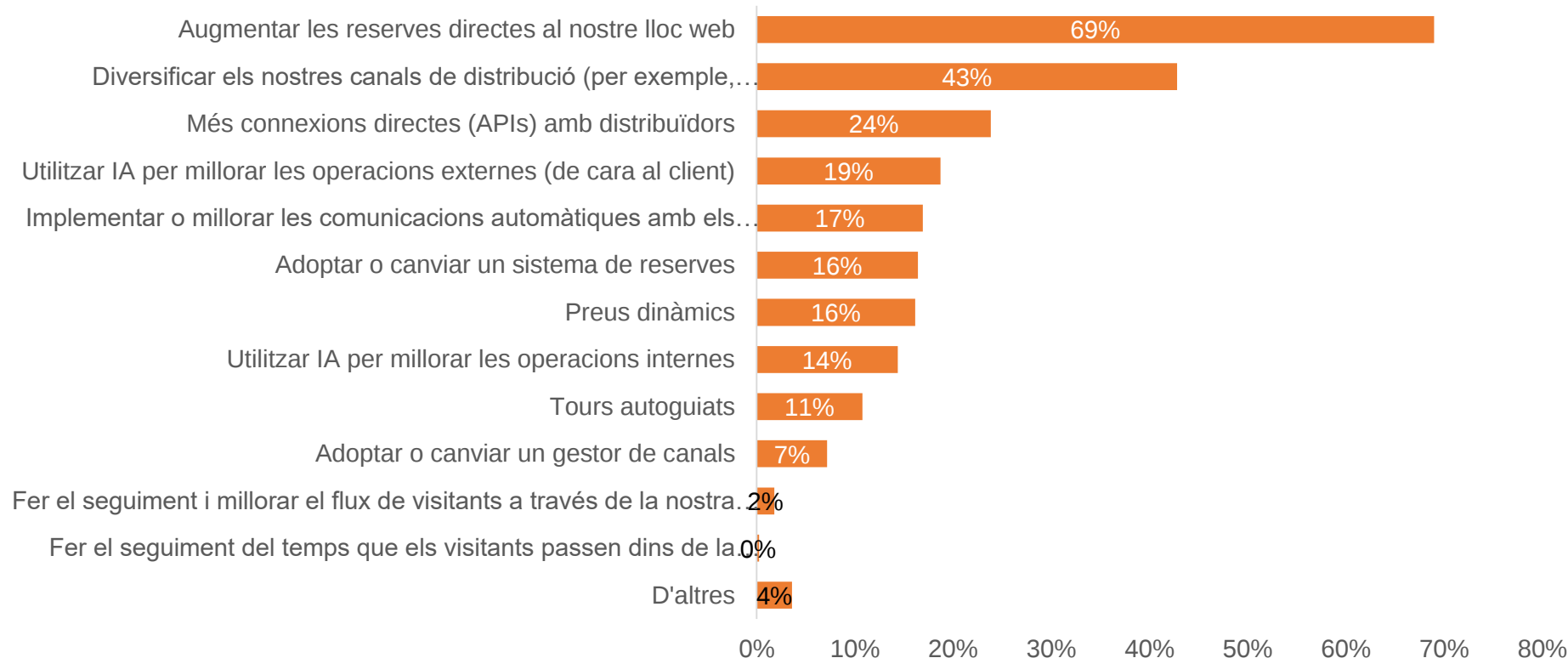
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Sistemes de reserves i ticketing

Q48_ Com de satisfet estàs amb el teu sistema de reserves actual?



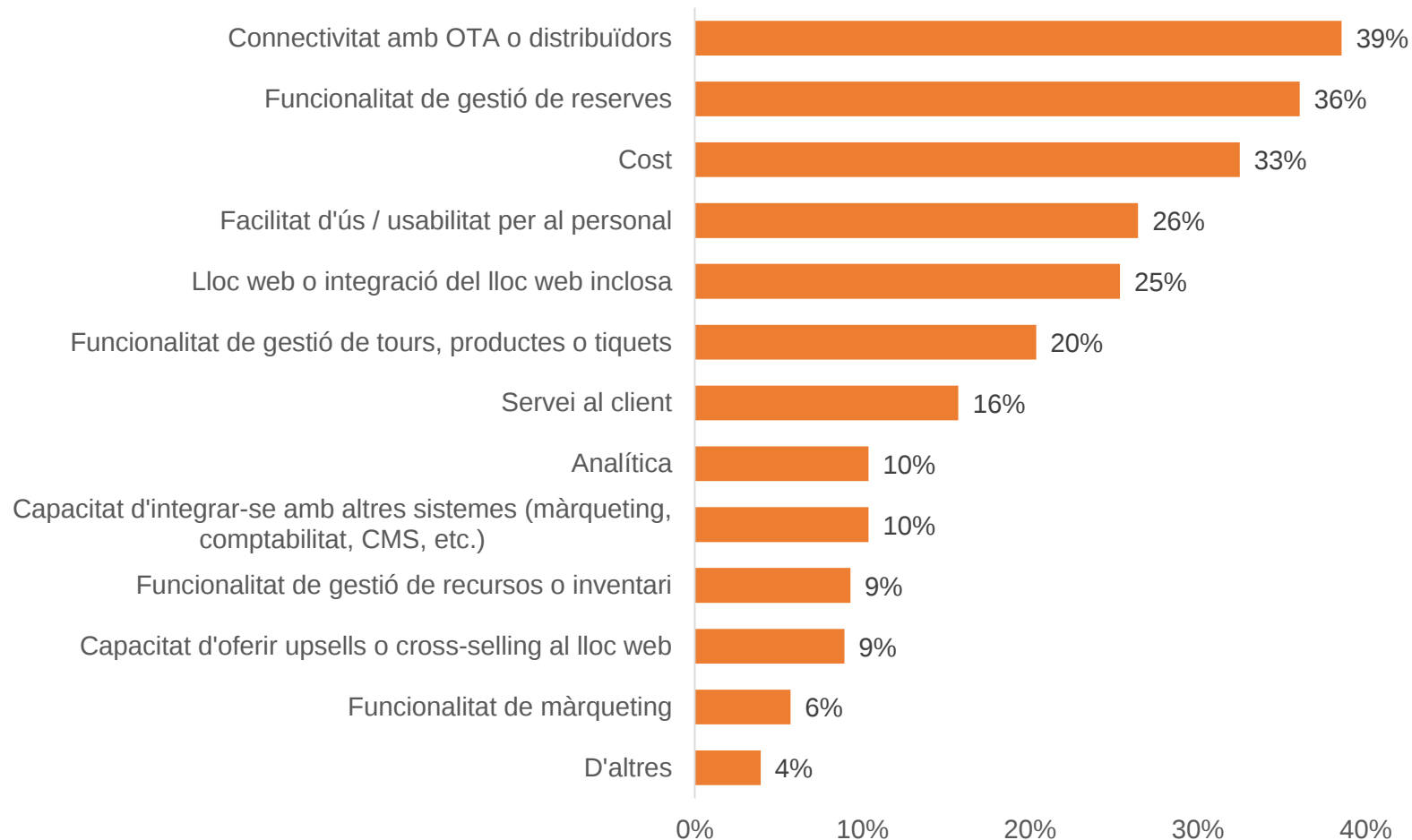
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Sistemes de reserves i ticketing

Q49_Quines són les prioritats tecnològiques i de distribució més importants per al teu negoci durant el proper any? (Si us plau, selecciona totes les que apliquin).



Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Sistemes de reserves i ticketing

Q50_ Quins dels següents factors van ser més importants per a tu quan vas seleccionar el teu sistema de reserva/ticketing actual? (Si us plau, selecciona'n fins a tres).

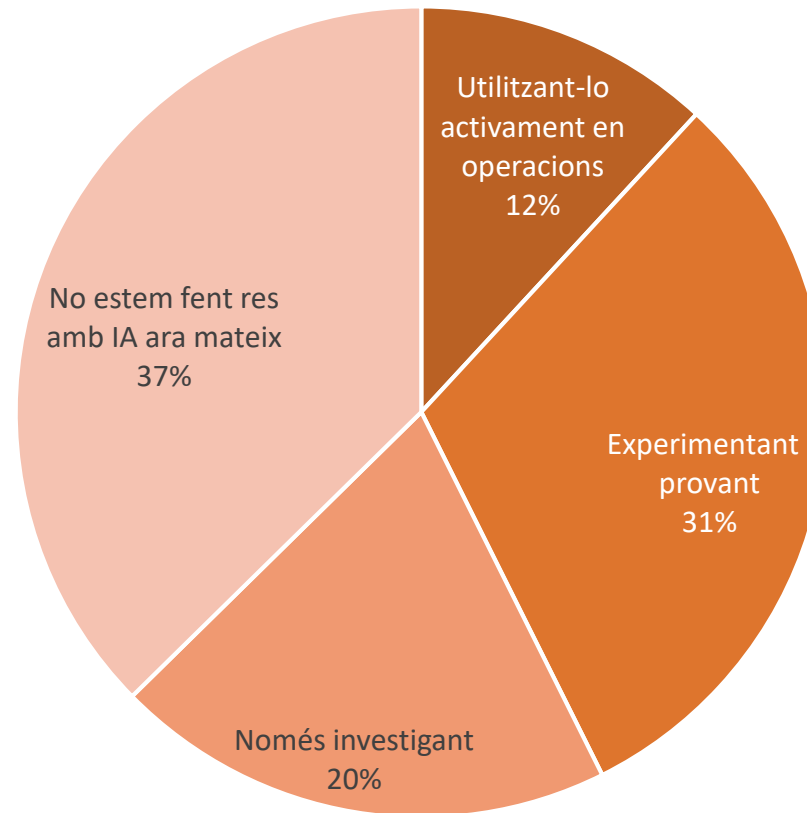


The background features a dark blue gradient with a faint grid of small dots. Overlaid on this is a white line-art silhouette of a human brain. The brain's internal structure is represented by a complex network of lines and nodes, resembling a circuit board or neural network. Several nodes are highlighted with a bright cyan glow, and some lines have a slight gradient from white to light blue.

8. Ús de la intel·ligència artificial (IA)

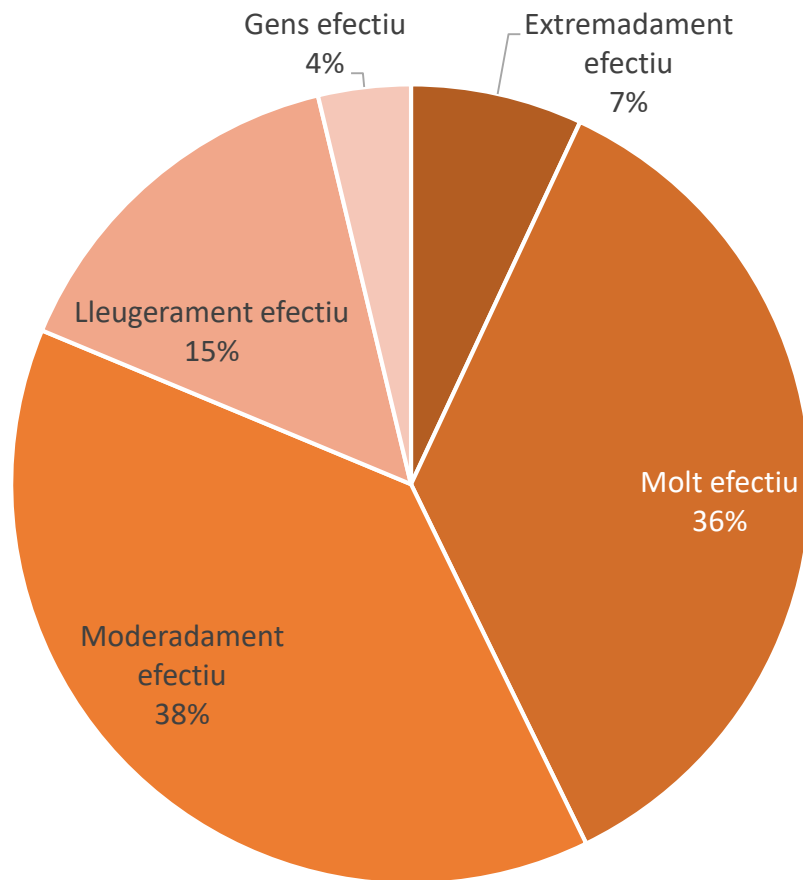
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Ús de la intel·ligència artificial (IA)

Q51_Quina de les següents opcions descriu millor l'enfocament de la teva organització per a la IA?



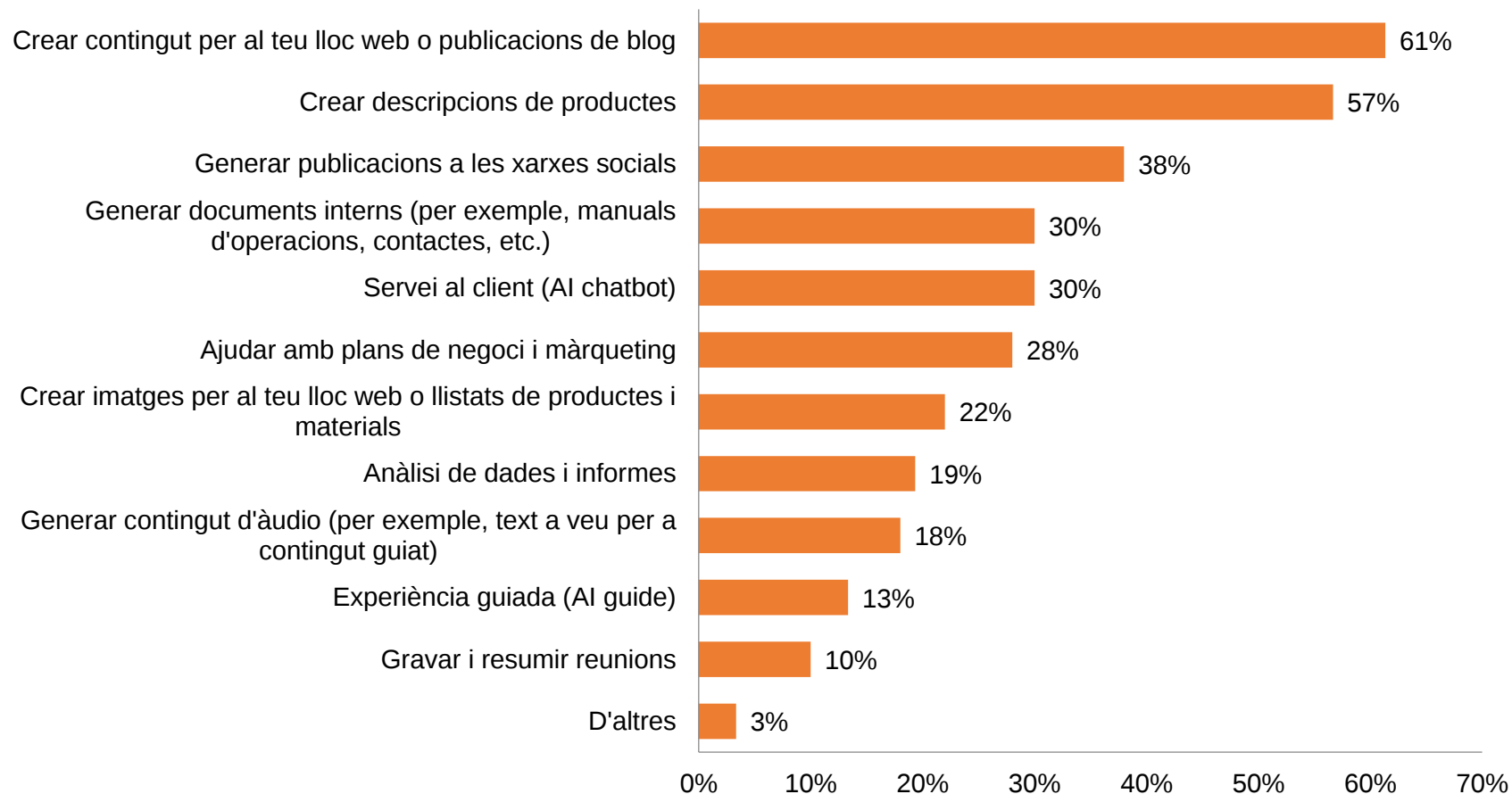
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Ús de la intel·ligència artificial (IA)

**Q52_Com
valoraries
l'efectivitat de la
IA per al teu
negoci fins ara?**



Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Ús de la intel·ligència artificial (IA)

Q53_ Com estàs utilitzant o provant actualment la IA? (Si us plau, selecciona totes les que apliquin).

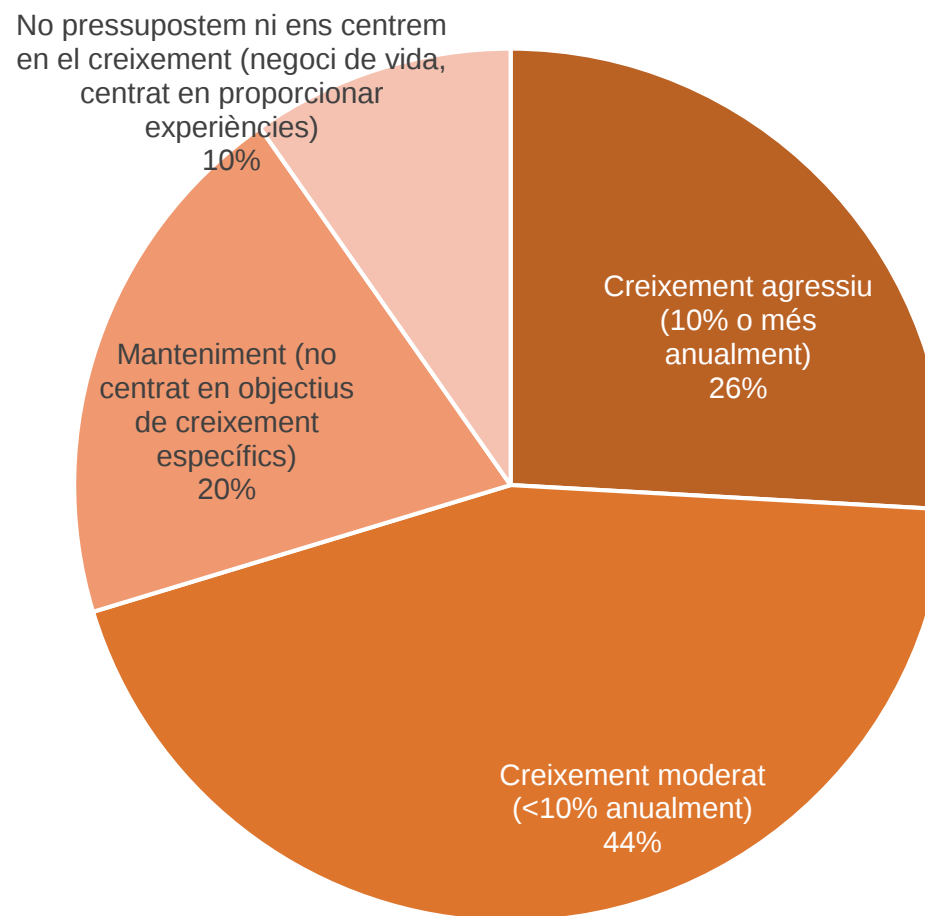


A person is running up a steep, rocky mountain trail. The runner is wearing a white long-sleeved shirt, black shorts, and orange running shoes. The trail is composed of light-colored rocks and is flanked by dense green vegetation. In the background, there are large, jagged rock formations under a clear sky. The overall scene conveys a sense of challenge and outdoor activity.

9. Reptes de futur

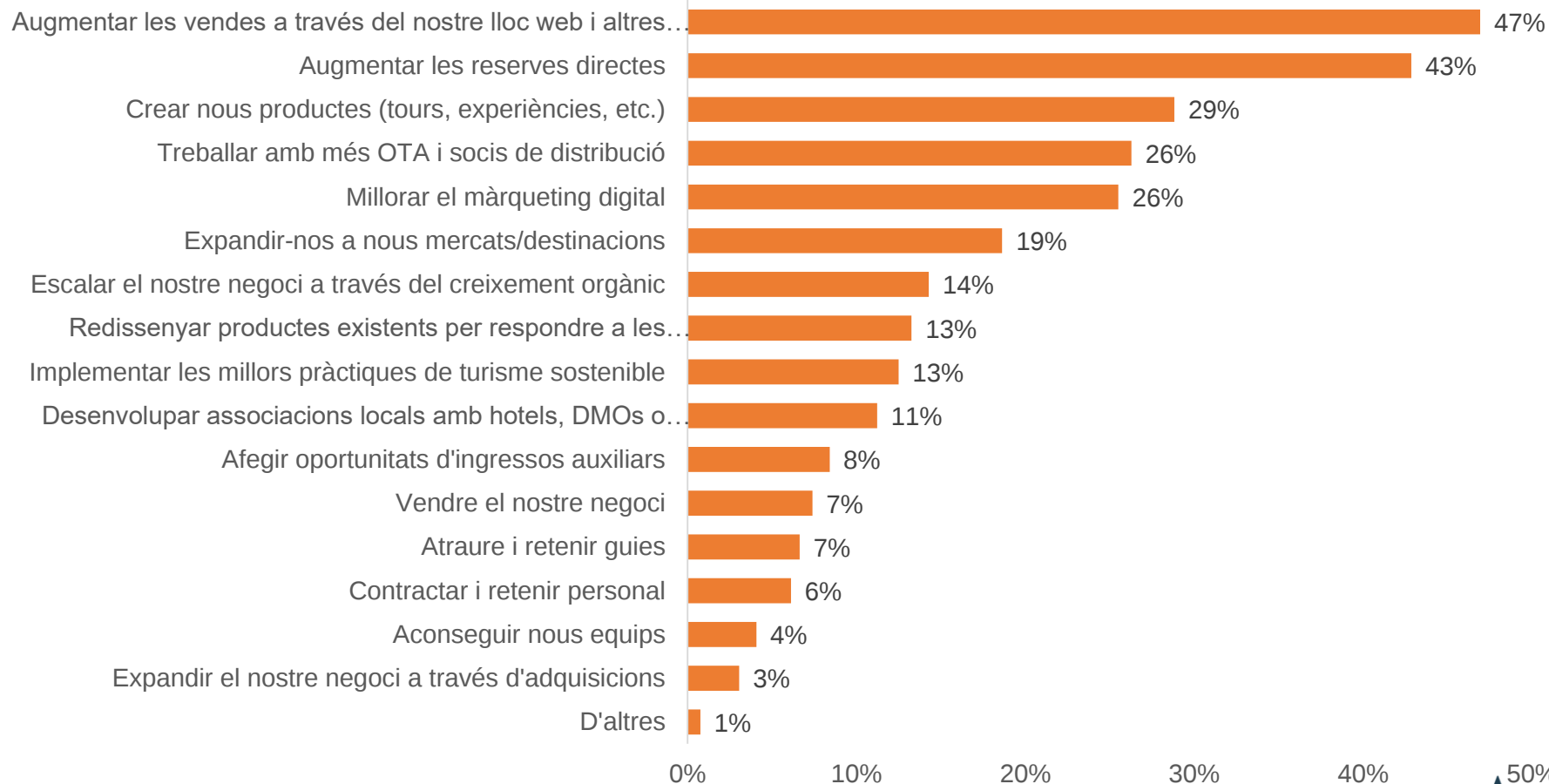
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Reptes de futur

Q54_Quina de les següents opcions descriu millor l'actitud de la teva empresa envers el creixement:



Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Reptes de futur

Q55_ En termes de creixement empresarial i operacions, quines són les teves prioritats més importants? (Si us plau, selecciona'n fins a tres)



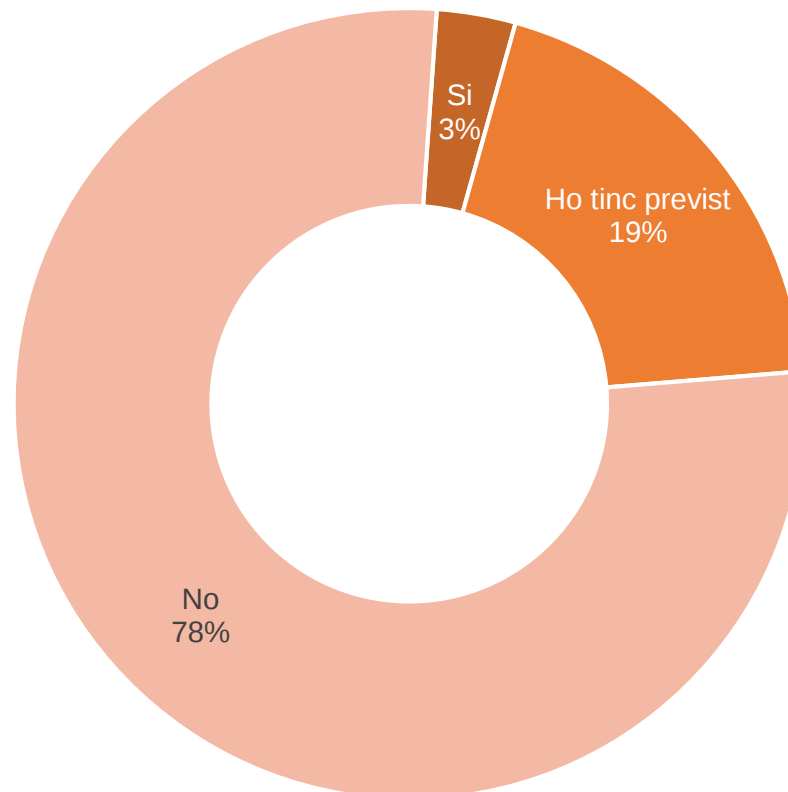
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Reptes de futur

Q56_ Quins tipus de nous productes o canvis en les ofertes existents estàs considerant per al 2024? (Si us plau, selecciona totes les que apliquin).



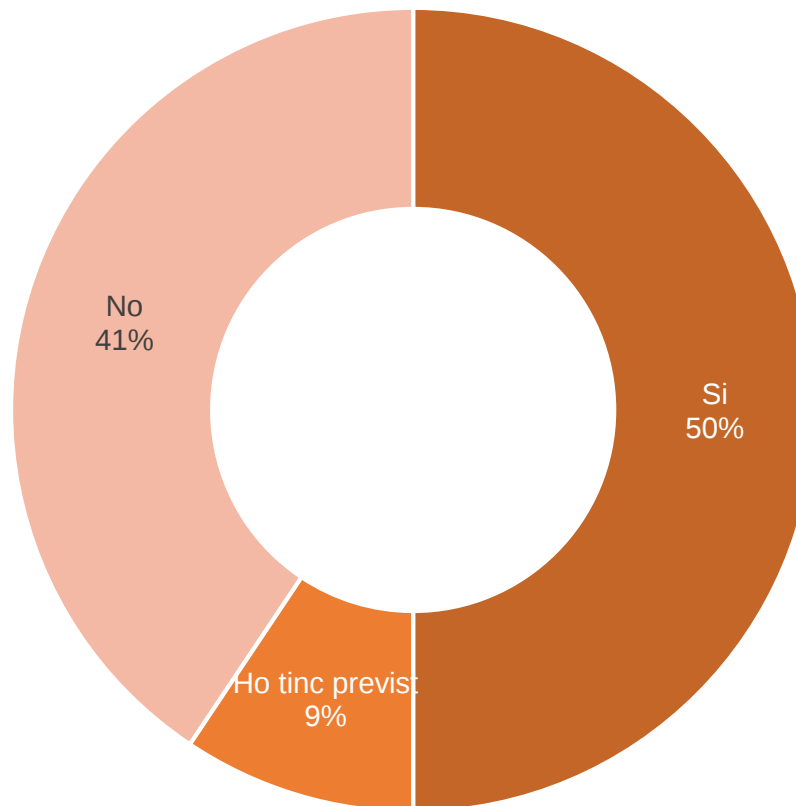
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Reptes de futur

Q57_Actualment ofereixes o planeges implementar alguna de les següents opcions el 2024?: Guies IA a través d'aplicació o quioscs.



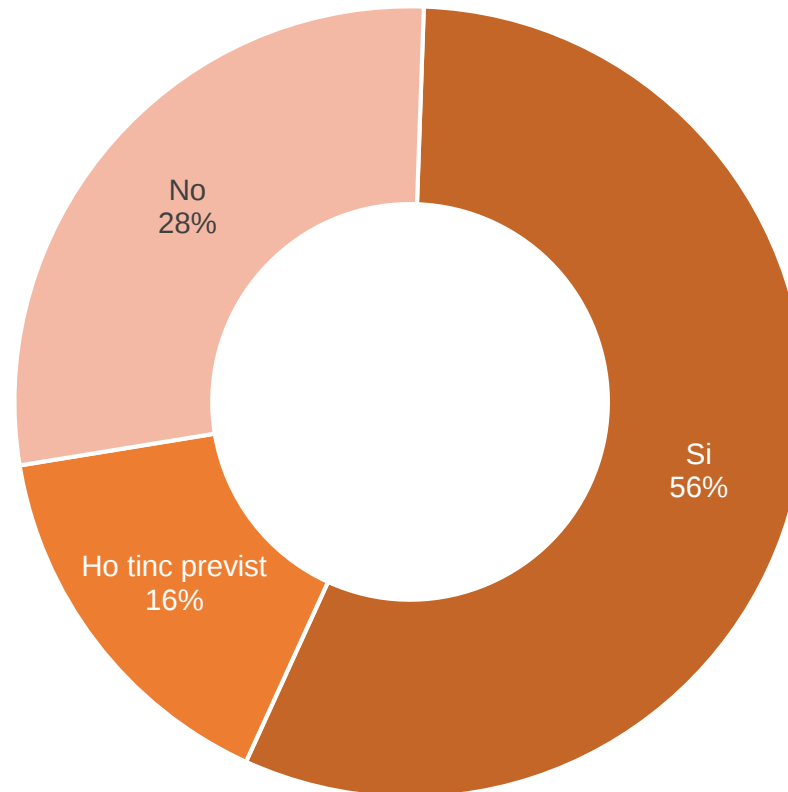
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Reptes de futur

Q58_Actualment ofereixes o planeges implementar alguna de les següents opcions el 2024?: Límits de capacitat (limitar el nombre de visitants per dia o per franja horària).



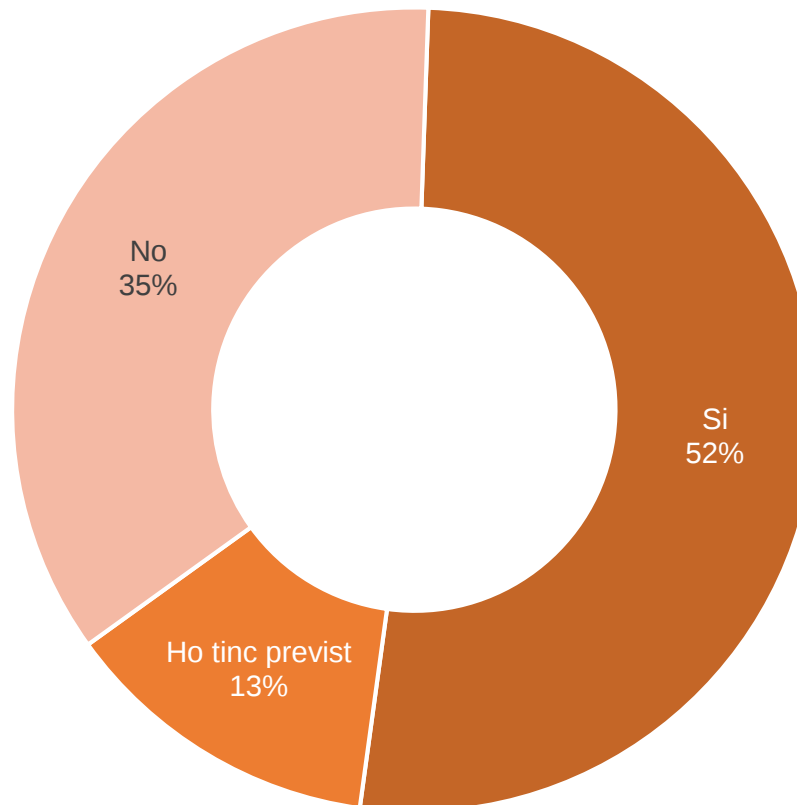
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Reptes de futur

**Q59_Actualment ofereixes o planeges implementar alguna de les següents opcions el 2024?:
Experiències VIP exclusives o privades.**



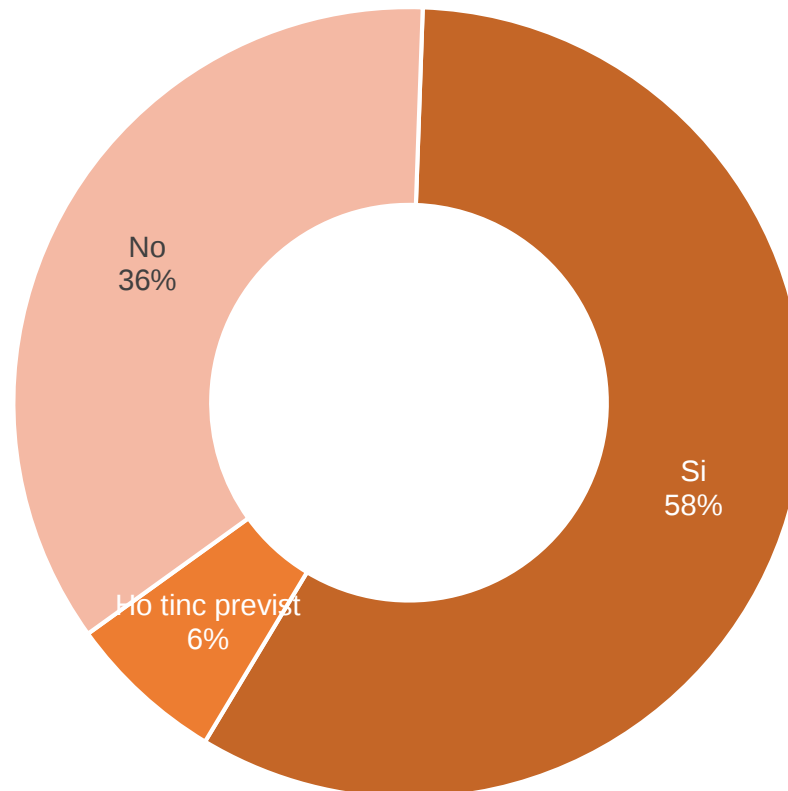
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Reptes de futur

Q60_Actualment ofereixes o planeges implementar alguna de les següents opcions el 2024?: Tours guiats de la teva atracció.



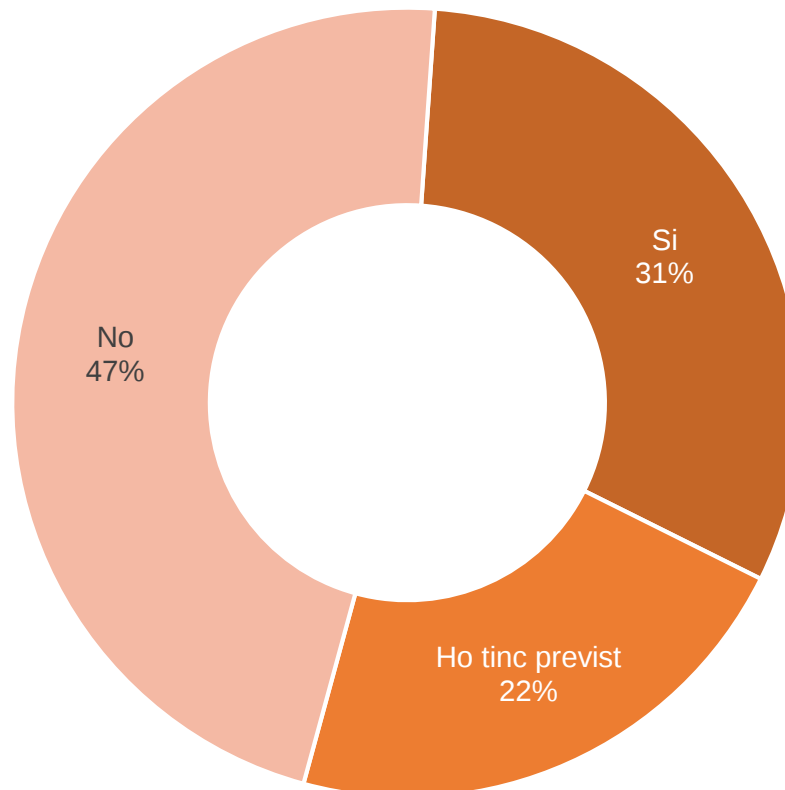
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Reptes de futur

**Q61_Actualment ofereixes o planeges implementar alguna de les següents opcions el 2024?:
Requerir reserva anticipada per a l'entrada.**



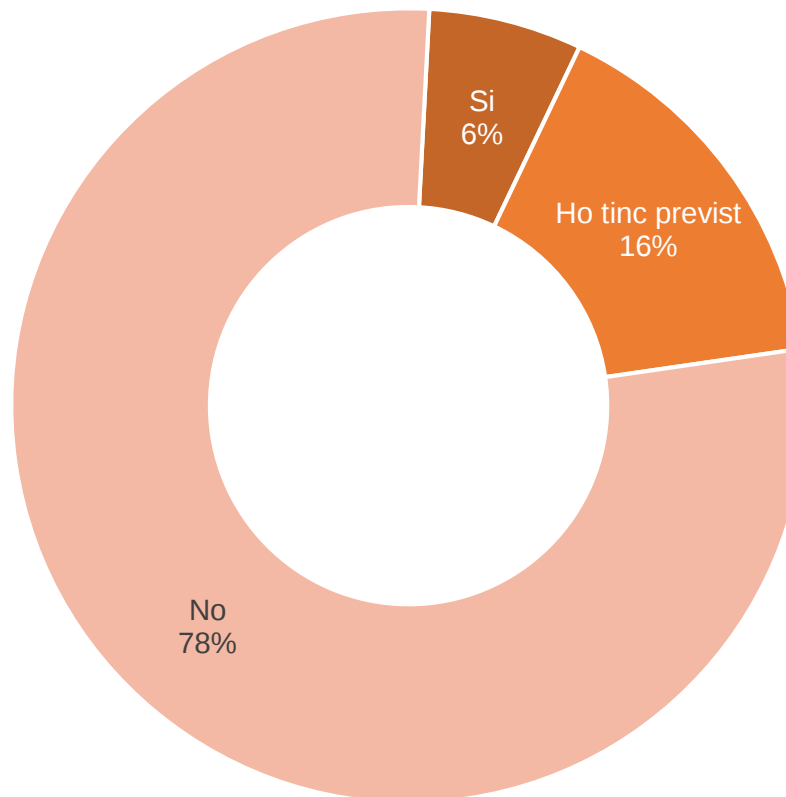
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Reptes de futur

Q62_Actualment ofereixes o planeges implementar alguna de les següents opcions el 2024?: Tours autoguiats a través d'aplicació mòbil.



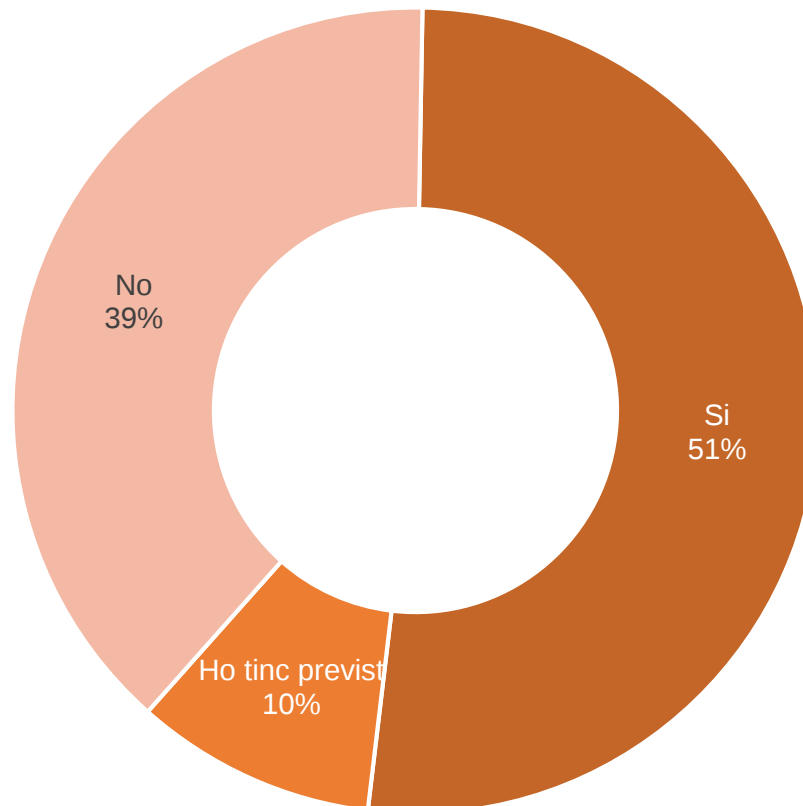
Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Reptes de futur

Q63_Actualment ofereixes o planeges implementar alguna de les següents opcions el 2024?: Quioscs d'autoservei per a la venda de tiquets.



Anàlisi sobre el subsector d'empreses d'activitats – Reptes de futur

Q64_Actualment ofereixes o planeges implementar alguna de les següents opcions el 2024?: Franges horàries d'entrada.



intel·litr.

Gràcies!