

DISEÑO DE EXPERIENCIAS TURISTICAS

A large, stylized graphic element resembling a speech bubble or a drop shape, containing a landscape scene with a city skyline, a body of water, and a large sculpture of the letters 'JU'. The background of the entire page is a cityscape under a blue sky with clouds.

CARLOS CASTILLO C.
CONSULTOR EN TURISMO

Taller de Diseño de Experiencias Turísticas

En la actualidad, la industria turística ha evolucionado hacia un modelo basado en la experiencia. Ya no se trata solo de visitar lugares o consumir servicios, sino de crear vivencias que generen emociones, recuerdos memorables y una conexión auténtica con el destino.

El **Taller de Diseño de Experiencias Turísticas** tiene como objetivo dotar a los participantes de herramientas prácticas y estrategias innovadoras para desarrollar experiencias turísticas diferenciadas. A través de tres módulos progresivos, exploraremos desde los fundamentos del diseño de experiencias hasta su implementación y evaluación.

Objetivos del Taller

- Comprender la importancia de la economía de la experiencia en el sector turístico.
- Aprender a diferenciar entre un servicio y una experiencia turística.
- Identificar los elementos estructurales y emocionales que conforman una experiencia.
- Diseñar experiencias turísticas a través de la narrativa y la interacción con el entorno.
- Implementar estrategias para la planificación, promoción y mejora continua de experiencias.
-

Alcance

Este taller está dirigido a profesionales del turismo, emprendedores, operadores turísticos, guías y gestores de destinos que buscan innovar en su oferta y mejorar la competitividad mediante el diseño de experiencias turísticas memorables.

Estructura del Taller

Taller 1: Introducción al Diseño de Experiencias Turísticas

Duración: 1,5 horas

En este módulo, se explora la transformación del turismo en una industria basada en la experiencia. Se analiza cómo la economía de la experiencia aporta valor a los productos turísticos y cómo las empresas pueden diferenciarse mediante estrategias emocionales y sensoriales.

Contenidos:

1. La Economía de la Experiencia

- Más que productos y servicios: vivir una experiencia.
- La experiencia como estrategia de diferenciación y promoción.
- Casos de éxito: Disney, Apple, Coca-Cola y Netflix.

2. ¿Qué es una Experiencia Turística?

- Definición y aplicación en el turismo.
- Diferencia entre un servicio turístico y una experiencia turística.

3. Características de una Experiencia Turística

- Articulación de bienes y servicios.
- Integración de múltiples sentidos.
- Apelación a emociones humanas.
- Incorporación de una narrativa.
- Interacción con el entorno.

Objetivo del módulo: Comprender la importancia del diseño de experiencias y los factores que las hacen únicas y atractivas para los viajeros.

Taller 2: Elementos Claves del Diseño de Experiencias

Duración: 1,5 horas

Este módulo profundiza en la estructura de una experiencia turística, destacando la importancia del guion y la narrativa en la creación de momentos memorables. Se analizan las fases emocionales del turista y cómo diseñar experiencias con una progresión dramática adecuada.

Contenidos:

4. Elementos de una Experiencia Turística

- Guion y estructura narrativa.
- La curva dramática en el turismo: desarrollo del interés y la emoción.

5. Elementos Estructurales de una Experiencia Turística

- Protagonistas, acciones, lugar y relatos.
- Mediadores y elementos de mediación.

6. Factores Claves en el Diseño de Experiencias

- Expectativas y motivaciones del turista.
- La subjetividad y percepción de la experiencia.
- Memorabilidad y satisfacción: impacto posterior a la experiencia.
-

Objetivo del módulo: Aplicar principios narrativos y estructurales en el diseño de experiencias turísticas que generen impacto emocional y fidelización del visitante.

Taller 3: Diseño de Experiencias – Paso a Paso

Duración: 1,5 horas

En el último módulo, se desarrolla un enfoque práctico para diseñar e implementar una experiencia turística. Se presentan herramientas para definir públicos objetivos, diseñar actividades y evaluar la experiencia para su mejora continua.

Contenidos:

7. Pasos para Diseñar una Experiencia Turística

- **Conoce a tu público objetivo:** Segmentación y perfil del turista.
- **Analiza el entorno y la competencia:** Factores diferenciales y oportunidades.
- **Define las bases de la experiencia:** Propuesta de valor y narrativa.
- **Diseña acciones y roles:** Actividades y momentos clave.
- **Implementa lugares, relatos y elementos:** Ambientación y herramientas de inmersión.
- **Desarrolla un plan de promoción:** Estrategias de marketing y comunicación.
- **Evalúa y mejora constantemente:** Calidad, satisfacción y ajustes.

Objetivo del módulo: Aplicar un proceso estructurado para diseñar, lanzar y optimizar una experiencia turística innovadora y memorable.

El diseño de experiencias es una de las tendencias más relevantes en el turismo actual. A través de este taller, los participantes desarrollarán una visión estratégica y creativa para transformar productos turísticos en experiencias únicas, aumentando la satisfacción del visitante y la diferenciación competitiva.

Este aprendizaje permitirá no solo mejorar la oferta turística, sino también contribuir a la generación de recuerdos significativos en los viajeros.

Desarrollo del Taller

El Taller respecto al diseño de experiencias turísticas será impartido de manera remota por el profesional Carlos Castillo Castillo, Ingeniero en Administración Turística, el cual cuenta además con un diplomado en gestión turística sostenible, diplomado en turismo y desarrollo local, y varios cursos a su haber.

Con más de 10 años de experiencia en el desarrollo público y privado del turismo en Chile, cuenta con las competencias para poder impartir dicho taller.