

## Gabinete de Prensa

Nota informativa

26 de julio de 2018

# TMB lanza Hola Barcelona como plataforma de servicios de movilidad para turistas y visitantes

La nueva marca quiere proporcionar la oferta más completa y unos canales eficaces de relación con los usuarios para convertirse en el referente del transporte de ocio en la ciudad

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) ha presentado hoy el proyecto de plataforma de servicios de transporte para público no residente con el objetivo de resolver eficazmente las necesidades de movilidad de los turistas y visitantes y, a su vez, ampliar los ingresos de la empresa por este concepto. La estrategia, que se desarrollará en varias fases, gira en torno a una única marca paraguas, Hola Barcelona, que incluirá títulos de transporte, tienda electrónica, webs, redes sociales, una aplicación móvil y una amplia gama de acciones de marketing.

Detrás del planteamiento se encuentra la decisión de TMB de posicionarse como operador global de movilidad, orientado al público residente pero también al no residente, para cada uno de los cuales deben definirse estrategias, catálogos de servicios y canales de relación apropiados y diferenciados.

En la actualidad, TMB ofrece a los turistas y visitantes sus servicios de transporte Barcelona Bus Turístic, Barcelona Night Tour, Teleférico de Montjuïc y Catalunya Bus Turístic, cada uno de ellos por separado, así como los abonos Hola Barcelona Travel Card de viajes ilimitados durante 2, 3, 4 y 5 días para favorecer el uso del transporte urbano regular con tarifas comerciales no subvencionadas.

El nuevo modelo pasa por integrar los distintos servicios de movilidad en una única plataforma, un único soporte y una misma marca, Hola Barcelona, una expresión que denota acogida, amabilidad, disposición al diálogo y proximidad (no en vano, el 54% de los visitantes vienen a la ciudad por segunda

vez), todo ello asociado a la potente marca Barcelona. Hola Barcelona se presenta, así, como el símbolo de la solución para “todo lo que necesita el visitante para moverse por la ciudad”: una marca fácil de reconocer, directa, clara y capaz de conectar con las personas de todo el mundo.



## Gabinete de Prensa

### Nota informativa

Con esta plataforma y soporte únicos, TMB busca optimizar la experiencia de usuario, incrementar el *ticket* medio (volumen de ventas por cliente) gracias a la posibilidad de realizar ventas cruzadas y generar paquetes de varios productos, posibilitar la alianza con otros operadores de servicios turísticos para ofrecer una oferta más global, realizar promociones y campañas de descuentos y obtener datos de calidad sobre las preferencias del público en aras de continuar mejorando la oferta.

### Soporte único: magnético, sin contacto u óptico

La clave para acceder a esta oferta de servicios será el billete o tarjeta, sea en soporte magnético, sin contacto u óptico, a través de la cual se establecerán las políticas de vinculación con los clientes: descuentos, premios, información personalizada, atención a incidencias... Se han previsto canales de relación tanto presenciales como digitales y en redes sociales.

Como primer paso, este verano, TMB ha remodelado la gama de abonos de 2, 3, 4 y 5 días, que ahora se denominan Hola Barcelona Travel Card, y ha implantado la marca paraguas Hola Barcelona en la tienda electrónica, antes llamada Barcelona Smart Moving, y en sus perfiles en redes sociales, así como en las webs del Barcelona Bus Turístic y el Teleférico de Montjuïc.

En fases sucesivas, desde finales de 2018 y a lo largo de 2019 y 2020, se desarrollarán las versiones en soporte óptico y sin contacto de los abonos y de los billetes de los transportes de ocio de TMB, se creará la aplicación para visitantes y se irán integrando nuevos productos y servicios a la plataforma.





Transports  
Metropolitans  
de Barcelona

## **Gabinete de Prensa**

Nota informativa

Ejemplos de aplicación de la marca Hola Barcelona.