



Gabinet de Premsa

Nota informativa

26 de juliol del 2018

TMB llança Hola Barcelona com a plataforma de serveis de mobilitat per a turistes i visitants

La nova marca vol proporcionar l'oferta més completa i uns canals eficaços de relació amb els usuaris per esdevenir el referent del transport d'oci a la ciutat

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) ha presentat avui el projecte de plataforma de serveis de transport per a públic no resident amb l'objectiu de resoldre eficaçment les necessitats de mobilitat dels turistes i visitants i alhora ampliar els ingressos de l'empresa per aquest concepte. L'estratègia, que es desenvoluparà en diferents fases, gira al voltant d'una única marca paraigua, Hola Barcelona, que abraçarà títols de transport, botiga electrònica, webs, xarxes socials, una aplicació mòbil i una àmplia gamma d'accions de màrqueting.

Darrere el plantejament hi ha la decisió de TMB de posicionar-se com a operador global de mobilitat, orientat tant al públic resident com al no resident, per a cadascun dels quals s'han de definir estratègies, catàlegs de serveis i canals de relació apropiats i diferenciats.

Actualment TMB ofereix als turistes i visitants els seus serveis de transport Barcelona Bus Turístic, Barcelona Night Tour, Telefèric de Montjuïc i Catalunya Bus Turístic, cadascun per separat, així com els abonaments Hola Barcelona Travel Card de viatges il·limitats en 2, 3, 4 i 5 dies per afavorir l'ús del transport urbà regular amb tarifes comercials no subvencionades.

El nou model passa per integrar els diferents serveis de mobilitat en una única plataforma, un únic suport i una mateixa marca, Hola Barcelona, una expressió que denota acollida, amabilitat, disposició al diàleg i proximitat (no en va el 54% dels visitants venen a la ciutat per segona vegada), tot associat a la potent marca Barcelona. Hola Barcelona es

presenta, així, com el símbol de la solució per a "tot el que necessita el visitant per moure's per la ciutat": una marca fàcil de reconèixer, directa, clara i capaç de connectar amb les persones d'arreu del món.



**Your
travel
solution**

Mitjançant aquesta plataforma i suport únics, TMB busca optimitzar l'experiència d'usuari, incrementar el *ticket* mitjà (volum de vendes per client) gràcies a la possibilitat de fer vendes creuades i generar paquets de diversos productes, possibilitar l'aliança amb altres operadors

1 / 2

Gabinet de Premsa

Nota informativa

de serveis turístics per donar una oferta més global, realitzar promocions i campanyes de descomptes i obtenir dades de qualitat sobre les preferències del públic, per continuar millorant l'oferta.

Suport únic: magnètic, sense contacte o òptic

La clau per accedir a aquesta oferta de serveis serà el bitllet o targeta, sigui en suport magnètic, sense contacte o òptic, a través de la qual s'establiran les polítiques de vinculació amb els clients: descomptes, premis, informació personalitzada, atenció a incidències... S'han previst canals de relació tant presencials com digitals i en xarxes socials.

Com a primer pas, aquest estiu TMB ha remodelat la gamma d'abonaments de 2, 3, 4 i 5 dies, que ara s'anomenen Hola Barcelona Travel Card, i ha implantat la marca paraigua Hola Barcelona a la botiga electrònica, abans anomenada Barcelona Smart Moving, i als seus perfils en xarxes socials, així com als webs del Barcelona Bus Turístic i el Telefèric de Montjuïc.

En fases successives, des de finals del 2018 i al llarg dels anys 2019 i 2020, es desenvoluparan les versions en suport òptic i sense contacte dels abonaments i dels bitllets dels transports d'oci de TMB, es crearà l'aplicació per a visitants i s'aniran integrant nous productes i serveis a la plataforma.



Exemples d'aplicació de la marca Hola Barcelona.