



Q-GLOBAL

Assessorament i gestió turística

COSTA BRAVA CENTRE

Serveis de consultoria turística

2021

Presentació del Grup Costa Brava Centre Q·GLOBAL

Q·Global, és el departament d'assessorament, anàlisi, planificació i gestió turística del Grup Costa Brava Centre.

Disposa d'un equip professional d'ample l'experiència, (basada en l'assessorament in situ a l'empresa turística i al sector públic al llarg dels darrers 14 anys), capaç de desenvolupar amb garanties i rigor tot el material tècnic i informatiu dels projectes a l'entorn de l'hostaleria, el turisme i la cultura.

Q·Global ha estat i és responsable de l'aplicació de sistemes de gestió de qualitat total en hotels, restaurants, càmpings, platges, oficines de turisme, espais naturals, apartaments turístics, turisme rural, estacions d'esquí, etc...

El seus equips tècnics pluridisciplinars, integrats per economistes, geògrafs, tècnics turístics, arquitectes, especialistes en comunicació i màrqueting; dissenyen, elaboren i proposen tota mena de projectes i accions, per a empreses i/o organitzacions del món del turisme, el comerç, la cultura o els serveis.

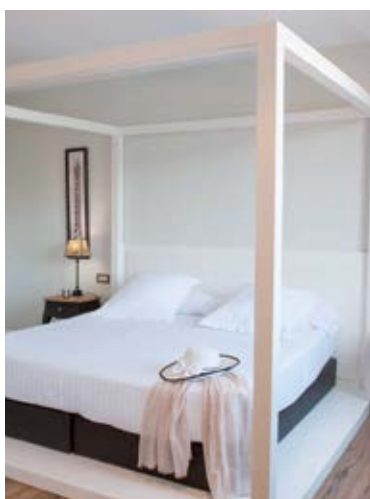
Q·Global està a disposició de les empreses privades del sector i també de les administracions públiques que gestionen territoris turístics, així com d'altres agents o organitzacions que intervinguin directa o indirectament en el sector del turisme i de les activitats econòmiques vinculades.

Q·Global treballa els projectes de forma personalitzada i per això està a la seva disposició per valorar amb detall les necessitats i requeriment de cada client abans de fer una proposta la tècnica i econòmica a mida de cada projecte.

El Grup Costa Brava Centre té 40 anys de trajectòria en el sector turístic. Compta amb un equip propi de 21 tècnics especialitzats i un important nombre de col·laboradors externs.

És una organització formada per diferents empreses que tenen com a objectius generals:

- ⓧ L'agrupació, la coordinació i el lideratge de les empreses turístiques de la província de Girona
- ⓧ La generació de sinergies de millora de les empreses del sector
- ⓧ La defensa dels interessos de les empreses del món de l'hostaleria i el turisme
- ⓧ La generació de serveis especialitzats per a les empreses dels sector turístic
- ⓧ **La definició i la defensa de les estratègies per al desenvolupament del territori turístic Empordà, Costa Brava, Girona i Catalunya**
- ⓧ Accions de lobby sectorial i territorial
- ⓧ El disseny de productes turístics que enforteixen l'Empordà, la Costa Brava, i Catalunya com a destinacions turístiques
- ⓧ L'enfortiment de les marques turístiques
- ⓧ La correcta gestió de la imatge, la comunicació i la promoció de les empreses i de la destinació turística



CATALUNYA Oficina de Turisme









Serveis per a la millora de la Qualitat i a l'Excel·lència d'empreses i destinacions turístiques

Accions per a la millora de la qualitat de la destinació turística i també per a la promoció de marques turístiques territorials, que actualment estem executant.

Disseny i desenvolupament de sistemes de gestió de qualitat i de medi ambient

Els sistemes de gestió es desenvolupen per als serveis de municipis turístics (oficines d'informació turística, platges, mercats, museus, etc.).

Aquests programes milloren la gestió, comuniquen les àrees entre elles, i gestionen la satisfacció de l'usuari.

-  UNE-EN-ISO 9001:2015, sistema de qualitat
-  Q-turística en tots els subsectors turístics (Normes UNE)
-  Distintiu de qualitat en destinació turística SICTED
-  UNE-EN-ISO 14001:2015, sistema ambiental
-  Reglament Europeu EMAS, sistema ambiental
-  Distintius de garantia de Qualitat Ambiental

Desenvolupament dels Plans de qualitat turística en destinació (SICTED)

Desenvolupament d'un programa integral de formació i assistència tècnica per acreditar la gestió de l'administració pública i la dels establiments comercials, restaurants, hotels, museus, oficines de turisme, etc. amb el segell de qualitat turística "Compromís amb la Qualitat de la Destinació" (SICTED). Incentiva el treball conjunt del sector públic i del sector privat cap a la qualitat de servei i dels equipaments, enfocat al turisme de les ciutats. En definitiva millora la competitivitat dels establiments i dels serveis públics.

Estudis conceptuals i de viabilitat de negocis turístics

El pla d'empresa és una eina treball i de reflexió fonamental per al desenvolupament d'una idea de negoci.

La informació que conté el pla d'empresa detalla el seu funcionament bàsic, permet fer un anàlisi de viabilitat del projecte, estableix els principals objectius i estratègies, detectant al mateix temps els punts fort i febles que representaran oportunitats o amenaces futures. Aquest document permet tenir el màxim d'informació i elements possibles per a la presa de decisions referents a l'inici de la nova activitat o reorientació empresarial.

Estudis per a la millora de la qualitat urbana

Treballs per a la realització d'un anàlisi profund dels impactes visuals negatius que pot generar la infraestructura (edificis, terrasses, façanes, il·luminació,...) però també el mobiliari, els tendals, els paravents, les tarimes de terrasses, els rètols, els aparadors, la il·luminació,... a centres històrics, comercials, etc. i que perceben els turistes o visitants de la destinació turística.

Es realitza una proposta integral de millora de l'estètica de la zona, de comú acord amb l'ajuntament contractant.

Es crea un llibre d'estil funcional, racional i amb personalitat pròpia que ajudi a l'ordenació de l'oferta existent i faciliti els processos d'implantació de les noves sol·licituds.

Serveis de formació

Disseny i desenvolupament de programes formatius

Dirigits a l'empresari i professional de l'hostaleria, el comerç i el turisme.

Elaboració de catàlegs de formació continuada de cursos presencials i online. Coordinació de professorat, convocatòria dels cursos, cerca d'alumnes i seguiment de la impartició.

Comunicació i promoció turística

Estudis de posicionament de la marca turística

Realització d'un anàlisi aprofundit sobre el posicionament de la marca turística de la destinació turística. Anàlisi de l'ús que se'n fa tant pels propis equips de govern, com per públic forà (per ex. empresa turística, o altres entitats públiques). Visualització d'aquesta marca en els espais públics i privats. Identificació i sentiment de pertinença dels agents que engloba. Determinació del nivell de generació valor afegit.

En base a l'elaboració d'un document diagnòstic, definició d'un pla d'acció per millorar el posicionament de la marca, millora de la imatge del municipi, cerca de col·laboradors per donar més valor a la marca, formació i sensibilització dels agents encarregats de difondre la marca.

Servei d'assessorament tècnic continuat per al posicionament de marques i per a la millora de la promoció de la destinació turística

Realització del servei d'assessorament, impuls i assistència tècnica als equips tècnics de les administracions públiques. Definició d'estratègies per a implantar la marca turística en les diferents plataformes digitals (webs, xarxes socials, blogs, canals turístics, plataformes turístiques i d'informació, etc) i en els diferents suports comunicatius.

Assessorament continuat mitjançant reunions presencials amb l'equip tècnic de les entitats que lideren la comunicació i promoció del municipi.

Disseny de campanyes promocionals

Disseny, desenvolupament i seguiment de campanyes promocionals. Per a la comunicació i promoció d'esdeveniments, actes, fires, projectes, festivals, concerts, etc.

Disseny de campanyes gastronòmiques

Disseny, desenvolupament i seguiment de campanyes gastronòmiques. Per l'atracció de nous públics al municipi, per a la involucració del sector privat (els restaurants) en la promoció turística, i per afegir valor i prestigi a la destinació turística.

El Grup Costa Brava Centre i el seu equip té 40 anys d'experiència contrastada en la posada en funcionament de projectes per a la definició de les estratègies per al desenvolupament del territori turístic Empordà-Costa Brava-Girona i en el disseny i posada en funcionament de productes que enforteixen l'Empordà - la Costa Brava - Girona - Catalunya com a destinació turística.

Com a compromís per el treball de qualitat i l'aposta per la millora continua participa en els processos de formació continuada i disposa del certificat de qualitat segons la norma UNE-EN-ISO 9001.

A continuació es detallen alguns dels projectes en els que el Grup, a través de les seves empreses i equips tècnics, ha treballat:

Gestió de la Qualitat Turística

Des de l'any 1998, el Pla de Qualitat Turística Costa Brava Centre - Girona ha liderat des del sector privat l'aplicació del sistema ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española) en el decurs dels darrers deu anys amb un notable èxit de participació (més de 240 empreses) i amb un notable índex de certificació Q respecte a altres destinacions arreu de Catalunya i Espanya (més de 40 establiments).

- ⓧ SICTED al Garraf. (2006-2007)
- ⓧ SICTED al Baix Empordà (2004-2015)
- ⓧ SICTED al municipi de Banyoles. 2012-2016)

El disseny adaptat a cada zona del Sistema Integral de Qualitat Turística en la Destinació i assessorament a empreses que implantin el Manual de Bones Pràctiques.

Assessorament i formació d'empreses i organismes públics

- ⓧ Implantació ISO 14001 i EMAS a les platges del municipi de l'Escala (2009)
- ⓧ Implantació ISO 9001 i ISO 14001 Hotel & Diving Les Illes (2011)
- ⓧ Implantació ISO 9001 i ISO 14001 Kayaking Costa Brava (2013)

- ⓧ Implantació ISO 9001 i ISO 14001 Tourist Service (2016)
- ⓧ Implantació ISO 9001 Hotel Hostalillo (2016)
- ⓧ Implantació ISO 9001 Policia Local del municipi de Platja d'Aro (2017)

Implantació ISO 14001 Centres Immersió de l'Estartit (2018)

Disseny adaptat a les necessitats de cada empresa segons el seu subsector i característiques pròpies.

Redacció de manuals pràctics de qualitat per el sector turístic

- ⓧ "DESTAPA'T mostra Qualitat". Disseny del programa de sensibilització cap a la Qualitat turística a tot Catalunya. (Generalitat de Catalunya, 2005)
- ⓧ Manuals pràctics d'aplicació en càmpings, hotels, restaurants i establiments de turisme rural per al compliment del Pla Estratègic de Turisme de Catalunya 2005-2010 (Generalitat de Catalunya, 2007)
- ⓧ Coordinació i coredacció de la "Guia de Pràctiques Correctes d'Higiene per als Restaurants de Catalunya" per a la Generalitat de Catalunya (ACSA, 2014)
- ⓧ Coordinació i coredacció "Guia de Pràctiques de Seguretat i de Qualitat pels Centres d'Activitats Marítimes de Catalunya" per a la Generalitat de Catalunya (Direcció General de Pesca, 2015)

L'objectiu dels *manuals pràctics de qualitat* és la millora de la qualitat, la seguretat i la competitivitat del sector turístic. Proporcionen una informació clara i de fàcil comprensió, fet que permet al personal dels establiments treballar de manera més eficient. Es per això que aquests manuals esdevenen també excel·lents eines de formació per al personal del sector turístic.

Estudis conceptuals i de viabilitat de negocis turístics

- ⓧ Pla de negoci i manual de funcionament per a una xarxa de PIMES a la Ruta del Tequila (Mèxic, 2008).
- ⓧ Estudi de viabilitat i requeriments necessaris per a la segmentació de l'oferta per a tipologies i per a cadenes hoteleres o agrupacions especialitzades, per a la Generalitat de Catalunya (Direcció general de Turisme, 2009).
- ⓧ Estudi d'assessorament tècnic per a l'obertura de l'espai d'interpretació del peix de l'Escala, per a la Confraria de pescadors de l'Escala (2009).
- ⓧ Estudi de viabilitat i desenvolupament conceptual d'un aparcament a Calella de Palafrugell, per a l'Ajuntament de Palafrugell (2009).
- ⓧ Estudi de viabilitat i desenvolupament conceptual de l'Hotel Bellmirall (Girona, 2009).
- ⓧ Estudi de l'especialització i definició dels requisits "Hotel Gastronòmic de Catalunya", per a la Generalitat de Catalunya (Direcció General de Turisme, 2010).
- ⓧ Estudi de viabilitat i desenvolupament conceptual d'un hotel a la Plaza San Juan, Irun (2010).
- ⓧ Estudi de viabilitat i desenvolupament conceptual d'un hotel a Sant Joan de les Abadesses, per a l'Ajuntament de Sant Joan de les Abadesses (2012-2015).

Estudiem i analitzem les lleis, les reglamentacions, els mercats i conjuntures per tal de que el nostre client pugui prendre les decisions amb totes les garanties alhora d'iniciar un nou projecte.

Feina feta

Planificació i gestió de l'espai públic

- Projecte per a la definició d'un programa d'embelliment dels municipis costers bascos (Basquetour, 2011)

Estudi diagnòstic i definició de pla de millora de la qualitat paisatgística, urbana i de gestió de les infraestructures/equipament de les façanes marítimes (accessos, platges, passeigs marítics, ports, espais de sorra, etc.) dels 27 municipis costers bascos.

- Planificació de l'espai i les activitats del futur centre "Casa Empordà" a Figueres (Ajuntament de Figueres, 2014). Estudi i proposta de les actuacions que són necessàries a l'hora de projectar adequadament el futur espai que allotjarà el Centre d'exposició, venda i tast de productes alimentaris de l'Empordà "Casa Empordà".

- (Ajuntament de La Pera 2014-2015). Elaboració d'un pla estratègic de turisme, un programa d'accions i definició de productes turístics relacionats amb el programa FEDER "Viure al Poble Més".

- Estudi per a la millora de la Qualitat Urbana del centre comercial i turístic de Begur (2016)

- Estudi per a la millora de la qualitat urbana a la zona comercial de l'Estartit (2018)

- Estudi per a la millora de la qualitat urbana de la de la Plaça Promontori de Llafranc i Plaça Nova de Palafrugell (2019)

- Estudi per a la millora de la qualitat urbana al centre comercial de Sant Feliu de Guíxols (2019)



Realització d'una proposta integral de millora per tal d'ordenar estèticament els carrers, les façanes, les terrasses, el mobiliari urbà, el mobiliari de comerços i de restaurants, etc., presents als carrers i les places del centre comercial i turístic del municipi.

- ⓧ Estudi i planificació de la millora Integral de les platges de Castell – Platja d'Aro (2016)
- ⓧ Estudi i planificació de la millora Integral de les platges de Calonge - Sant Antoni (2016)
- ⓧ Estudi i planificació de la millora Integral de les platges de Tossa de Mar (2016)

Realització d'un projecte de millora integral de les platges basat en l'anàlisi i avaluació dels serveis i productes que s'ofereixen, la percepció de la qualitat percebuda pels usuaris, l'anàlisi de la legislació i gestió per a trobar oportunitats de millora, i l'impacte econòmic. Projecte dut a terme conjuntament amb DTP21.

- ⓧ Estudi per a la dinamització comercial del nucli antic de l'Escala (2018)

Definició de les bases per a una millora integral de les zones comercials del municipi, determinant l'estratègia i una línia d'actuacions per a dinamitzar el sector del comerç i projectar el municipi com a centre comercial.



Feina feta

Comunicació i promoció

La creació, el desenvolupament i la gestió de la imatge d'empreses i entitats turístiques

- ☒ Costa Brava Centre Hotels SCCL
- ☒ Blau Verd Hotels SCCL
- ☒ Costa Brava Verd Hotels SCCL
- ☒ Petits Grans Hotels SL
- ☒ Petits Grans Hotels de Catalunya SL
- ☒ La Cuina de l'Empordanet
- ☒ Osona Cuina
- ☒ Aula Gastronòmica de l'Empordà
- ☒ Fogons del Penedès
- ☒ Cuines del Vallès
- ☒ Oci Empordà
- ☒ Costa Brava Hotels de Luxe

Rutes turístiques

- ☒ Les rutes de senderisme al Baix Empordà, l'Alt Empordà, la Garrotxa, el Ripollès, el Pla de l'Estany, el Gironès i la Cerdanya
- ☒ Rutes de cicloturisme a l'Alt Empordà, al Baix Empordà i a la Garrotxa
- ☒ Ruta literària Josep Pla
- ☒ El triangle dalinià

Publicacions i material de comunicació

- ☒ Edició de 10 llibres receptari sobre la Cuina de l'Empordà
- ☒ Edició del llibre "la Tramuntana justa" de diversos autors
- ☒ Guies, catàlegs i publicacions de moltes marques i empreses

Presentacions i campanyes de promoció

A diverses ciutats espanyoles i europees: Madrid, Londres, Anvers, Brussel·les, Berlín, París, Düsseldorf, Andorra, Hamburg, etc. de marques com:

- ☒ Costa Brava Verd Hotels
- ☒ Cuina de l'Empordanet
- ☒ Petits Grans Hotels de Catalunya
- ☒ Costa Brava Hotels de Luxe

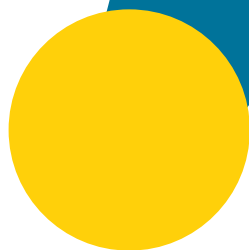
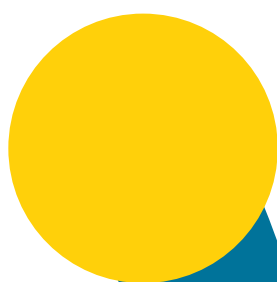
Gastronomia i Cultura

- ⓧ Campanya Pla, plat a plat en commemoració dels centenari del naixement de l'escriptor empordanès Josep Pla (1997)
- ⓧ Campanya "Art i Gastronomia". (Homenatge a Salvador Dalí). Combinació inèdita de l'art de la cuina i la rauxa empordanesa expressada al plat, on l'ingredient comú de totes les receptes és l'ou, una de les icones visuals més representatives de Salvador Dalí (2004)
- ⓧ Exposició Genis del Foc – La Vitrina al Palau Robert de Barcelona. Del 10 de juny al 13 de juliol de 2004
- ⓧ Acció gastronòmica per la presentació de la IX Edició de la Fira dels Indians de Begur. Campanya de promoció 2012
- ⓧ Campanya La cuina de l'Empordà. De l'impressionisme al surrealisme. A l'hotel Ritz de Madrid entre el maig i el juny 2013, coincidint amb la retrospectiva de Dalí al Museu Nacional Centre d'Art Reina Sofia
- ⓧ Planificació d'accions per a la producció de la 50a edició de la Cantada d'Havaneres de Palafrugell. Elaboració del pla d'accions de comunicació i actes a l'entorn d'aquest aniversari que es celebra entre els anys 2016-2017
- ⓧ Coordinació per a l'execució del programa d'actuacions de la 50a edició de la Cantada d'Havaneres de Palafrugell
- ⓧ Torneig Cuina i Golf, organitzat conjuntament amb Turisme de Catalunya, el Patronat de Turisme Costa Brava Girona. Es celebra anualment des del 2000. Hi han participat personatges com Johan Cruyff, Inés Sastre, Txiqui Berasategui, etc.

La creació, l'organització i gestió de productes turístics

Campanyes gastronòmiques:

- ⓧ La garoinada de Palafrugell (1992)
- ⓧ La gamba de Palamós (1993)
- ⓧ L'arròs de Pals (1994)
- ⓧ El peix de roca de Begur (1994)
- ⓧ L'aviram de Peratallada (1994)
- ⓧ Els bolets de Santa Cristina d'Aro (1994)
- ⓧ El calamar de Salou (2001)
- ⓧ l'Horta de l'Empordà. Recuperació de productes. (2002)
- ⓧ La Xicoia del Pallars Subirà (2004)
- ⓧ Tasta els Clàssics, (2005). Any de la Gastronomia
- ⓧ El chipirón de Lekeitio. (Euskadi). (2006)
- ⓧ La Cuina al Mercat. Girona, Sant Feliu de Guíxols, Palamós, Palafrugell, etc. (2006)
- ⓧ Campanya a favor dels vins tapats amb suro i del seu reciclatge, (2009).
- ⓧ Campanya Empordanet Inèdit. (2011 i 2012)
- ⓧ La Llagosta per a CBH de Luxe (2013)
- ⓧ Els sopars Maridats de la Cuina de l'Empordanet & DO Empordà Campanya (2013 - 2019)
- ⓧ Tapa "l'havanera" de Joan Roca (2016)



Q-Global (Grup Costa Brava Centre)
Telf. 972 60 00 17 - 972 31 37 02
www.cooperativacostabravacentre.com
www.qglobal.cat