

Pla de formació i taules de treball del sector turístic

2026 - 2027



29/09/26	● Golf i Ryder Cup, una oportunitat per Tossa?	→
01/10/26	● El desenvolupament sostenible del turisme a Tossa de Mar	→
06/10/26	● Estratègies de marca i posicionament	→
08/10/26	● Creació de producte turístic I	→
14/10/26	● Promoció i segmentació de mercat I	→
15/10/26	● Jornada de turisme	→
20/10/26	● Mobilitat i urbanisme I	→
22/10/26	● Comptabilitat i control de costos I	→
29/10/26	● Comptabilitat i control de costos II	→
10/11/26	● Mobilitat i urbanisme II	→
12/11/26	● Creació de producte turístic II	→
17/11/26	● Experiència de client com a vehicle de marca	→
18/11/26	● Promoció i segmentació de mercat II	→
24/11/26	● Estratègies digitals i comercials per atreure més clients en turisme	→
26/01/27	● Mobilitat i urbanisme III	→
27/01/27	● Presència digital i reserves directes	→
28/01/27	● Creació de producte turístic III	→
03/02/27	● Promoció i segmentació de mercat III	→
11/02/27	● Creació de continguts (Instagram i Facebook)	→
18/02/27	● De la teoria a la pràctica: IA aplicada a l'anàlisi i a la presa de decisions	→
25/02/27	● Revenue management i pricing estratègic	→
11/03/27	● Tècniques de venda I: com vendre més i millor	→
18/03/27	● Tècniques de venda II: negociar, superar objeccions i tancar	→
06/04/27	● Turisme per a tothom: creant experiències accessibles i inclusives	→
13/04/27	● Gestió d'hotels boutique i conceptuals	→
06/05/27	● Whatsapp Business per al turisme: connecta, ven i fidelitza clients	→

CALENDA RI

2026 2027

PRESENTACIÓ

Pla de formació i taules de treball del sector turístic 2026 - 2027

Aquest programa constitueix el marc estratègic municipal dissenyat per a la capacitat tècnica, la millora de la competitivitat i la co-creació de polítiques turístiques a Tossa de Mar.

La definició de les temàtiques respon a un procés participatiu desenvolupat amb la col·laboració d'entitats sectorials com la Unió de Botiguers i l'APEHT, així com a les enquestes realitzades pel Servei Empresa del Consell Comarcal de la Selva (SelvaEmpren), entitat coorganitzadora de part de les sessions formatives.

Aquest treball previ assegura que el programa s'ajusti a les prioritats reals del teixit empresarial local, dotant els agents turístics d'eines i mecanismes pràctics per liderar la transformació del model de la destinació.

El pilar formatiu integra sessions de transferència de coneixement aplicat i eines de gestió directiva, impartides per un equip docent i consultor de referència sectorial:

- **Gestió econòmica, revenue i control de costos:** Sessions orientades a l'anàlisi comptable de despeses, optimització de marges d'explotació i implantació de sistemes dinàmics de revenue management i pricing estratègic.
- **Comercialització, presència digital i transició tecnològica:** Aplicació pràctica de la Intel·ligència Artificial (IA) per a l'anàlisi i la presa de decisions, reforç del canal directe per reduir la dependència de les OTAs, estratègies de contingut digital, optimització de WhatsApp Business i tècniques d'alta eficàcia en negociació comercial.
- **Posicionament de marca i nous conceptes d'allotjament:** Definició de propostes de valor singulars, auditoria de l'experiència de client (customer journey) i gestió especialitzada d'hotels boutique i conceptuals.
- **Sostenibilitat, urbanisme i inclusió:** Implantació de bones pràctiques en sostenibilitat turística i disseny d'experiències turístiques accessibles i inclusives.

Com a mecanisme de participació entre el sector públic i privat, el programa desplega taules de treball recurrents dinamitzades per la cooperativa d'innovació i estratègia **Resilience Earth**. Aquests espais s'estructuren en tres eixos de debat i coordinació:

- **Creació de producte rurístic:** Conceptualització i desenvolupament de rutes i experiències desestacionalitzadores.
- **Promoció i segmentació de mercat:** Priorització de mercats emissors, perfils de visitant i selecció de canals de difusió.
- **Mobilitat i urbanisme:** Diagnòstic i resolució compartida sobre la gestió de l'espai públic, aparcament i accessibilitat territorial des de la perspectiva conjunta de residents i visitants.

El programa es completa amb la **Jornada de Turisme**, una trobada centrada en com la tecnologia i les dades poden ajudar al sector turístic local en la presa de decisions, i que comptarà amb la participació de CaixaBank Hotels & Tourism parlant sobre despesa turística, la presentació del sistema municipal de dades turístiques i l'ús de la intel·ligència artificial predictiva per a la presa de decisions.

Amb aquest programa, l'Ajuntament de Tossa de Mar consolida un model de governança basat en la rigorositat, l'evidència de les dades i el desenvolupament continu de les capacitats del seu teixit econòmic.

01
FORMACIÓ

Golf i Ryder Cup, una oportunitat per Tossa?

Sessió orientada a conèixer el funcionament del segment del turisme de golf, el perfil de visitant que atreu (d'alta despesa i desestacionalitzador) i com Tossa de Mar es pot preparar per a la celebració de la Ryder Cup 2031 a Camiral (Girona).

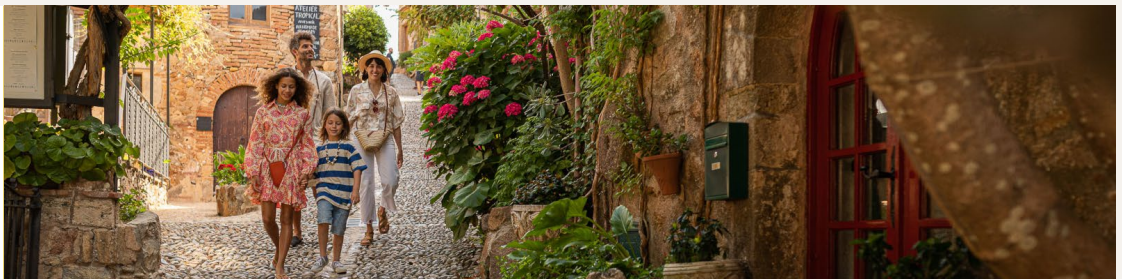
A qui va adreçat: Equips de direcció i gerència d'hotels, apartaments, restauració, comerç i empreses d'activitats o serveis turístics o altres serveis que vulguin captar un públic d'alt nivell adquisitiu fora de la temporada alta.



29/09/2026



10h - 13h

Formador/a: **Jaume Marin****02**
FORMACIÓ

El desenvolupament sostenible del turisme a Tossa de Mar

Taller per entendre la sostenibilitat aplicada al turisme (impactes ambientals, socials i econòmics), conèixer bones pràctiques i intercanviar experiències per incorporar accions concretes en el dia a dia de cada negoci.

A qui va adreçat: Persones responsables de qualsevol establiment o servei (comerç, allotjament, restauració, entitats) compromeses a reduir el seu impacte ambiental i a fer aflorar les bones pràctiques que ja s'apliquen.



01/10/2026



10h - 12h

Formador/a: **Imma Espel**

03

FORMACIÓ



Estratègies de marca i posicionament

Sessió pràctica per revisar la pròpia marca, definir què fa diferencial el negoci davant la competència, identificar el públic objectiu i construir un missatge clar, coherent i singular.

A qui va adreçat: Equips de direcció, sector comercial, allotjament i restauració i persones responsables de gestió o autònoms que vulguin posar en valor el seu negoci i evitar competir únicament per preu.



06/10/2026



16h - 19h



Formador/a: **Muntsa Bau Solà**

04

TAULA DE TREBALL



Creació de producte turístic I

Espai participatiu i recurrent per dissenyar i posar en marxa noves rutes, experiències i propostes turístiques atractives que ajudin a desestacionalitzar l'oferta de Tossa.

A qui va adreçat: Empreses d'activitats, personal de guiatge, sector de la restauració i l'allotjament, comerç i agents locals que tinguin idees o coneixement del terreny i vulguin crear experiències conjuntes.



08/10/2026



19h - 21h



Formador/a: **Resilience Earth**



05

TAULA DE
TREBALL

Promoció i segmentació de mercat I

Taula de treball per definir l'estratègia de promoció del municipi, identificant els mercats emissors, els perfils de visitant prioritaris i els canals de difusió més adients.

A qui va adreçat: Equips de comercialització, la propietat de negocis i associacions del sector que vulguin aportar la seva visió sobre quin perfil de clientela s'ha de prioritzar i com comunicar-s'hi.



14/10/2026



19h - 21h

Formador/a: **Resilience Earth**

06



15/10/2026



09h - 12h



Jornada de turisme

Aquesta **Jornada de Turisme** s'ha dissenyat com el punt de trobada de referència entre els agents públics i privats de la destinació, i complementa l'itinerari de les taules de treball i les accions formatives del pla de formació.

Es tracta d'un entorn de treball orientat al debat i a l'aprenentatge compartit, on s'aborden eines d'anàlisi avançada i intel·ligència artificial per optimitzar la presa de decisions en el municipi.



09:00 h Registre i obertura de portes.

09:15 h Benvinguda i salutacions institucional

09:30 h **Anàlisi de la despesa turística:** Ponència sobre l'evolució del comportament de despesa a les Comarques Gironines i a Tossa de Mar, a càrrec de **Roser Prats**, especialista de CaixaBank Hotels & Tourism.

10:00 h **Sistema municipal de dades turístiques:** Presentació de la plataforma i eines de dades del municipi, a càrrec de **Jordi Casassayas**, responsable de l'àrea de Promoció Econòmica, Comerç i Turisme.

10:30 h Pausa / Cafè

11:00 h **El turisme que anticipa:** Ponència sobre l'anàlisi sobre la dades i la intel·ligència artificial aplicades a l'estratègia empresarial, a càrrec de la **Dra. Montserrat Peñarroya**, investigadora a La Salle - URL i consultora en transformació digital.

12:00 h Cloenda institucional



07

TAULA DE
TREBALL

Mobilitat i urbanisme I

Espai de debat continuat per tractar la mobilitat, l'aparcament, l'accessibilitat i l'ús de l'espai públic des de la doble perspectiva de l'activitat turística i la qualitat de vida de la ciutadania.

A qui va adreçat: Sector comercial, restauració, sector del transport, teixit empresarial local i el veïnat que visqui o treballi a Tossa i vulgui contribuir a la millora de l'entorn urbà.



20/10/2026



19h - 21h

Formador/a: **Resilience Earth**

08

FORMACIÓ



Comptabilitat i control de costos I

Formació pràctica en dues sessions per interpretar la informació comptable, identificar on es generen les despeses, conèixer els marges i utilitzar les dades econòmiques per prendre decisions més rendibles.

A qui va adreçat: Propietat de petits negocis, personal autònom, gerència i personal d'administració que vulguin millorar el control financer i la salut econòmica de la seva empresa.



22/10/2026



09h - 11h

Formador/a: **Jordi Juanola - SelvaEmprèn**

09
FORMACIÓ

Comptabilitat i control de costos II

Formació pràctica en dues sessions per interpretar la informació comptable, identificar on es generen les despeses, conèixer els marges i utilitzar les dades econòmiques per prendre decisions més rendibles.

A qui va adreçat: Propietat de petits negocis, personal autònom, gerència i personal d'administració que vulguin millorar el control financer i la salut econòmica de la seva empresa.



29/10/2026



09h - 11h

Formador/a: **Jordi Juanola - SelvaEmprèn**10
TAULA DE TREBALL

Mobilitat i urbanisme II

Espai de debat continuat per tractar la mobilitat, l'aparcament, l'accessibilitat i l'ús de l'espai públic des de la doble perspectiva de l'activitat turística i la qualitat de vida de la ciutadania.

A qui va adreçat: Sector comercial, restauració, sector del transport, teixit empresarial local i el veïnat que visqui o treballi a Tossa i vulgui contribuir a la millora de l'entorn urbà.



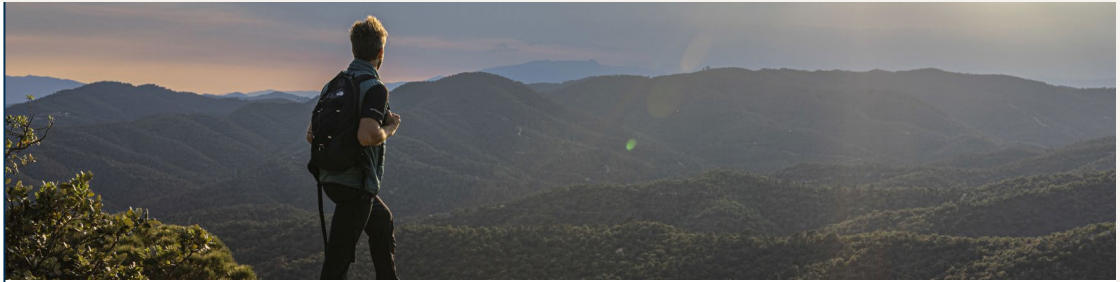
10/11/2026



19h - 21h

Formador/a: **Resilience Earth**

11

TAULA DE
TREBALL

Creació de producte turístic II

Espai participatiu i recurrent per dissenyar i posar en marxa noves rutes, experiències i propostes turístiques atractives que ajudin a desestacionalitzar l'oferta de Tossa.

A qui va adreçat: Empreses d'activitats, personal de guiatge, sector de la restauració i l'allotjament, comerç i agents locals que tinguin idees o coneixement del terreny i vulguin crear experiències conjuntes.



12/11/2026



19h - 21h

Formador/a: **Resilience Earth**

12

FORMACIÓ



Experiència de client com a vehicle de marca

Sessió per analitzar els punts de contacte amb la clientela abans, durant i després de la compra o estada, detectant oportunitats per millorar la satisfacció, la recomanació i la fidelització.

A qui va adreçat: Equips d'atenció al públic, personal de recepció, de restauració, de comerç, allotjaments i de qualsevol altre servei que busquin transmetre els valors de la seva marca en el tracte directe.



17/11/2026



09h - 12h

Formador/a: **Muntsa Bau Solà**

13

TAULA DE
TREBALL

Promoció i segmentació de mercat II

Taula de treball per definir l'estratègia de promoció del municipi, identificant els mercats emissors, els perfils de visitant prioritari i els canals de difusió més adients.

A qui va adreçat: Equips de comercialització, la propietat de negocis i associacions del sector que vulguin aportar la seva visió sobre quin perfil de clientela s'ha de prioritzar i com comunicar-s'hi.



18/11/2026

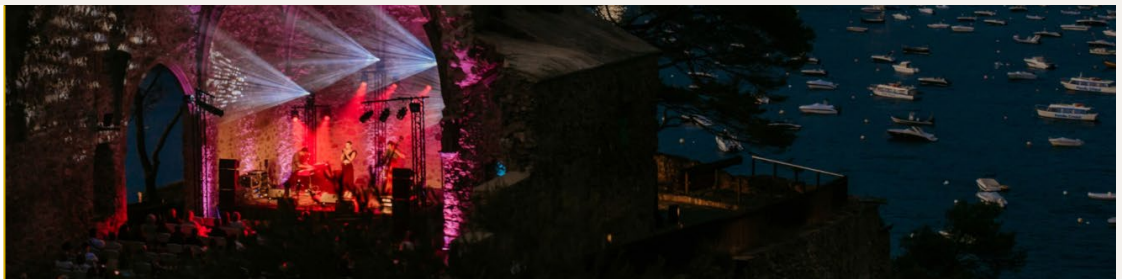


19h - 21h

Formador/a: **Resilience Earth**

14

FORMACIÓ



Estratègies digitals i comercials per atreure més clients en turisme

Formació per seleccionar els canals digitals (xarxes, reputació en línia, plataformes) i accions comercials més eficients segons els recursos i el públic de cada negoci.

A qui va adreçat: Propietat i equips responsables de comercialització de PIMEs turístiques, persones autònomes que vulguin saber quines accions digitals els aporten resultats reals i definir prioritats adaptades.



24/11/2026



09h - 12h

Formador/a: **Muntsa Bau Solà**

15

TAULA DE
TREBALL

Mobilitat i urbanisme III

Espai de debat continuat per tractar la mobilitat, l'aparcament, l'accessibilitat i l'ús de l'espai públic des de la doble perspectiva de l'activitat turística i la qualitat de vida de la ciutadania.

A qui va adreçat: Sector comercial, restauració, sector del transport, teixit empresarial local i el veïnat que visqui o treballi a Tossa i vulgui contribuir a la millora de l'entorn urbà.



26/01/2027

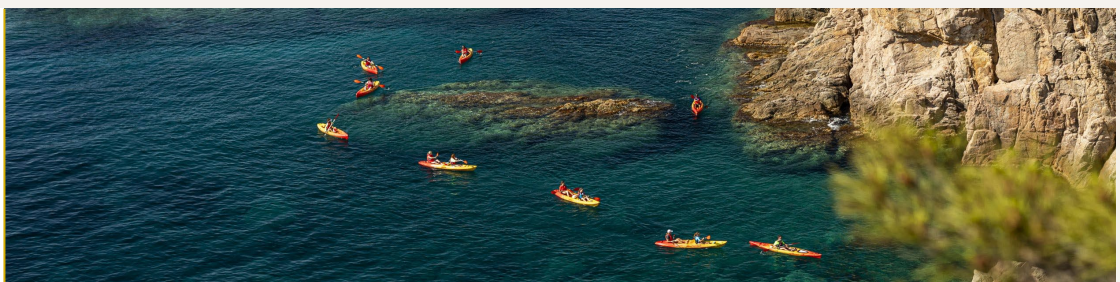


19h - 21h

Formador/a: **Resilience Earth**

16

FORMACIÓ



Presència digital i reserves directes

Sessió enfocada a potenciar el canal de reserva directa (web, fitxes, xarxes) per reduir la dependència de les OTAs i les comissions intermediàries, millorant el marge de benefici.

A qui va adreçat: Propietat i equips de gestió d'allotjaments o empreses d'activitats que vulguin aconseguir que la clientela trobi i reservi directament.



27/01/2027



09:30h - 12:30h

Formador/a: **Rubén Marin**

17

TAULA DE
TREBALL

Creació de producte turístic III

Espai participatiu i recurrent per dissenyar i posar en marxa noves rutes, experiències i propostes turístiques atractives que ajudin a desestacionalitzar l'oferta de Tossa.

A qui va adreçat: Empreses d'activitats, personal de guiatge, sector de la restauració i l'allotjament, comerç i agents locals que tinguin idees o coneixement del terreny i vulguin crear experiències conjuntes.



28/01/2027



19h - 21h

Formador/a: **Resilience Earth**

18

TAULA DE
TREBALL

Promoció i segmentació de mercat III

Taula de treball per definir l'estratègia de promoció del municipi, identificant els mercats emissors, els perfils de visitant prioritaris i els canals de difusió més adients.

A qui va adreçat: Equips de comercialització, la propietat de negocis i associacions del sector que vulguin aportar la seva visió sobre quin perfil de clientela s'ha de prioritzar i com comunicar-s'hi.

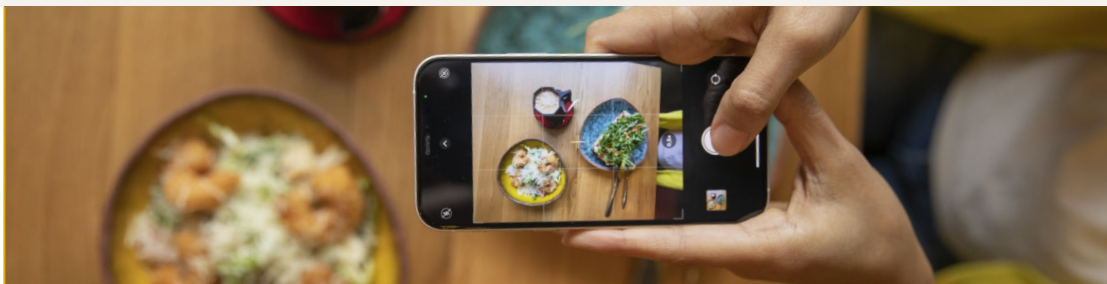


03/02/2027



19h - 21h

Formador/a: **Resilience Earth**

19
FORMACIÓ

Creació de continguts (Instagram i Facebook)

Taller pràctic per dissenyar un calendari realista de continguts (educatius, promocionals, venda), crear bones publicacions, utilitzar Stories/Reels i adaptar les propostes entre canals.

A qui va adreçat: Sector comercial, restauració i persones responsables de la gestió diària de xarxes socials en petits negocis que vulguin donar visibilitat al seu establiment.



11/02/2027



09h - 11h



Formador/a: Ai Selva - SelvaEmprèn

20
FORMACIÓ

De la teoria a la pràctica: IA aplicada a l'anàlisi i a la presa de decisions

Formació pràctica per conèixer els usos de la Intel·ligència Artificial en el dia a dia (redacció de prompts, creació de textos per a xarxes/web, ideació de campanyes i calendaris).

A qui va adreçat: Personal autònom, equips directius i personal de comunicació que vulguin estalviar temps en tasques quotidianes i millorar els seus continguts comercials.



18/02/2027



09h - 11h



Formador/a: Ai Selva - SelvaEmprèn



21

FORMACIÓ



Revenue management i pricing estratègic

Formació en fixació dinàmica de preus en funció de la demanda, la temporada i el perfil de clientela, deixant enrere les tarifes fixes per optimitzar la rendibilitat i l'ocupació.

A qui va adreçat: Equip de gestió d'allotjaments o d'activitats turístiques que vulguin ajustar els preus amb estratègia i maximitzar els seus ingressos.



25/02/2027



09:30h - 12:30h



Formador/a: Rubén Marin

22

FORMACIÓ



Tècniques de venda I: com vendre més i millor

Sessió per conèixer les principals eines i estratègies per afrontar un procés de venda amb més confiança i eficàcia.

A qui va adreçat: Personal de vendes, recepció, comerç i professionals de cara al públic que vulguin afrontar el procés comercial amb més seguretat.



11/03/2027



09h - 11h



Formador/a: Carles Martí - SelvaEmprèn



23
FORMACIÓ

Tècniques de venda II: negociar, superar objeccions i tancar

Taller pràctic amb simulacions reals per aprendre a defensar el preu, superar reticències del públic client, utilitzar tècniques de tancament i fer el seguiment comercial postvenda.

A qui va adreçat: Equips comercials, gerència i la propietat de negocis que hagin de negociar propostes o pressupostos i vulguin augmentar la seva taxa de tancament i fidelització.



18/03/2027



09h - 11h

Formador/a: **Carles Martí - SelvaEmprèn****24**
FORMACIÓ

Turisme per a tothom: creant experiències accessibles i inclusives

Formació pràctica per adaptar espais, serveis i protocols de comunicació per a persones amb diferents capacitats o necessitats, fent de l'accessibilitat una oportunitat de negoci.

A qui va adreçat: Persones responsables d'establiments turístics, comerç, restauració i serveis públics que vulguin millorar l'atenció i obrir-se a nous públics.

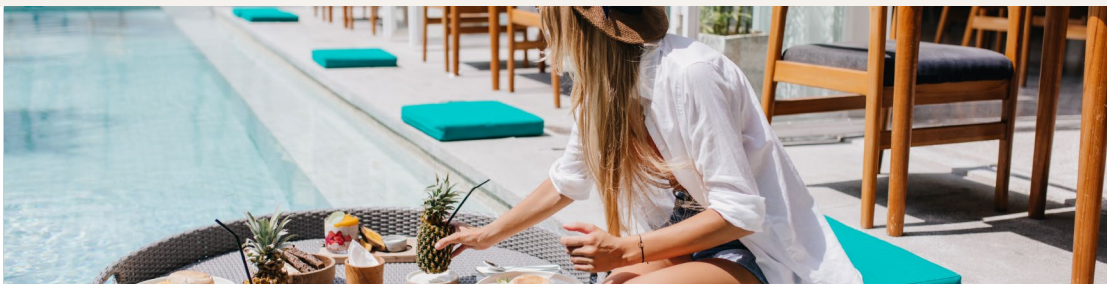


06/04/2027



09h - 12h

Formador/a: **Charo Errando i Jaume Marin**

25
FORMACIÓ

Gestió d'hotels boutique i conceptuals

Sessió especialitzada per definir i gestionar la personalitat, el disseny i l'atenció al detall en allotjaments singulars que competeixen per valor diferencial i no per preu.

A qui va adreçat: La propietat i la direcció de petits hotels, cases amb encant o allotjaments conceptuals que vulguin posicionar-se com a propostes d'alta qualitat.



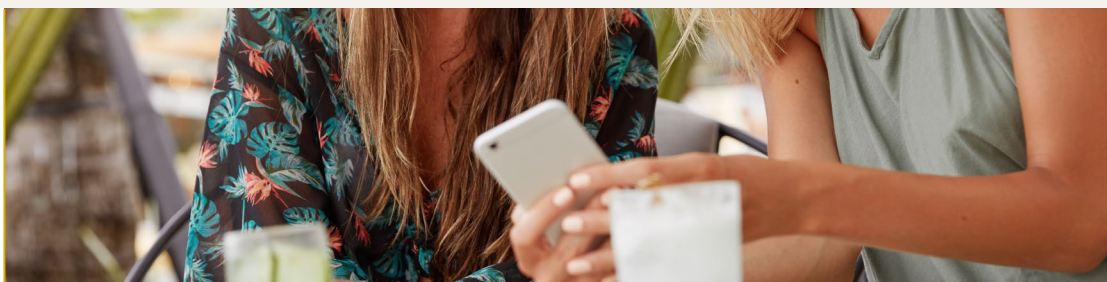
13/04/2027



09:30h - 12:30h



Formador/a: Rubén Marin

26
FORMACIÓ

Whatsapp Business per al turisme: connecta, ven i fidelitza clients

Taller pràctic per configurar el perfil professional de WhatsApp Business (catàleg, respostes ràpides, missatges automàtics i etiquetes) per agilitzar consultes i reserves.

A qui va adreçat: Sector de la restauració, comerç, gestió d'allotjaments i qualsevol altre servei que rebin consultes per mòbil i vulguin gestionar-les de forma professional.



06/05/2027



09h - 12h



Formador/a: Muntsa Bau Solà



FORMADORS/ES

Jaume Marin



Consultor turístic amb BiM Consultors. Doctor en Turisme i professor de la UdG i altres universitats com el Basque Culinary center. Ha estat director de marketing de PGA golf Catalunya i d'Empordà Golf Club. Va presentar la primera candidatura de la Ryder Cup. Va ser director de Marketing del Patronat de Turisme Costa Brava Girona durant 19 anys, i ha treballat 3 anys a la Conselleria d'Esport d'Escòcia portant el marketing d'Esports. Ha estat reconegut diferents vegades com un dels 150 professionals més influents en el turisme d'Espanya.

Imma Espel



Secretaria Tècnica de Sostenibilitat
Patronat de Turisme Costa Brava Girona

Resilience Earth



Resilience Earth és una cooperativa de consultoria estratègica que, des del 2015, acompanya organitzacions, institucions i comunitats a activar el seu potencial per esdevenir catalitzadores del canvi. Amb seu a Olot treballen la facilitació, la participació, l'estratègia i el disseny de processos en àmbits com el turisme, la governança o la mobilitat i l'urbanisme. Al llarg d'una dècada han desenvolupat més de 400 projectes, han acompanyat unes 250 administracions i organitzacions a implementar processos de canvi.

Muntsa Bau Solà



Muntsa Bau Solà és consultora i docent universitària especialitzada en gestió turística, estratègia, experiència de client i comportament humà. Amb més de 20 anys d'experiència, la seva trajectòria combina la recerca, la consultoria, la direcció de projectes i la docència a la Universitat de Girona, amb una orientació especialment pràctica: ajudar empreses i destinacions a entendre millor els seus clients, diferenciar-se i convertir les idees estratègiques en accions aplicables al dia a dia.

Jordi Juanola



Diplomat en ciències empresarials i gerent de l'empresa El Teu Comptable personal, SL.

AI Selva



AI Selva, empresa especialitzada en consultoria, formació i implementació d'intel·ligència artificial per a empreses i petits negocis. Com a partners oficials d'OpenAI, acompanyen les organitzacions en la identificació d'oportunitats, la millora dels processos i l'aplicació pràctica de la IA

Rubén Marin



Director d'hotel a Alexandre Hotels, membre de la Junta Directiva de l'ACPT, mentor de CETT Fundació i expresident de Joves AEDH. Professional especialitzat en direcció, operacions, desenvolupament de negoci i estratègia hotelera. Estrella de Plata AEDH 2025.

Charo Errando



Consultora turística especialitzada en accessibilitat i directora dels projectes de BiM Accessibilitat, l'àrea de BiM Consultors dedicada a impulsar un turisme més accessible i inclusiu. Màster en Turisme Accessible, coordina projectes d'accessibilitat turística amb destinacions, administracions i empreses del sector, des de la diagnosi i la planificació fins a la formació i sensibilització dels agents turístics.

Carles Martí



Expert en gestió comercial i gerent de l'empresa Artesania en formació.

La Selva emprèn

Tossa de Mar

Acompanyament
a les persones
en el seu **procés
emprenedor** i suport a
les empreses en la **seva
consolidació**

Assessora't amb nosaltres!

Cada dijous de 9.00 a 13.00h
Per demanar cita: 634 210 552

Tossa ♦ PROMOU

Inscriu-te escanejant
el codi QR o truca al
972 340 108



TOSSA DE MAR



Ajuntament de
Tossa

la selva
emprèn

www.visittossa.com