

2020

PLAN DE ACTUACIÓN



PALACIO DE
CONGRESOS
VALENCIA

INTRODUCCIÓN

El ejercicio 2020 servirá de cierre para el Plan Estratégico 2018-2020. En este año, el Palacio de Congresos de València pretende reforzar las iniciativas planteadas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos iniciales, de una forma ordenada, coherente y sistematizada.

Si bien partimos de una posición ya de por sí avanzada gracias al esfuerzo invertido, la puesta en marcha de las acciones descritas en este plan de

actuaciones nos debe de llevar no sólo a conservar las metas logradas, sino a alcanzar aquellas cuyo camino todavía falta por recorrer.

El análisis de la evolución de los indicadores y el redimensionamiento de las necesidades y retos que marca nuestro entorno posibilitan poner mayor énfasis en algunos aspectos como la internacionalización de nuestra actividad, soluciones a medida, diversificación, profesionalización y capacitación del personal y desarrollo de inversiones.

Todo ello sin perder la Visión global de Palacio como modelo de referencia en el turismo de reuniones y motor económico de València.





INCREMENTAR NUESTRA CAPACIDAD DE ATRACCIÓN DE NUEVOS CLIENTES.

- a) Para este próximo ejercicio 2020, lo que pretendemos desde el Palacio de Congresos es dar continuidad a la estrategia de diversificación de la cartera de clientes hacia el sector corporativo, sin dejar de impulsar las relaciones comerciales dentro de sectores tradicionales, e incrementando nuestro capital relacional en el ámbito internacional.
- b) El objetivo principal para este año 2020 sigue siendo el aumento de nuestra actividad para seguir acrecentando el impacto económico en la ciudad. Para ello, es clave fortalecer nuestra capacidad de atracción de nuevos eventos explorando otros sectores profesionales, sobre todo en el ámbito internacional.



MAXIMIZAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS CON LA EXPERIENCIA CONGRESUAL Y DE DESTINO.

- a) Continuar buscando sinergias comerciales con el conjunto del sector MICE valenciano. El impacto directo positivo que produce nuestro éxito en sus actividades comerciales es bien conocido, pero también somos conscientes del carácter complementario de las actividades comerciales que desarrolla cada agente dentro sector. Esta complementariedad amplía nuestra oferta y nos posiciona, por tanto, nos hace más fuertes y atractivos como sede, lo que nos ayuda año tras año a captar mayor volumen de negocio.
- b) Conservar los estándares de éxito y profesionalidad de los eventos celebrados en el Palacio de Congresos, mediante propuestas integrales de servicios con la antelación adecuada. Todo ello coordinado por un equipo humano con experiencia y compromiso con el cliente.



ORIENTAR NUESTROS PROCESOS Y ESTRUCTURAS PARA QUE SE ADAPTEN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE DE FORMA EFICIENTE.

- Mantener y potenciar las ventajas de la política de programación integral de recursos en los eventos, haciéndolas extensivas a nuestros aliados estratégicos, a la vez que se comparten objetivos comunes que implican mayores beneficios para la alianza.
- Racionalizar la distribución de los costes por actividad para conseguir una visión anticipada y un adecuado control que garantice la correcta toma de decisiones comerciales.



POTENCIAR EL RECONOCIMIENTO EXTERNO DE AQUELLAS ACTIVIDADES QUE REFUERZAN EL PRESTIGIO DE NUESTRA ORGANIZACIÓN.

- a) Introducir al cliente en la visión del evento como una “experiencia” a través de elementos necesarios como la tecnología o la gastronomía. Entender el evento como una experiencia única y memorable, capaz de ir más allá del intercambio de conocimientos propio de cada sector.
- b) Crear nuevas iniciativas a nivel internacional con otros centros que nos permitan una colaboración estratégica para el intercambio de conocimientos y experiencias.
- c) Presentar Casos de Éxito al cliente que muestren los resultados obtenidos de forma práctica a través de la participación en proyectos innovadores con entidades de prestigio y que sirvan como argumento de garantía al cliente.



CAPACITAR A LAS PERSONAS PARA EL DESARROLLO DE NUESTROS PROCESOS.

- a) Fomentar en el equipo humano la necesidad de cambio, promover la orientación al cliente, el compromiso con el proyecto, el espíritu de trabajo en equipo y la inquietud por la mejora continua.
- b) La calidad, la eficiencia y la innovación conforman tres pilares fundamentales para el desarrollo de nuestros objetivos. Esto en la práctica implica la mejora continua y progresiva de un conjunto de procesos orientados, tanto al cliente externo, como al interno.
- c) Potenciar el crecimiento profesional del equipo que forma parte del Palacio de Congresos a partir de la mejora de sus competencias mediante la formación continuada.



DISPONER DE INFRAESTRUCTURAS SOSTENIBLES Y EFICIENTES.

1. Promover y desarrollar la inteligencia competitiva disponiendo de infraestructuras sostenibles y eficientes, así como de dispositivos de alta tecnología y alto valor añadido para los clientes.
2. Conocer las tendencias que afectan a nuestro negocio: demanda tecnológica, servicios de outsourcing, servicios complementarios y concurrentes, etc.
3. Coordinar las actividades de mantenimiento para optimizar el uso de recursos técnicos y humanos, prolongar la vida útil de las instalaciones y aportar propuestas y soluciones de inversión que garanticen la continuidad. Todo ello desde una visión integral, como un agente activo más, capaz de adaptarse como un guante al calendario de eventos y a la actividad del edificio.

CONCLUSIÓN

El final de este ciclo es el punto de partida para el siguiente.

El despliegue de las iniciativas propuestas en este Plan de Actuaciones, incide en los aspectos clave de nuestro negocio: cliente, edificio y equipo. Y dentro del proceso de mejora continuada que caracteriza nuestra actividad, la implementación de este programa de actuación ha de servir para alcanzar los fines y objetivos marcados en la estrategia general y por qué no, poner rumbo al futuro pensando en nuevas metas.

Pero, sobre todo, este trabajo pretende favorecer aún más los grandes resultados obtenidos hasta ahora gracias a la elevada satisfacción de nuestros clientes, de tal forma que el Palacio de Congresos de València mantenga su liderazgo como imagen de marca en el sector y constituya un valor añadido para la ciudad, tanto en lo económico como en lo social.

