



PLAN ACCIONES 2018

PALACIO DE CONGRESOS DE VALENCIA

INTRODUCCIÓN

El **Palacio de Congresos de Valencia** es un espacio idóneo, con todos los equipamientos y avances tecnológicos necesarios.

Ofrece el apoyo necesario para **impulsar las candidaturas** y dar las **garantías de éxito** en términos de organización y prestigio, tanto para organizadores como para los participantes, que disfruten de una **experiencia cómoda, acogedora, segura y productiva**.

Se diferencia por no limitarse a alquilar espacios vacíos. Es un **especialista** en la **programación y producción integral de eventos**, destacando por la **calidad y globalidad** de su servicio, por la **sostenibilidad** de sus actividades, y por su **tecnología** puntera.



PLAN DE ACTUACIONES 2018

1. INCREMENTAR NUESTRA CAPACIDAD DE ATRACCIÓN DE NUEVOS CLIENTES

- a. Ampliando mercados y sectores, **identificando nuevos prescriptores / "embajadores"** en el ámbito corporativo, en el ámbito universitario, y en aquellos sectores profesionales, además del médico y farmacéutico, que se vertebran mediante la celebración de congresos, encuentros y reuniones.
- b. Impulsando las **relaciones con colaboradores estratégicos** dado que nuestro éxito es también el suyo. Adaptando la **oferta de servicios que aportan valor** añadido a nuestros clientes, incrementamos la rentabilidad de cada evento, y alcanzamos un alto grado de satisfacción del cliente, fidelizándolo, y convirtiéndolo en el mejor prescriptor de cara a nuevos clientes.
- c. Yendo al **mercado internacional** y cubriendo el mayor nicho de mercado que es el internacional. Valencia, como ciudad congresual, ofrece iniciativas institucionales, y prescriptores locales de prestigio con capacidad de influencia en sociedades europeas e internacionales.

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

- a. Creando experiencias únicas, dando una oferta global y de destino. Mejorando nuestros equipamientos e infraestructuras, diseñado servicios en base a un mix de tecnologías punteras, gestionadas por un equipo humano con experiencia y dedicación, en coordinación con nuestros aliados estratégicos y en base a nuestros acuerdos con los principales agentes del sector.



PLAN DE ACTUACIONES 2018

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

a. Siendo creativos con el **diseño de control de costes** que permita eficiencia y eficacia. Profundizaremos en el análisis y conocimiento de la **rentabilidad de cada evento**, para optimizar el uso de instalaciones y recursos técnicos y humanos.

b. Implementando el **mapa de procesos** y potenciando la **competitividad** del Palacio ante el exceso de oferta. La definición, gestión y mejora continua de un conjunto de procesos orientados al usuario, supone mejorar la **eficiencia** y la **eficacia** de nuestros procesos y potencia la competitividad del Palacio.

c. Potenciando el **benchmarking** con el sector y con los proveedores. Simplificando los procesos que necesita cada departamento, conseguimos más sinergias en los procesos de abastecimiento.

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

a. Proyectando una imagen de **calidad y prestigio** en el ámbito nacional e internacional a través de un **Plan de Comunicación** consistente y potente gestionado según los nuevos planteamientos que exige el entorno, apoyándonos en nuestros prescriptores, clientes y asistentes, así como en las instituciones que nos dan soporte.

b. Resaltando nuestra experiencia como **especialistas en organización de eventos** a través de nuestras comunicaciones. Fortaleceremos nuestra presencia en organismos y asociaciones de organización de eventos.

PLAN DE ACTUACIONES 2018

5. CAPACITAR A LAS PERSONAS PARA EL DESARROLLO DE NUESTROS PROYECTOS

a. Fomentando entre los miembros de la organización la cultura del cambio y mejora continua, la orientación al cliente, al compromiso con la organización y al espíritu de trabajo en equipo. La capacidad de liderazgo y el orgullo de pertenencia son consustanciales a esta línea de actuación en permanente evaluación y evolución.

6. DISPONER DE INFRAESTRUCTURAS SOSTENIBLES Y EFICIENTES

a. Desarrollando la **inteligencia competitiva** que permita conocer las **tendencias** que afectan a nuestro negocio: demanda, tecnología, concurrentes... Inteligencia, tecnología punta e implicación de los proveedores estratégicos como modo de **combatir el dumping**.

b. Creando un sistema de **mantenimiento preventivo** enfocado a **optimizar los costes operativos** de las infraestructuras, identificando las gamas (conjunto de tareas) de cumplimiento legal así como aquellas más significativas, para revisar los tiempos de ejecución de las revisiones por cada máquina o tarea.



CONCLUSIÓN

En base al DAFO realizado se ha establecido un **Plan de Actuaciones** para 2018 que busca **corregir** debilidades, **afrontar** amenazas, **mejorar** fortalezas y **explotar** oportunidades, teniendo en cuenta con quién competimos, tanto en el ámbito nacional como en el internacional

Buscamos como recompensa el **conocimiento y reconocimiento por parte de los valencianos** y las instituciones que los representan, ser el **tercer Palacio de Congresos de España** en número de eventos nacionales e internacionales, ser un **referente nacional e internacional** y contribuir activamente a la **coordinación de los agentes** del destino.

