



THR | TOURISM
INDUSTRY
ADVISORS

PLAN DE MARKETING TURÍSTICO INTERNACIONAL



Plan Marketing Internacional Chile

2023-2027

24 MARZO 2023



SERNATUR
Ministerio de
Economía, Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

Producto Nº2:

Nuevo Plan de Marketing Turístico Internacional

ANEXO 1: Segmentos de viajeros





Anexos

1.1

Análisis psicográfico de las
tribus viajeras

Análisis genérico del segmento: Viajeros Comprometidos



Perfil y motivaciones:

Segmento con un estilo de vida muy activo, aventurero, buscan **desafiarse a sí mismos**, ir a por lo desconocido, **nuevas experiencias** atrevidas, gran variedad de opciones de entretenimiento y tener sensación de triunfo...

Generalmente son **jóvenes** tomadores de **riesgos**. Tienden a mantenerse **alejados de los viajes grupales** por la ciudad y los planes rígidos.



Preferencias en un viaje:

Destinos con actividades físicas: senderismo de montaña, viajes en bicicleta, viajes por carretera, escalada, puenting, surf, etc.



Con quien viajan:

Amigos y compañeros



Adjetivos clave:

Energético – Rebelde

Contemporáneo – Misterioso

Características del segmento

Tamaño:



Gasto medio total del viaje:



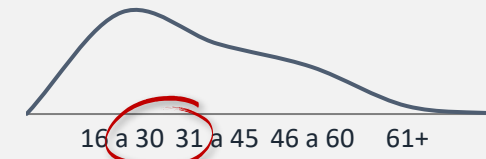
Estancia media:



Desconcentración geográfica:



Rango de edad:



Análisis genérico del segmento: Viajeros por obligación



Perfil y motivaciones:

Segmento que viaja por trabajo, suelen hacer viajes de estancia corta, ya que solo vienen por obligación y no realizan muchas actividades en el país, se suelen hospedar en el lugar donde tienen que laborar y no visitan nada más. Se suelen hospedar siempre en hoteles.

En los últimos años este segmento está empezando a cambiar y se ha desarrollado la tendencia de “bleisure”, donde aprovechan para realizar alguna actividad.



Preferencias en un viaje:

Las **preferencias** de estos viajeros es hospedarse cerca del lugar donde tienen que trabajar. Tienden a estar en el país un tiempo limitado.



Con quien viajan:

Viaje sin acompañante



Adjetivos clave:

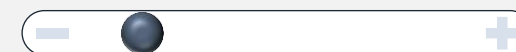
Calmodo - trabajo

Características del segmento

Tamaño:



Gasto medio total del viaje:



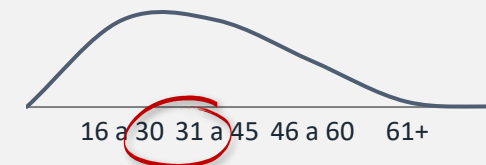
Estancia media:



Desconcentración geográfica:



Rango de edad:



Análisis genérico del segmento: Buscadores de simplicidad



Perfil y motivaciones:

Segmento que busca un viaje **sin preocupaciones** y una **experiencia entretenida para compartir, pasar momentos divertidos en familia**.

Se alojan en complejos turísticos familiares o casa de familiares.

Les gusta visitar todos los puntos de referencia clave y disfrutar de experiencias de playa



Preferencias en un viaje:

Precios asequibles y paquetes de promoción.

Fácil acceso a playas y lugares de interés clave.

Actividades divertidas pero tranquilas para niños:

Sitios de compras simples.



Con quien viajan:

Familia o en pareja



Adjetivos clave:

Casual – Trato fácil

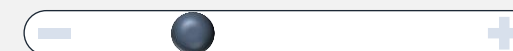
Accesible – Inclusivo

Características del segmento

Tamaño:



Gasto medio total del viaje:



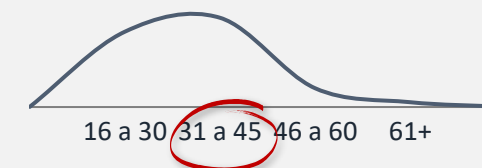
Estancia media:



Desconcentración geográfica:



Rango de edad:



Análisis genérico del segmento: Buscadores de capital social



Perfil y motivaciones:

Segmento que toma decisiones **basada en obtener la máxima recompensa social**. Es un segmento que explotará el potencial de los medios digitales par informar de sus experiencias **y estructurarán sus aventuras teniendo siempre presente el hecho de ser observados por audiencias en línea**.



Preferencias en un viaje:

Este segmento priorizará visitar **aquellos lugares más visitados del país** y vivir las **experiencias más exclusivas posibles**, para poder hacerse una foto y compartirla con el mundo digital



Con quien viajan:

Amigos y pareja



Adjetivos clave:

Social – Digital

Características del segmento

Tamaño:



Gasto medio total del viaje:



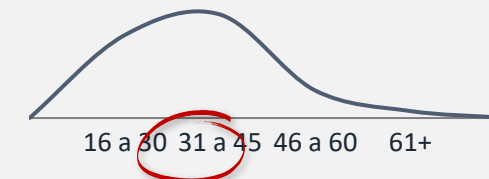
Estancia media:



Desconcentración geográfica:



Rango de edad:



Análisis genérico del segmento: Cazadores de recompensas



Perfil y motivaciones:

Segmento **que persigue el bienestar personal y el lujo**. Se sienten atraídos por el poder de las capitales, **planean viajes tranquilos y experiencias privilegiadas**.

La seguridad es una prioridad para ellos, les gusta sentirse importantes y, por lo tanto, les gusta visitar lugares únicos, de lujo y que cuiden de ellos.



Preferencias en un viaje:

Destinos seguros y protegidos. Ubicaciones simples en entornos tranquilos, **con poca gente**. **Lugares terapéuticos y de tratamiento**.



Con quien viajan:

Pareja



Adjetivos clave:

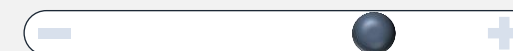
Premium- Atractivo
Elegante- Glamuroso

Características del segmento

Tamaño:



Gasto medio total del viaje:



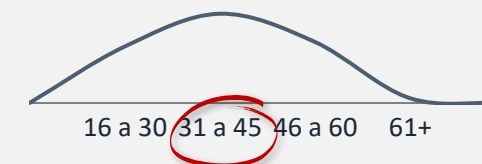
Estancia media:



Desconcentración geográfica:



Rango de edad:



Análisis genérico del segmento: Puristas culturales y naturales



Perfil y motivaciones:

Segmento que busca la **experiencia auténtica, aprovechar todo al máximo y aprender.**

Son personas tranquilas pero apasionadas, sin necesidad de estar rodeadas de otras personas. Buscan salir de los caminos trillados para **descubrir el estilo de vida del lugar, sus costumbres y tradiciones.**



Preferencias en un viaje:

Destinos con actividades físicas y contacto constante con la naturaleza. Optarán por hacer actividades de aventura y deporte, como hacer surf o kayak, y hará ruta en coche por la zona del sur de Chile, para poder visitar los parques Nacionales.



Con quien viajan:

Sin acompañantes o con amigos



Adjetivos clave:

Auténtico – Especialista

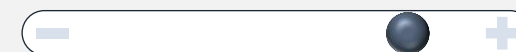
Inteligente – Experto

Características del segmento

Tamaño:



Gasto medio total del viaje:



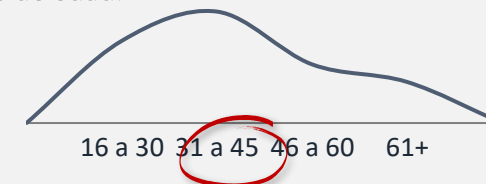
Estancia media:



Desconcentración geográfica:



Rango de edad:





Anexos

1.2

Buyer Persona

Se realiza un **Buyer Persona** para cada mercado o grupo de mercados



Un “Buyer Persona” es una representación semificticia de nuestro cliente ideal basada en estudios de mercado y datos reales sobre sus clientes existentes.

Estos “Buyer persona”, deben incluir datos demográficos, patrones de comportamiento, motivaciones y objetivos del cliente. Cuanto más detallado mejor.

Buyer persona: mercados limítrofes



Antonio y Susana

Demografía

Nacionalidad: Argentina

Edad: 46 y 44 años

Profesión: Contable y profesora

Clase socioeconómica: Media

Estado civil: Casados

Ciudad de residencia: Mendoza

Comportamiento e intereses

¿Con quién?

Antonio y Susana viajan con sus hijas a lugares cercanos. Realizan vacaciones familiares los cuatro juntos.

Intereses

Como sus hijas todavía son pequeñas, buscan hacer actividades tranquilas durante las vacaciones. Les gusta especialmente ir a la playa, donde pueden descansar mientras sus hijas juegan y realizan actividades.

En viajes anteriores...

Desde que tuvieron hijas han realizado viajes cercanos, por Argentina y a los países limítrofes. Además de alguna escapada a ciudades fronterizas chilenas. Cada año hacen un viaje a Chile para disfrutar de unos días en la playa. Suelen hacer viajes recreacionales.

Experiencias prioritarias a comunicar



Playa



Vino y gastronomía



Compras

Itinerario de viaje en Chile

Duración de la estancia: 7 días

Tipo de reserva: Directa (en la web del apartamento y de la aerolínea)

Tipo de alojamiento: Apartamentos o casas de familiares

Actividades propuestas:

1. Días de descanso en la playa con toda la familia.
2. Día en Valparaíso para visitar la ciudad y aprovechar para hacer compras.
3. Un día por las cercanías disfrutando de la oferta local y gastronomía del país.



Buyer persona: mercados 360º (Brasil)



Gabriel da Silva

Demografía

Nacionalidad: Brasileña

Edad: 50 años

Profesión: Empresario

Clase socioeconómica: Media-alta

Estado civil: Casado

Ciudad de residencia: Sao Paulo

Comportamiento e intereses

¿Con quién?

Ahora que sus hijos ya son mayores y los puede dejar con familiares, suele aprovechar las vacaciones para hacer una escapada con su mujer.

Intereses

Durante la temporada de invierno le gusta mucho hacer actividades relacionadas con la nieve. También le gusta el vino y durante estos últimos años ha realizado cursos de cata de vinos. Le interesan las grandes marcas

En viajes anteriores...

Durante el año Gabriel suele realizar dos viajes, uno en la época de invierno para aprovechar e ir a esquiar normalmente a Chile y otro en verano con toda la familia, cada año escogen un destino diferente. Suele hacer turismo recreacional y visitan los lugares más típicos del territorio.

Experiencias prioritarias a comunicar



Vida urbana



Naturaleza



Esquí



Termas y bienestar



Vino y gastronomía

Itinerario de viaje en Chile

Duración de la estancia: 5 días

Tipo de reserva: Directa (en la web del hotel y de la aerolínea)

Tipo de alojamiento: Hotel 4-5 estrellas

Actividades propuestas:

1. Días intensos de esquí por la región Metropolitana de Santiago.
2. Visita de los lugares más emblemáticos de la capital.
3. Un día por las cercanías aprovechando los valles del vino cercanos a Santiago.



Buyer persona: mercados 360º (EEUU)



William Smith

Demografía

Nacionalidad: Estadounidense

Edad: 54 años

Profesión: Empresario

Clase socioeconómica: Media-alta

Estado civil: Casado

Ciudad de residencia: Houston

Comportamiento e intereses

¿Con quién?

Ahora que sus hijos ya son mayores ya se han independizado, realiza cada año unas vacaciones de diez días con su mujer.

Intereses

En sus viajes le gusta combinar actividades de naturaleza con actividades más relajadas para desconectar de la rutina y el trabajo. Suele moverse por el país que visita.

En viajes anteriores...

Estos últimos años ha realizado diversos viajes que combinan el relax con la naturaleza, ha estado en Costa Rica y Colombia. Como le ha gustado mucho este tipo de vacaciones ha decidido este año ir a Chile.

Experiencias prioritarias a comunicar



Aventura y deporte



Cruceros y Navegación



Naturaleza



Astroturismo



Vino y gastronomía

Itinerario de viaje en Chile

Duración de la estancia: 10 días

Tipo de reserva: Directa (en la web del hotel y de la aerolínea)

Tipo de alojamiento: Hotel 4 estrellas y 5 estrellas

Actividades propuestas:

1. Disfrutar de unos días en la capital y alrededores.
2. Volar hasta Atacama para pasar unos días en el desierto disfrutando de alguna actividad de astronomía.
3. Volar hasta la región de Magallanes para realizar actividades de aventura y navegaciones en los Parques Nacionales y glaciares.



Buyer persona: mercados 360º (Europa)



Emilie y Jean

Demografía

Nacionalidad: Francesa

Edad: 62 años y 65 años

Profesión: Notario y enfermera

Clase socioeconómica: Media-alta

Estado civil: casados

Ciudad de residencia: Marsella

Comportamiento e intereses

¿Con quién?

Sus hijos ya son mayores, están casados y no viven en casa, por lo que cada año deciden hacer un viaje los dos solos por cualquier parte del mundo.

Intereses

Son un matrimonio que les gusta mucho la naturaleza y hacer escapadas fuera de la ciudad. Se acaban de jubilar los dos y han decidido celebrarlo e ir a visitar Chile

En viajes anteriores...

Han viajado por Europa. También han realizado otros viajes por otras zonas del mundo, pero es la primera vez que visitan América del Sur.

Experiencias prioritarias a comunicar



Naturaleza



Cruceros y Navegación



Astroturismo



Aventura y deporte



Cultura



Turismo Indígena

Itinerario de viaje en Chile

Duración de la estancia: 15 días

Tipo de reserva: A través de un TTOO

Tipo de alojamiento: Hoteles de 4 y 5 estrellas

Actividades propuestas:

1. Pasar unos días por el desierto de Atacama y disfrutar de Atacama celeste y oasis.
2. Volar hasta el Sur y disfrutar de la ruta de los Parques Nacionales. Posiblemente tomen un crucero de expedición de un día en los glaciares.
3. Volar hasta la Isla de Pascua para conocer un poco más la cultura indígena.



Buyer persona: mercados 90º (Australia)



John Brown

Demografía

Nacionalidad: Australiano

Edad: 34 años

Profesión: Ingeniero

Clase socioeconómica: Media

Estado civil: Soltero

Ciudad de residencia: Melbourne

Comportamiento e intereses

¿Con quién?

Como todavía es joven, no tiene responsabilidades familiares ni tampoco pareja suele viajar solo o con amigos. En esta ocasión realizará el viaje solo.

Intereses

Es un apasionado de la naturaleza y la aventura, le gusta realizar actividades de deporte durante sus viajes. Aprovecha sus viajes para conocer una cultura diferente a la que él conoce y comprometerse con un modo de vida diferente. Suele viajar en autobús durante sus vacaciones.

En viajes anteriores...

John suele viajar solo o con amigos con quien comparte las mismas aficiones. Suele viajar a destinos menos visitados y con mucha naturaleza. Todavía no ha realizado el viaje de su vida y espera que Chile lo sea.

Experiencias prioritarias a comunicar



Aventura y deporte



Cruceros y Navegación



Naturaleza



Astroturismo



Vino y gastronomía

Itinerario de viaje en Chile

Duración de la estancia: 8 días

Tipo de reserva: Directa (en la web del hotel y de la aerolínea)

Tipo de alojamiento: Hotel 3 estrellas o hostel

Actividades propuestas:

1. Disfrutar de unos días en la capital y alrededores.
2. Coger un autobús hasta Atacama para pasar unos días en el desierto disfrutando de alguna actividad de astronomía.
3. Alquilar un coche hasta la región de Magallanes para realizar actividades de aventura en los Parques Nacionales y glaciares.



Buyer persona: mercados 90º (Colombia y México)



Sofía y José Luis

Demografía

Nacionalidad: Mexicana

Edad: 55 años y 59 años

Profesión: Abogada y juez

Clase socioeconómica: Media-alta

Estado civil: Casados

Ciudad de residencia: Monterrey

Comportamiento e intereses

¿Con quién?

Ahora que su hijo es mayor y puede quedarse en casa o con los abuelos, pueden tomarse un descanso para viajar en pareja y relajarse del alto estrés laboral.

Intereses

Están interesados en la naturaleza, les gusta irse de excursión de vez en cuando. También les gusta pasar tiempo de relax y probar la gastronomía típica del país que visitan.

En viajes anteriores...

Han viajado mucho por México y Estados Unidos, y ya se lo conocen de costa a costa. También han realizado otros viajes por otros países de Centro América. Ahora visitan sitios de Latino América como Perú, Bolivia y Argentina. Suele hacer viajes exclusivos y recreacionales

Experiencias prioritarias a comunicar



Vino y gastronomía



Termas y bienestar



Naturaleza



Cruceros y Navegación

Itinerario de viaje en Chile

Duración de la estancia: 10 días

Tipo de reserva: A través de un turoperador

Tipo de alojamiento: Hotel 4 estrellas

Actividades propuestas:

1. Pasar algunos días por las cercanías para poder disfrutar del vino del país.
2. Realizar alguna actividad de relax ya sea en alguna terma o en el hotel.
3. Realizar alguna excursión por la naturaleza por las cercanías de donde se hospedan.



Buyer persona: mercados 90º (CABA)



Emilia y Matías

Demografía

Nacionalidad: Argentina

Edad: 59 años y 60 años

Profesión: Piloto y profesora

Clase socioeconómica: Media-alta

Estado civil: Casados

Ciudad de residencia: Buenos Aires

Comportamiento e intereses

¿Con quién?

En los últimos años de su carrera profesional y con los hijos ya independizados, quieren aprovechar el tiempo viajando en pareja.

Intereses

Les gusta hacer escapadas no muy lejos de su ciudad de residencia. Les interesa la vida urbana, y dedicar un tiempo de sus vacaciones a realizar compras. También les interesa realizar alguna visita cultural y relajarse.

En viajes anteriores...

Esta pareja ha realizado numerosos viajes y de todo tipo. Desde hace unos años, vienen para una escapada de fin de semana largo a Santiago de Chile y aprovechan para hacer compras. Suele hacer viajes recreacionales.

Experiencias prioritarias a comunicar



Vida urbana



Cultura



Termas y bienestar

Itinerario de viaje en Chile

Duración de la estancia: 4 días

Tipo de reserva: Directa (en la web del hotel y de la aerolínea)

Tipo de alojamiento: Hotel 4 estrellas o apartamentos turísticos

Actividades propuestas:

1. Días en Santiago para aprovechar e ir de compras y conocer el centro.
2. Paseos por los alrededores visitando las zonas cercanas.
3. Día completo en una terma.



THR

TOURISM
INDUSTRY
ADVISORS



Gustavo Bassotti

Senior Marketing Director

bassotti@thr.es

Debbie Feldman

Carlos Doyhamberry

Raúl García

María Sánchez

Clara Robert

www.thr.es