

2. Segmentación de mercado.



La segmentación de mercado, también conocida como segmentación de clientes o segmentación de audiencias, es un método por el cual se pueden dividir a los clientes potenciales en distintos grupos, los cuales, permiten que las empresas puedan enviar mensajes personalizados a las audiencias correctas.

En torno al 90% de nuestros clientes serían turistas ya que la empresa se dedica básicamente a mostrarles las partes principales de la ciudad a la que han llegado y el 10 % son ciudadanos de la propia ciudad o españoles que están de viaje por el país.

Valencia se ha convertido en una ciudad muy turística y debido a eso han aumentado mucho los turistas en Valencia hasta superar por primera vez los cinco millones de turistas, con 5.276.710 visitantes, y un crecimiento del 5,4% en el número de viajeros recibidos, entre los países que visitan Valencia destaca el aumento del 36,6% en las llegadas desde EEUU también han subido los viajeros procedentes de China (un 17,6% más); Francia, con un aumento del 16,9% e Italia, un 9,1%; Holanda, un 8,9% y Alemania un 6,8% más.

Para nuestra empresa los clientes son el pilar fundamental para nuestro funcionamiento, ya que sin ellos no podríamos llevar a cabo nuestra actividad, por eso hay que tratarlos con la importancia correspondiente.

El objetivo de nuestra empresa es que los clientes disfruten al máximo de la ciudad, es decir, tanto de sus monumentos, culturas y calles, como de su gastronomía. Por ello, pensamos en disponer de 2 autobuses, con recorridos distintos y distintas guías al mismo tiempo, que permitan que tanto los más mayores como los más pequeños puedan disfrutar de ello. Sería el caso de un tour más cultural por el casco antiguo de la ciudad, enfocado hacia cualquier persona de mayor edad y/u otro en el que se exponga los focos más turísticos de la ciudad, como son (en el caso de Valencia) la playa de la Malvarrosa, el Bioparc, la Plaza del ayuntamiento... Eso sí, en ambos de ellos se ofrecerán los mismos servicios y productos, gastronómicamente hablando.

Nuestra empresa va dirigida hacia todas aquellas personas que deseen conocer la ciudad pero que no dispongan del suficiente tiempo para ver los monumentos, como los turistas de los cruceros que no tiene tiempo suficiente para visitar y

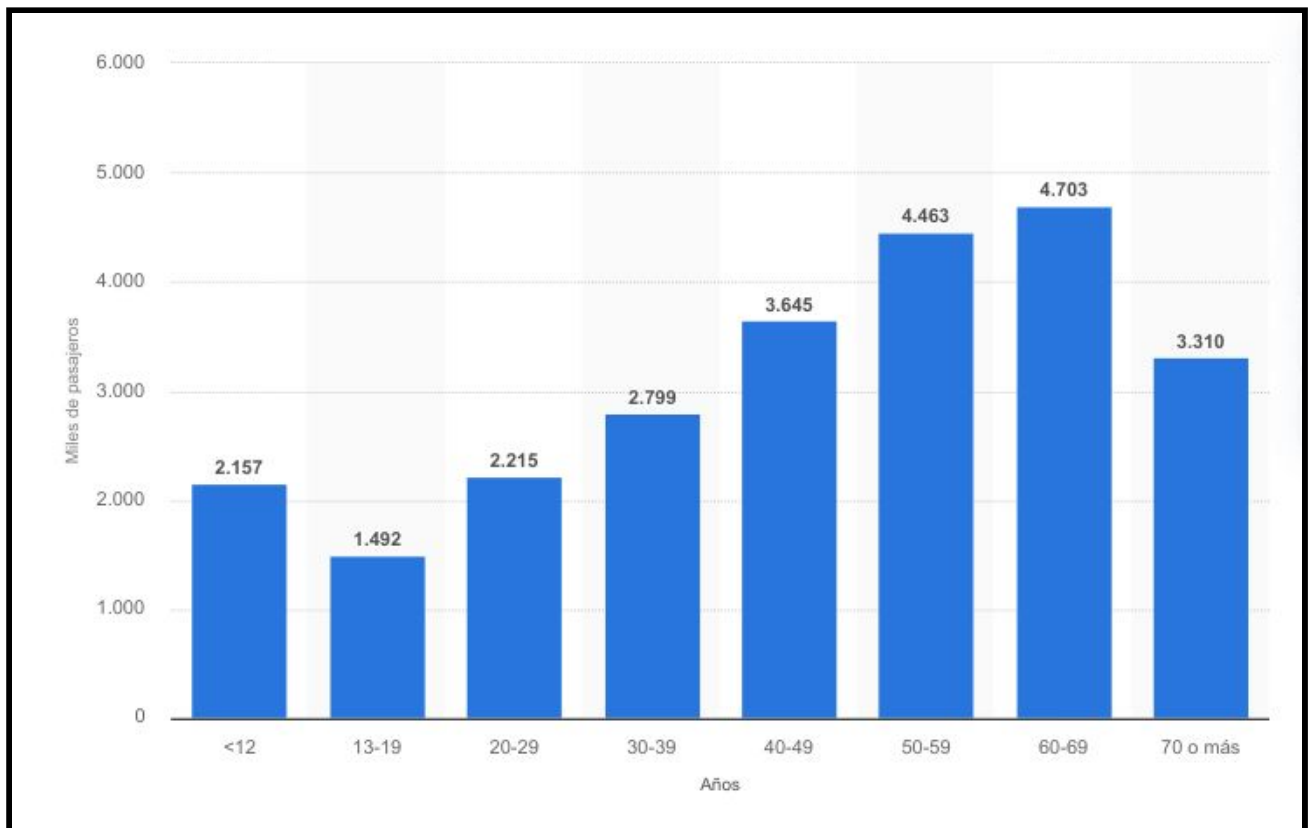
conocer toda la ciudad, para ello nuestra empresa dispone de los tours para que puedan visitar toda la ciudad y no perder nada de tiempo ya que puedes comer dentro .

Teniendo en cuenta que muchos de nuestros clientes necesitan hacer una visita rápida de la ciudad , teníamos pensado hacer un tour express , en el que se agrupe a gente que desea realizar el tour en un determinado periodo de tiempo en un mismo bus. De esta manera , hacemos que cada uno de nuestros clientes disfruten al máximo de nuestra experiencia , ya sea de forma rápida , o tranquilamente.



Además de mostrarles la ciudad , se les ofrecerían distintos menús/degustaciones para aquellos que lo deseen , con el objetivo de además de obtener beneficio con el bus , obtener beneficio con las comidas.

Por el contrario , pero no en tanto porcentaje , otros clientes no tienen prisa a la hora de conocer la ciudad/es en la que se encuentren. Por ello , dispondremos de servicios estándares en los que se fije un periodo de tiempo del tour y un recorrido determinado para que de esta manera pueda disfrutar al máximo de la ciudad y de los productos que ofrecemos en nuestro bus.

Volumen de cruceristas por edad a nivel mundial 2017, por edad (en miles)



Características sociodemográficas de turistas hacia Valencia

Año 2016		
Edad	Menores de 15: 18,8% 15-29: 20,8% 30-44: 25,4% 45-65: 27% 66 y más: 8%	 46,3%
Situación laboral	Ocupado: 62,1% Parado: 10,2% Estudiante: 10,7% Jubilado/pensionista: 8,6% Otros: 8,4%	 53,7%
Estudios	Primarios o menos: 35,8% Secundarios: 21,7% Estudios superiores: 42,5%	