



RETO FITUR TALENT

Definición y desarrollo de una estrategia de captación y fidelización de nuevos clientes para Meliá APP.

Fitur Talent en colaboración con Meliá Hotels International lanza un reto en busca de una estrategia innovadora para la captación y fidelización a través de su app.

Meliá Hotels International tiene como objetivo seguir posicionando sus canales propios como principales motores de generación de ingresos, siempre manteniendo una visión customer centric para garantizar una conversación one-to-one con cada usuario y/o cliente y más en el entorno "cookie-less" que se aproxima en el futuro. Uno de los pilares será precisamente la App de Meliá, muy enfocada a la digitalización de la estancia del cliente, ofreciéndole multitud de servicios y valores añadidos durante su estancia en el hotel.

Para lograr este objetivo, Meliá Hotels International quiere definir en 2022 una estrategia específica para su app a distintos niveles:

- Estrategia de captación de nuevos clientes y descarga de la app
- Estrategia de fidelización de estos clientes con MeliaRewards
- Estrategia para seguir aportando valor una vez finalizada la estancia y así evitar la desinstalación
- Estrategia de incremento de las reservas generadas, potenciando la App comocanal de venta y repetición.

Los objetivos del reto consisten en definir y detallar soluciones innovadoras en un mundo cada vez más digital para los cuatro puntos anteriormente mencionados. Se valorarán análisis de la app actual, sugerencias de mejoras tanto a nivel de usabilidad como tecnológico y la definición de un plan de marketing digital asociado por un valor de 500.000€ sobre doce meses.

Los proyectos presentados deberán cumplir las siguientes condiciones:

- Presentar una solución que demuestre que se utilizan nuevas tecnologías y/o metodologías innovadoras creando un ecosistema con varios agentes que participen en el uso de la solución.
- Identificar los actores que participarán en la solución, incluyendo los incentivos y beneficios que tiene cada uno de los actores.
- Presentar el plan de trabajo para implementar el proyecto piloto, cuya ejecución deberá finalizarse antes del cierre del ejercicio 2022.
- Describir la ejecución presupuestaria prevista para desarrollar e implementar la solución.
- Introducir al equipo que presentará la solución.
- Indicar si se utilizará algún software, herramienta o metodología ya contrastada.

Finalizada la fase de presentación, el equipo técnico especializado del Reto, formado por representantes de Fitur Talent, TDDS, las empresas participantes y un experto/a independiente, seleccionarán 5 proyectos que serán presentados ante un jurado especializado. Esta presentación se realizará en el marco de la 3ª edición de Fitur Talent el día 21 de enero del 2022 en el espacio Talent Forum ubicado en el Pabellón 10 de IFEMA (Madrid). El proyecto ganador recibirá un periodo de prácticas en Meliá Hotels International para la puesta en funcionamiento de la solución.

Para la selección de los 5 proyectos finalistas, se tomarán en consideración, entre otros, los siguientes criterios de evaluación:

- Potencial del proyecto y grado de resolución del reto.
- Grado de replicabilidad del proyecto en otras entidades de características similares.
- Potencial desarrollo del proyecto.
- Interés demostrado en participar en la convocatoria.
- Atractivo del equipo y potencial de crecimiento.
- Equipo Multidisciplinar (tecnología, digitalización, marketing, turismo, analítica de datos, innovación, etc.)
- Grado de contribución del uso de la tecnología a la solución.
- Plazos de ejecución del proyecto piloto.

La convocatoria está dirigida a estudiantes de Máster o de fin de año de grado o posgrado de Universidades, Centros de Investigación y Escuelas de Negocio y estará abierta **desde el 27 de diciembre de 2021 hasta el 7 de enero de 2022.**

Las propuestas deberán ser enviadas fitur@tourismdds.com