

We are respondeco

Dedicated to helping you see sustainability in commercial terms



Dr Xavier Font
Leeds Metropolitan University

www.leedsmet.ac.uk/respondeco

Oportunidades de negocio desaprovechadas

WHO DO I TELL?

WHY DO I TELL?

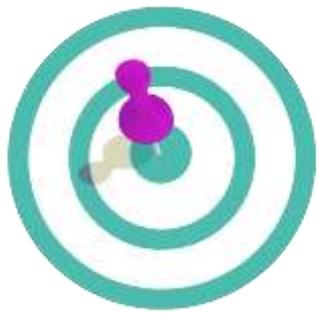
WHAT DO I TELL?

WHERE DO I TELL?

WHEN DO I TELL?

HOW DO I TELL?





WHO DO I TELL?

1. Razones altruistas
 2. Mejores razones de productos
 3. Esperan que ya sea así
 4. No quiero saber, pero no me importa si a usted sí
 5. Evitarán su producto
- 46% no quieren pensar en ser ambientalistas durante las vacaciones, solo se quieren relajar
 - 33% creen que las afirmaciones de sustentabilidad son una excusa para ahorrar dinero y reducir el nivel de servicio
 - 15% creen que un hotel sustentable será menos cómodo que uno que no lo es



WHY DO I TELL?

- Debe tener claro qué respuesta o cambio de comportamiento está esperando de sus clientes
1. Para que los clientes se sientan bien
 2. Para incrementar conciencia y cambio de comportamiento
 3. Para ofrecer algo extra
 4. Para conseguir más clientes



THE FLYING KIWI INNS

— Making everyone feel welcome —



Home Chris Coubrough Food & drink Accommodation Information Visiting Norfolk Contact us **Christmas & New Year**

THE FLYING KIWI INNS

Making everyone feel welcome

[Click here...](#)

Visit our other hotels

THE SHIP HOTEL

Brancaster

[Click here...](#)

THE CROWN HOTEL

Wells-next-the-Sea

[Click here...](#)

THE WHITE HART HOTEL

Hingham

[Click here...](#)

THE EARLHAM ARMS

Norwich

[Click here...](#)

Mailing List

Please subscribe to be kept informed of offers and events at Flying Kiwi Inns.

Name:

Email:

Allen Brothers
Pig Farmers



Our Local Food Heroes

"My food heroes are exceptionally important to me.

It all started back in 1994 when the Adnams pig farmer and I got together to produce the pork I wanted. It was a Eureka moment for me; I could get what I wanted by talking and working with farmers.

So now, inspiration for the menu is quite literally being created for me by passionate farming individuals who are so confident in the quality of their produce, they will put their name and face to it."



KIWI BLOG

OFFERS & EVENTS

RATES, AVAILABILITY & BOOKING A ROOM

KIWI PARTNERS

No Smoking

It makes your breath smell and your teeth go horrid - as well as being a danger to the people who live in our forest





WHAT DO I TELL?

- Sea claro acerca de la impresión de qué desea dar

- 1. Diversión/participación**
- ¿Qué voy a hacer?
- 2. Inmersión-** Conoce el destino auténtico
- 3. Mejor servicio-** Hazme sentir especial
- 4. Riesgo-** Confía en mi
- 5. Empatía-** Tenemos los mismos valores

Experimente sustentabilidad

- Hostal Empúries
- Calidad, sustentabilidad y experimentar en armonía
- Sustentabilidad es USP para clientes que vienen por primera vez y la clave de fidelidad



- “L’aposta de Lasal del Varador és aconseguir un projecte sostenible integral. Per assolir-ho, treballem amb productes ecològics i de qualitat, l’hem construït seguint els criteris d’arquitectura bioclimàtica i hem instal·lat energia solar. D’aquesta manera aconseguim millors sabors i una activitat més respectuosa amb la natura... i això ens fa feliços.”

ritius /

negres kalamata preparades	2,50 €
verdes farcides	2,50 €
mixtes (verdes i negres)	2,50 €
verdes de Can Miquelitus (Eivissa)	2,50 €
pinyes 30 / 45 peces (Illauna)	7,50 €
ses Espinaler 13 / 15 peces (Illauna)	8,00 €
de formatge a foli amb torradetes	4,50 €
de salmó marinat amb torradetes	6,80 €

es /

braves al forn Lasal del Varador ⊗ √	5,80 €
es a l'ajillo ⊗ √	5,80 €
petes de verdures al forn (4 unitats) √	5,00 €
petes de pollastre al forn (4 unitats)	5,50 €
petes de bacallà al forn (4 unitats)	5,50 €
petes de sòpia al forn (4 unitats)	5,50 €
peteta de formatge Sant Mateu (Vilassar de Dalt) √	5,80 €
ses salades (llagostins) ⊗	4,90 €
ets al forn Lasal del Varador	6,50 €
es i coca torrada amb tomàquet	9,80 €
ses fumades i coca torrada amb tomàquet (3 unitats)	9,50 €
de pemil ibèric de gla i coca torrada amb tomàquet	10,80 €
llones amb all i julivert "chirlas" ⊗	7,70 €
los al vapor ⊗	6,80 €
los a la marinera ⊗	7,80 €
los al vi	7,80 €
pinyes a la planxa ⊗	9,80 €
nsars a l'andalusa d'importació	9,80 €
nsars a l'andalusa del Mediterrani	12,80 €
la gallega ⊗	11,50 €
ns	11,80 €
amb pèsols ⊗	11,50 €
les a la planxa ⊗	11,50 €
al de closques	12,50 €
ses a la planxa ⊗	15,00 €
ses mitjanes d'Arrens a la planxa ⊗	19,00 €
scada ⊗	22,00 €

entrants / 70% - 90% són verdures ecològiques

crema del dia / gaspatxo √	4,80 €
amanida verda ⊗ √	6,50 €
amanida de l'hort ⊗ √	7,50 €
amanida amb parmesà, tomàquet sec i ametlles ⊗ √	8,50 €
amanida amb poma i formatge fresc de cabra ⊗ √	8,80 €
amanida de tofu amb algues i pipes de carbassa ⊗ √	8,50 €
tomàquet rat, ceba tendra i ventresca de tonyina ⊗	8,80 €
verdures a la planxa ⊗ √	7,80 €
esqueixada de bacallà ⊗	8,20 €
hamburguesa de tofu amb verdures a la planxa ⊗ √	9,00 €

pasta fresca ecològica /

de temporada. (bolets, carxofa, tomàquet sec...) √	9,00 €
espaguetis amb salsa de tomàquet casolana √	7,50 €

arrossos / mínim 2 persones excepte risotto d'algues

arros negre ⊗	12,90 €/u
arros amb escopinyes ⊗	13,60 €/u
paella de verdures ⊗ √	11,00 €/u
paella de marisc Lasal del Varador ⊗	13,80 €/u
paella de popets i rap ⊗	14,50 €/u
arros caldós ⊗	16,50 €/u
arros caldós amb llamàntol (mitja unitat per persona)	24,00 €/u
fideuà	12,80 €/u
risotto d'algues ⊗ √	12,00 €/u

després de les 21h només es fan arrossos per encàrrec.

peix fresc / (lluç depalagne, escòrpora, rap, llòbarr...) 18,00 € / 22,00 €

carn /

filet de pollastre de pagès amb patates (peus més petits) ⊗	9,00 €
hamburguesa de vedella ecològica 200gr. ⊗	10,50 €
brinsa de vedella ecològica ⊗	11,50 €
entrecot de vedella ecològica 300gr. ⊗	18,50 €

postres casolanes /

iogurt natural amb melmelada o amb mel i nous ⊗ √	3,80 €
flam d'ou ⊗ √	3,80 €
marxego sec amb codonyat ⊗ √	4,00 €
gelats artesans ecològics (café, llimona, xocolata...) ⊗ √	4,50 €
mousse de xocolata ⊗ √	4,70 €
coulant de xocolata (12 minuts) √	4,80 €
coulant de xocolata amb gelat de vainilla √	5,80 €
tiramisú √	4,80 €
pastís de formatge √	4,50 €
pastís de pastanaga amb xocolata √	4,80 €
brownie √	4,00 €

selecció de postres de Mataró /

pastís de xocolata cruixent de Ca l'Ulló	5,00 €
gelat crocant de la Granja Caralt ⊗	4,50 €
pastís Red Velvet del Milola ⊗	4,80 €
gelat Bodevici amb neules de Can Graupera (2 unitats)	5,50 €

cafès /

café frappé	2,50 €
café vienès	2,80 €
café irlandès	5,00 €

tenim "llet" de soja
edulcorants: sucre de canya "agave", mel, estèvia i sacarina

coca torrada amb tomàquet √	2,00 €
ració de pa √	0,70 €
pa per cellàci ⊗ √	2,00 €

/// tots els preus inclouen I.V.A.

demana la nostra carta de còdels
i gaudeix dels millors combinats
davant del mar

TAPES, ARROSSOS & CÒCTELS
CUINA MEDITERRÀNIA DAVANT
DEL MAR ///
CONCERTS D'ESTIU, TOTS ELS
DISSABTES A LA NIT

aquests són els productes ecològics
que fem servir a Lasal del Varador:
la farina, la farina integral, el pa ratllat,
el pa, la coca de pa, els ous, l'oli d'oliva,
la carn de vedella Bruneta, el tomàquet
sec, la pasta fresca, els espaguetis, el
sèsam, la salsa de soja, el tofu, les
algues, el quètrup i la mostassa, les
lllegums, entre el 70 i el 90% de la fruita
i la verdura segons la temporada, les
panses, anous, ametlles i avellanes,
el café, el cacao, la llet, els iogurts, la
llet de soja, el sucre, l'agave, el codony,
les melmelades, les infusions de Yogi
Tea, els sucus de fruites i el tomàquet de
Cal Valls i els gelats de Bodevici.
La maionesa i l'allioli, les fem amb "llet"
de soja i oli ecològic.

LA LISTA DE LASAL DEL VARADOR ÉS ACONSEGUIR SER UN PROJECTE SOSTENIBLE INTEGRAL. PER ASSOLIR-HO, TREBALLEM AMB PRODUCTES
ECOLÒGICS I DE QUALITAT, L'HEM CONSTRUÏT SEGUINT ELS CRITERIS D'ARQUITECTURA BIOCLIMÀTICA I HEM INSTAL·LAT ENERGIA SOLAR.
D'AQUESTA MANERA ACONSEGUIM MILLORS SABORS I UNA ACTIVITAT MÉS RESPECTUOSA AMB LA NATURA... I AIXÒ ENS FA FELIÇOS.



El sitio web de Primrose Valley Hotel (Cornwall) comunica valores ambientales de diferente manera

- “Tratamos de pretender, pero simplemente no funcionó. Pretendimos que toda el agua, energía y combustible que usabámos se repusiera por sí mismo como magia. También tratamos de pretender que todo el carbono que se iba al cielo, milagrosamente se convertiría en **duchas frescas de vida (refreshing, life-giving showers?)**. Obviamente, estábamos equivocados y ahora no pretendemos más...”



WHERE DO I TELL?

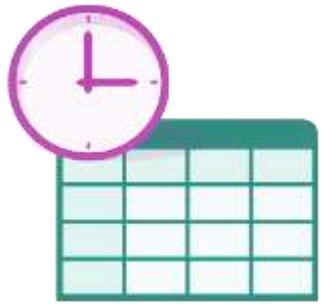
- Integre la sustentabilidad como parte de la calidad a través de los canales que ya utiliza
1. Certificación
 2. Premios
 3. Prensa
 4. Empaques
 5. Volante
 6. Comunicación en el lugar





Miss Rebecca Rowlands
Moorlands
Gibson Rd
Blacko
BB9 6RW





WHEN DO I TELL?

- Se hace marketing todo el tiempo. Ayude a los clientes a tomar decisiones informadas
- Antes de la compra
- Durante la compra
- Entre compra y llegada
- Al llegar
- Durante la estancia
- Al volver

100% Organic fairtrade coffee & teas!

calories		small	medium	large
2	Americano	£1.89	£2.09	£2.29
138	Cappuccino	£2.09	£2.39	£2.59
162	Caffè latte	£2.19	£2.49	£2.69
265	Caffè mocha	£2.39	£2.69	£2.89
29	Tea	£1.49	£1.79	£1.99
328	Hot chocolate	£1.99	£2.29	£2.49
		single	double	
1	Espresso	£1.65	£1.89	

Extra espresso shot £0.65

Chocolate organic semi,
side 1% milk

medium size and pasteurized milk

Comunique en el lugar



- Molí del Mig alquila bicicletas para ir a la playa, vende cestos y más cenas.
- Sustentabilidad implícita en el servicio, razón para regresar.





HOW DO I TELL?

BE PERSUASIVE Lenguage persuasivo

BE RELIABLE Sitio web preciso

BE SMART Sitio web amigable

BE SOCIAL Marketing de medios sociales

**Animamos a las empresas a
aprender cómo comunicar en**

**[www.responsibletourism
communication.com](http://www.responsibletourismcommunication.com)**