ANDORRADEV.

WHITEPAPER · ABRIL 2026

Reserves Intel·ligents per a Spas i Centres Wellness a Andorra

Com els spas andorrans poden reduir l'estacionalitat, automatitzar reserves i construir membresies recurrents en un mercat on Caldea factura 25,5M EUR i el wellness es consolida com a pilar turístic.

andorradev.com · info@andorradev.com

Andorra ja és una destinació wellness, però el model de negoci no ha canviat

Caldea, el centre termoludic més gran del sud d'Europa, va assolir una estimació de **425.000 visitants el 2025** (un **+8 % interanual**), amb una facturació de **25,5 milions d'euros** i un Ebitda de **7 milions** (Caldea). El seu espai premium **Inúu** (només adults, accés des dels 16 anys) ha consolidat el segment de benestar de gamma alta. Al seu voltant, hotels com l'**Sport Hotel Hermitage** (amb **5.000 m2 de spa** i 135 suites), el **Princesa Parc** o el **Roc Blanc** completen una oferta que pocs microestats poden igualar.

El Govern d'Andorra ha apostat fort per aquest posicionament. El Ministre de Turisme **Jordi Torres Falco** va presentar el turisme wellness com a segment estratègic el 2024, i el març d'aquell any, **Encamp** va acollir el **12è Congrés Mundial de Snow Mountain Wellness Tourism** (Comunicatur). Amb una entrada Caldea Classic de 2 hores a **69 EUR per a 2 persones**, el preu d'accés és competitiu front a termes europees de referència.

El problema no és la demanda, és la gestió d'aquesta demanda

L'estacionalitat copeja amb força: l'ocupació a l'hivern supera el **80 %**, però a l'estiu cau al voltant del **50 %** (Lugares de Nieve). Això genera pics de saturació (cues, no-shows, overbooking) seguits de valls on les instal·lacions estan mig buides. I en tots dos escenaris, el sistema de reserves és el mateix: trucada telefònica, email o, en el millor dels casos, un formulari web bàsic.

La **crisi de personal** ho complica tot. El sector hoteler i de serveis a Andorra viu una escassetat de treballadors sense precedents: el tancament del restaurant de l'**Hotel Arinsal per falta de personal** va ser notícia el 2024 (Nevasport). En spas, on calen terapeutes especialitzats, la situació és pitjor. Cada hora que un recepcionista dedica a gestionar reserves per telèfon és una hora que no dedica a l'experiència del client.

El tercer coll d'ampolla és la **retenció**. No hi ha programes de membresies formals documentats als spas andorrans. Cada visita és una transacció aïllada: el client ve, usa el spa, se'n va. Sense base de dades, sense comunicació post-visita, sense incentius per tornar en temporada baixa. El resultat és una dependència total del turisme estacional i zero ingressos recurrents previsibles.

Automatitzar la reserva, construir la recurrència

Sistema de reserves online amb disponibilitat en temps real. El client (sigui turista planificant des de Barcelona o resident local) hauria de poder veure horaris, cabines disponibles, terapeutes i preus, i reservar en tres clics. Amb confirmació instantània, recordatoris automàtics per SMS/email i política de cancel·lació integrada. Això redueix no-shows (l'estàndard en spas és un 8-12 % que es pot baixar al 3-4 % amb recordatoris), allibera personal de recepció i elimina el coll d'ampolla telefònic.

Membresies digitals amb cobrament recurrent. El model de "pagament per visita" és el

menys rendible possible. Una plataforma de membresies amb nivells (bàsic, premium, corporatiu), cobrament automàtic mensual i beneficis exclusius (accés prioritari, descomptes en tractaments, invitacions a esdeveniments) transforma ingressos puntuals en **MRR previsible**. Dirigit especialment als **80.000+ residents** i als espanyols i francesos de ciutats frontereres que poden venir amb freqüència.

Upselling automatitzat multilingüe. Després de cada reserva, un flux automàtic ofereix complements: upgrade de cabina, tractament addicional, pack amb sopar a l'hotel associat. En **ES, CA, FR i EN**, perquè el turista francès i el resident català necessiten el seu idioma nadiu. Integrat amb el PMS de l'hotel (si el spa és hoteler) per a paquets creuats habitació + spa.

Dashboards d'ocupació i revenue per servei. Sense dades, no hi ha decisions. Ocupació per franja horària, revenue per terapeuta, ràtio de conversió d'upselling, churn de membresies: tot visible en temps real per al director del centre.

El wellness és el futur d'Andorra, però necessita infraestructura digital

Andorra té aigüa termal, muntanya, aire net i una aposta governamental pel turisme de benestar. El que li falta a la majoria dels seus spas és la capa digital que converteixi aquests actius en un negoci previsible i escalable. A AndorraDev desenvolupem plataformes de reserves, sistemes de membresies i portals multilingües per al sector wellness andorrà. Si vols deixar de dependre de les trucades telefòniques i començar a construir ingressos recurrents, explica'ns-ho.

PARLEM DEL TEU PROJECTE

andorradev.com/contacte

info@andorradev.com