

CONFERENCIA · MASTERCLASS

SPEAKER

Fran Lugo

*Arquitectura del Bienestar —
diseñar lo invisible, ejecutar lo
extraordinario.*



Wellness Experience Design Framework



Diseñador estratégico de experiencias de bienestar

Fran Lugo trabaja en la intersección entre comportamiento humano, hospitalidad y estrategia de negocio, convirtiendo servicios aislados en ecosistemas de bienestar capaces de generar impacto real, diferenciación y valor sostenible.

Su trabajo integra experiencia centrada en el ser humano, customer journey, operación y rentabilidad en hoteles, spas, clínicas, retreats y desarrollos inmobiliarios wellness.

ÁREAS DE ESPECIALIDAD

Wellness Experience Design

Customer Journey

Hospitalidad

Experiencia centrada en el humano

Operación

Rentabilidad

Longevidad



GoWell®

Arquitectura del Bienestar

Diseñar lo invisible, ejecutar lo extraordinario.

BRIEF

La mayoría de los proyectos de bienestar fracasan no por falta de inversión, instalaciones o tecnología, sino por la ausencia de una arquitectura de experiencia capaz de conectar intención, operación y resultado.

Esta conferencia explora cómo diseñar experiencias de bienestar con inteligencia estratégica, integrando comportamiento humano, customer journey, hospitalidad, rentabilidad y propósito para transformar servicios aislados en ecosistemas de bienestar.

En una industria donde cada vez más hoteles, spas, clínicas y centros de bienestar buscan diferenciarse a través del wellness, la ventaja competitiva ya no reside en lo que se construye, sino en lo que las personas sienten, recuerdan y están dispuestas a repetir.

Los asistentes descubrirán por qué la experiencia se ha convertido en el activo más valioso de la industria y cómo las organizaciones líderes la utilizan para construir fidelidad, aumentar ingresos y generar resultados medibles.

CONFERENCIA · PRINCIPALES TEMAS

- 01 La evolución del wellness: de servicio a ecosistema.
- 02 La economía de la experiencia y su impacto en la rentabilidad.
- 03 Diseñar para emociones, comportamientos y memorias.
- 04 Customer Journey aplicado al wellness.
- 05 El Wellness Experience Design Framework.
- 06 Cómo convertir experiencias en ventajas competitivas sostenibles.
- 07 Casos y aprendizajes de hospitalidad, wellness y longevidad.

MENSAJE CENTRAL

La experiencia no ocurre por accidente. Se diseña. Y cuando se diseña con inteligencia, se convierte en uno de los activos más rentables de cualquier negocio de bienestar.

Wellness Experience Design Lab

Cómo diseñar experiencias de bienestar memorables, rentables y escalables.

Formato — Masterclass práctica e interactiva posterior a la conferencia.

Diseñar una experiencia extraordinaria requiere mucho más que creatividad. Requiere metodología, comprensión profunda del comportamiento humano, alineación operativa y visión estratégica para transformar cada punto de contacto en valor.

En esta sesión práctica, los participantes aprenderán el mismo proceso utilizado para diseñar experiencias de bienestar en hoteles, spas, wellness retreats, centros de longevidad, proyectos inmobiliarios y ecosistemas wellness contemporáneos.

A través de herramientas aplicables, ejercicios y casos reales, desarrollarán una visión estructurada para diseñar experiencias que generen impacto, fortalezcan la propuesta de valor y contribuyan a los resultados del negocio.

Módulos 1 — 3

01	El nuevo consumidor wellness Qué busca realmente el usuario moderno. El surgimiento del Conscious y Wellness Traveler.	Wellness vs. Well-being. Tendencias globales que redefinen la experiencia.
02	Anatomía de una experiencia memorable Los momentos que realmente importan. Diseño centrado en el comportamiento humano.	Diseño emocional aplicado al bienestar. El poder de los sentidos y la percepción.
03	Customer Journey Mapping Cómo mapear una experiencia completa. Oportunidades de diferenciación.	Identificación de puntos de dolor. Diseño de momentos memorables.

Módulos 4 — 5

04

El Wellness Experience Design Framework

Los 5 pilares para diseñar experiencias exitosas:

Propósito

Personas

Experiencia

Operación

Rentabilidad

05

Diseñando valor — Taller práctico

Cada participante desarrollará una propuesta conceptual aplicando la metodología aprendida:

Un hotel

Un spa

Una clínica wellness

Un retreat

Un proyecto inmobiliario wellness

Al finalizar la sesión los participantes podrán

- ✓ Comprender los principios del Wellness Experience Design.
- ✓ Diseñar customer journeys centrados en el ser humano.
- ✓ Identificar oportunidades de rentabilidad a través de la experiencia.
- ✓ Crear propuestas de bienestar más diferenciadas y memorables.
- ✓ Integrar experiencia, operación y negocio bajo una misma estrategia.



Las instalaciones crean expectativas. Los servicios generan satisfacción. Pero las experiencias bien diseñadas crean lealtad, reputación y crecimiento sostenible.

GoWell
Improving what really matters

CONTACTO

[fl@go-well.mx] · [go-well.mx] · [[@gowellcons](#) [@gowellmag](#)]