

KIVONAT

**Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése
Városstratégiai és Városmarketing Bizottságának
2021. december 9-én megtartott nyilvános ülésének jegyzőkönyvéből**

**Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének
Városstratégiai és Városmarketing Bizottsága
90/2021.(XII.9.) határozata
a Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft. 2022. évre tervezett szakmai
tevékenységéről szóló beszámoló elfogadásáról**

Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Városstratégiai és Városmarketing Bizottsága megtárgyalta a „*Döntés a Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft. 2022. évre tervezett szakmai tevékenységéről szóló beszámoló elfogadásáról*” című előterjesztést, és az alábbi döntést hozta:

1. Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Városstratégiai és Városmarketing Bizottsága a Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft. 2022. évre tervezett szakmai tevékenységéről szóló beszámolót a határozat melléklete szerinti tartalommal elfogadja.
2. Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Városstratégiai és Városmarketing Bizottsága felkéri a Bizottság elnökét, hogy a döntésről tájékoztassa a Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft. ügyvezetőjét.

Határidő: 2. pont: 2021. december 10.

Felelős: Csik Richárd, a Bizottság elnöke

A végrehajtás előkészítéséért felelős köztisztviselő:
Magasi Anikó irodavezető

Veszprém, 2021. december 9.

Csik Richárd s.k.
a Bizottság elnöke

Veszprém, 2021.12.09.

Kiadmány hitelélül:



Nagyne dr. Kerekes Zsófia
bizottsági referens

2022. évi előzetes szakmai- és marketingterv

A Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft. 2022. évre szóló részletes szakmai terve a Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa program célkitűzéseivel és a városmarketing stratégiában megfogalmazott feladatokkal összhangban, a szolgáltatói igényeket figyelembe véve, a turisztikai termékek pontos meghatározása után, illetve a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 - Turizmus 2.0 dokumentumokban megfogalmazott célok mentén került kidolgozásra. A szakmai feladatok az EKF program által megvalósítandó célokhoz és a felkészülési folyamathoz illeszkedve, a fejlesztési programok részeként valósulnak meg a rendelkezésre álló források függvényében.

Szervezeti helyzetértékelés

2022-ben a kft. bevételei előreláthatólag két forrásból állnak majd: az irodai értékesítés árbevétele (ajándéktárgy értékesítés), egyéb bevétel (marketing tevékenység bevétele a VMJV Önkormányzat tulajdonossal kötött szerződés és egyéb megállapodások alapján, valamint továbbszámolt árbevétel – jegyértékesítés és idegenvezetés szervezés).

A társaság négy tulajdonosa közül 2021-ben két tulajdonos, nevezetten a Veszprém 2030 Műszaki Infrastruktúra Fejlesztő Kft. és a Kittenberger Kálmán Növény és Vadaspark Szolgáltató Közhasznú Nonprofit Kft. nem kötött megbízási szerződést társaságunkkal. Így a Kft. működésének finanszírozását jelenleg a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata és a Veszprémi Turisztikai Egyesülettel kötött megbízási szerződések alapján látjuk el. A tulajdonosok jelenlegi álláspontja szerint 2022. évben a négy tulajdonos közül kizárólag a VMJV Önkormányzat tulajdonos kíván szerződést kötni társaságunkkal.

Globális kitekintés

A példátlan és **globális járványügyi helyzet drámai hatással volt az utazásra és a turizmusra**. A World Travel & Tourism Council (WTTC) legfrissebb, gazdasági trendeket bemutató elemzése szerint **a pandémia az ázsiai és csendes-óceáni térségben okozta a legnagyobb GDP-csökkenést, és Amerikát érintette a legkevésbé**.

A legrosszabbul az ázsiai és csendes-óceáni térség teljesített, ahol az ágazat GDP-hez való hozzájárulása 53,7 százalékkal csökkent, szemben a **globális 49,1 százalékos visszaeséssel**.

A pandémia az amerikai kontinensen okozta a legkisebb GDP-csökkenést a szektorban. Az utazási ágazatot a belföldi turizmus erős fellendülése mentette meg, így ez a fő régió vált a legkevésbé érintett területté globálisan. A Karib-térség azonban, amely, mint régió nagymértékben függ a nemzetközi látogatóktól, a legrosszabbul érintett "alrégió" volt. Itt az utazási és turisztikai GDP 58 százalékkal csökkent tavaly, a 2019-ben mért 14,1 százalékról 2020-ra mindössze 6,4 százalékra esett vissza.

A WTTC jelentése ugyanakkor azt sugallja, hogy az ágazat a COVID-19 után megerősödve térhet vissza, azonosítva a már most is érvényesülő trendeket, és feltárva azokat a változásokat, amelyek szükségesek lehetnek az utazás és turizmus jövőbeni fenntartásához. A kereslet szempontjából a COVID-19 átalakítja az utazási preferenciáinkat és szokásainkat a megszokott, kiszámítható, megbízható és "alacsony kockázatúnak" tartott úti célok irányába. A jelentés szerint rövid távon a regionális üdülések, a kiterjedt kutatás és tervezés, valamint a természetjárás lesz az uralkodó utazási fajta.

A COVID-19 katalizátornak bizonyul az utazási és idegenforgalmi ágazat innovációira és az új technológiák – például a biometrikus adatok – integrálására irányuló törekvésekben is, amelyek zökkenőmentesebb utazási élményt tesznek lehetővé.

Miközben az utazási és turisztikai ágazat világszerte fellendülőben van, és gyorsul a biztonságos nemzetközi utazások újraindításának üteme, kijelenthető, hogy a vártnál lassabb a globális turizmus újraépülése. A kutatásból az derül ki, hogy a turizmus helyreállítását számos tényező – a nemzetközi koordináció hiánya, az utazási korlátozások fenntartása, illetve egyes régiókban az alacsony átoltottság – hátráltatja.

Miközben 2019-ben a turisztikai szektor 9,2 billió dollárral járult hozzá a világ gazdasághoz, 2020-ban ez az összeg a felére esett vissza. Az idei évben megindult a turizmus fellendülése világszerte, azonban a 2021. évi 30,7%-os bővülés csupán 1,4 billió dolláros pluszt jelent, ennek jelentős részét is a belföldi turisztikai költségek adják.

A WTTC előrejelzése szerint a növekedés jelenlegi ütemét megtartva a turisztikai ágazat teljesítménye globálisan 2022-ben is csupán 31,7%-kal fog nőni.

Európai tendenciák

A WTTC jelentése szerint az európai utazási és turisztikai ágazat szenvedte el tavaly a második legnagyobb gazdasági összeomlást, összesen 51,4 százalékkal (987 milliárd euró) csökkent a szektorok hozzájárulása a GDP-hez.

Ez a jelentős visszaesés részben a vírus terjedésének megfékezését célzó, folyamatos mobilitási korlátozásoknak, határzáraknak tudható be. Az európai belföldi költségek 48,4 százalékkal csökkentek, a nemzetközi költségek pedig még ennél is nagyobb mértékben, 63,8 százalékkal estek vissza. Ennek ellenére Európa a nemzetközi utazási célú költségek tekintetében továbbra is a világ első számú régiója maradt. Ettől függetlenül a kontinens utazási és idegenforgalmi szektorában nagymértékben, 9,3 százalékkal csökkent a foglalkoztatás mértéke, ami 3,6 millió munkahely megszűnését jelenti.

Hazai helyzetkép

2017 októberében Magyarország Kormánya, a magyar turizmus történetében először fogadott el célzottan az ágazat számára készült stratégiát, mely több mint 10 éves távlatban határozta meg azt a keretrendszert, amelyben az állam és a piac közösen gondolkodik Magyarország turizmusának jövőjéről. A Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030

paradigmaváltást jelentett a turizmusban és azóta is zsinórmértékül szolgál minden ágazati szereplő és turisztikai fejlesztés számára.

Az elmúlt három évben gyűjtött tapasztalatok, az ágazatot érintő dinamikus változások, valamint a koronavírus járvány okozta világszintű szektorális megtorpanás szükségessé tették az NTS 2030 felülvizsgálatát. A Turizmus 2.0 célja, hogy bemutassa a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 felülvizsgálata során azonosított beavatkozási pontokat, újabb ágazati szemléletmódokat, valamint a magyar turizmus versenyképességét növelő lehetőségeket. A Turizmus 2.0 kiemelten foglalkozik a Vendéglátás, MICE, Egészségturizmus, Vallásturizmus, Értékesítés területeivel, mely területek számottevő fejlődési tartalékkal rendelkeznek. Időtávja csakúgy, mint céljai változatlanok, 2030-ig fogalmazza meg a szükséges fejlesztési, ágazatirányítási feladatokat, annak érdekében, hogy a magyar turizmus GDP-hez való közvetlen és közvetett hozzájárulása 16 százalékra növekedjen 2030-ra.

A KSH adatai alapján a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége által készített Trendriportból kiderül, hogy a koronavírus járvány terjedésének megakadályozására tett hazai intézkedések és a nemzetközi utazási korlátozások fokozatos feloldása eredményeként a bel- és külföldi kereslet egyaránt javuló tendenciát mutat. Idén augusztus végéig a külföldi vendégéjszakák száma országos szinten 45,4%-kal, Budapesten 52,6%-kal volt kisebb a bázisnál (2019 év azonos időszaka). Az első nyolc hónapban országos szinten regisztrált 1 millió 447 ezer külföldi vendégéjszaka 83%-kal, a Budapesten regisztrált 726 ezer külföldi vendégéjszaka 86,7%-kal volt kevesebb a 2019 augusztus végéig elértnél.

Az első nyolc hónapban országos szinten szállodáink bruttó összes forgalma 128.722 millió Ft volt, ami 60,3%-kal kisebb a 2019 hasonló időszakában elért 323.918 millió Ft-nál.

Összefoglaló adatok, 2021. augusztus

Mutató	Érték		Változás az előző év azonos időszakához képest, %		Változás 2019 azonos időszakához képest, %
	augusztus	január–augusztus	augusztus	január–augusztus	augusztus
Belföldiek vendégéjszakái, ezer	2 619	7 050	1,9	-8,7	1,4
Külföldiek vendégéjszakái, ezer	936	2 138	50,2	-37,3	-55,7
Összes vendégéjszaka, ezer	3 555	9 188	11,3	-17,5	-24,3
Összes bevétel, milliárd forint ^{a)}	59	159	23,7	-14,8	-15,4

a) Folyó áron.

Az elemzésben megjegyzik azt is, hogy 2021 augusztusában a hazai szállodákból csupán 880 üzemelt a 2019 augusztusi 1051-gyel szemben. Ezek szerint 171 szálloda a visszaeső kereslet, vagy egyéb okok miatt üzemszünetet tartott, vagy bezárásra került.

Idén augusztus végéig a hazai szállodákban összesen 18.619 millió Ft (b.index: 97,4%), augusztusban 6.537 millió Ft (b.index: 103,5%) volumenű SZÉP-kártyát váltottak be a vendégek. Az első nyolc hónapban szállodákban felhasznált SZÉP volumene a belföldi szállásdíjbevétel 37,1%-át tette ki.

A küldőpiacok elemzéséből kiderül, hogy a múlt évhez (2020) képest augusztus végéig a 10 legnagyobb beutazó piacunkról a következők szerint alakult a szállodai vendégéjszakák száma: Németország +16,5%, Csehország +45,6%, Románia +467,8%, Szlovákia -8,1%, Lengyelország

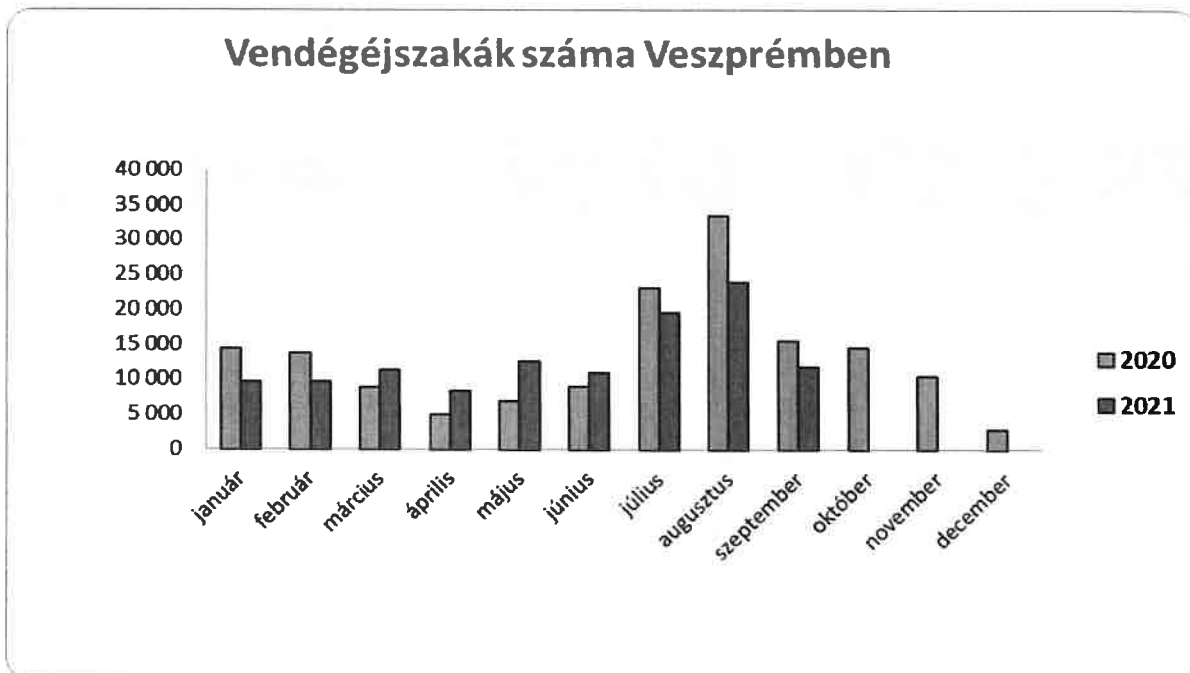
+4%, Ausztria +19,8%, Olaszország +71%, Franciaország +80,9% és Hollandia +122,8%, Izrael +3.144,6%.

Augusztus végéig az európai országokból 44,2%-kal, az Európai Unióból 36,2%-kal, Amerikából 38%-kal, Ázsiából 57,9%-kal csökkent a szállodai vendégéjszakák száma 2020-hoz képest. A visszaesés Kínából 69,6%, a Koreai Köztársaságból 60,8%, Japánból 38,9%, Izraelből 56,6% volt a múlt évihez képest.

Desztinációs adatok

Az MSZÉSZ balatoni régióülésén elhangzottakat összesítve, lassú indulás után **kiemelkedő nyári szezont zártak a balatoni szállodák**, sokan kétszámjegyű **áremelés mellett tudtak árbevétel-növekedést elérni 2019 hasonló időszakához képest**, többen regisztráltak 90 százalék körüli foglaltságot augusztusban. A forgalom júliustól, a szállodai tartózkodás védettségi igazolványhoz való kötöttségének eltörlésével és a határok megnyitásával robbant be. A pozitív trend szeptemberben is folytatódott, szintén kiemelkedő, egyes helyeken ebben a hónapban „soha nem látott foglaltsággal”.

Veszprémben ugyanakkor a **kereskedelmi szálláshelyek júliusi és augusztusi vendégforgalma elmaradt a megelőző év forgalmához képest is**, a nyári rendezvények ellenére sem érte el a vendégforgalom a 2020 évit. A statisztikák alapján 2021-ben a veszprémi kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák száma az elmúlt év azonos időszakához viszonyítva 7%-kal csökkent (2021. január-augusztus: 106 348 vendégéjszaka, forrás: VMJV Adóhivatala).



Forrás: VMJV Polgármesteri Hivatal Adóhivatala

A tavaszi hónapok vendégforgalma, valamint a beutazási korlátozások fokozatos enyhülése azt vetítették elő, hogy az őszi hónapokban is a 2020-as pandémiás évinél erősebb üzleti vendégforgalommal lehet majd számolni. Ezzel szemben Veszprémben sajnos a szeptemberi

adatok azt mutatják, hogy az év hátralevő részében realizálódó forgalom sem fogja majd behozni a nyári hónapok visszaesését és **várhatóan a megelőző évinél is alacsonyabb szállodai vendégforgalommal zárul majd az év.**

Megkezdődtek azok a szállodai beruházások, melyek nyomán 2023-ra közel egyharmadával, mintegy félszáz négycsillagos szobával fog emelkedni Veszprém szálláshelyeinek száma a Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa projektnek köszönhetően. Az EKF projekt szállodaépítés és kapacitásfejlesztési programja összesen 800 millió forinttal járul hozzá ahhoz, hogy Veszprém minőségi szálláshelyei bővüljenek 2023-ig, majd az azt követő időszakban is itt tartsák a turistákat. Az Oliva Hotelben, a Betekints Hotelben és a Hotel Historia Malomkertben összesen 50 darab új szobát alakítanak ki, miközben további szolgáltatásait is tudja fejleszteni a három - a vendéglátásban nagy tapasztalattal rendelkező - helyi vállalkozás. Elmondható, hogy Veszprémben a megyei jogú városokhoz képest alacsony a száma a szálláshelyeknek, így az EKF projektnek köszönhető **infrastrukturális beruházások várhatóan már 2023-ban jelentősen előmozdítják majd a vendégéjszakaszámot és hosszabb távon is meghatározóak lesznek Veszprém turisztikai és gazdasági stratégiájában.**

Tourinform Veszprém - információs tevékenység

A Tourinform Veszprém iroda személyes vendégforgalma 2021. január-szeptember hónapokban 11 293 fő, mely az első negyedévben történt bezárás ellenére közel azonos forgalmat jelent a megelőző év azonos időszakához képest. A legerősebb nyári hónapban (augusztus) naponta átlagosan 138 fő kereste fel az Óváros téri Tourinform irodát. 2022. évre várhatóan ez a látogatószám emelkedni fog, mind a turizmus növekedése mind pedig az EKF 2023 következtében a városra irányuló fokozott figyelem vonzataként. Ennek következtében elkerülhetetlenné válik a Tourinform Veszprém nyitvatartási idejének főszezonon kívüli bővítése.

Az országos Tourinform hálózat 105 irodájában 2020. július 1. és 2021. június 30. között a Magyar Turisztikai Ügynökség elvégezte a Tourinform Minőségbiztosítási Rendszer (TMR) éves értékelését, azaz az érvényben lévő névhasználati szerződés szerint folyó szakmai munka ellenőrzését. Ahogy az alábbi részletes értékelési táblázatból is kiderül, a Tourinform Veszprém összesített TMR mutatója 90% az érintett időszakban nyújtott teljesítmény és próbavásárlások (telefonos, írásbeli, személyes) alapján. Az ellenőrzés kiterjedt a Tourinform-hálózat esetében a szolgáltatásminőség mérésére, a vendégelégedettségre és a névhasználati szerződés előírások betartásának vizsgálatára próbavásárlások segítségével.



I. Névháználati könyvek való megfelelés

Irodavezető szakmai végzettsége: Állandó és kiegészítő munkatársak létszáma (szazonban): Állandó munkatársak létszáma (szazonon kívül): Nyitvatartás szazonban: Iroda összes megkeresésének száma

megfelel

megfelel

megfelel

megfelel

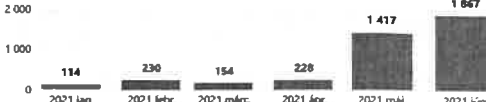
Átlagban felel

Irodai megkeresések száma (db):

2020.

2021.

Összesen: 17 303
Országos átlag: 8 862



II. Szakmai értékelés

Mystery shopping összesített eredménye

93%

Tréningeken való részvétel

NETA online (őrsi)

részt vett

Személyes tréning (nyári)

részt vett

Tréning (november-december)

részt vett

Ügyféltájékoztató tréning (tavaszi)

részt vett

Személyes ellenőrzés (MTU munkatársai által)

86%

Telefonos ellenőrzés

100%

E-mail beérkezések

100%

Nyitvatartás ellenőrzés

100%

Kiadványok rendelkezésre állása

megfelel

III. NETA feladatok

Adatgyűjtő települések száma

Országos átlag

TOB-ok száma

Országos átlag

38

38

121

56

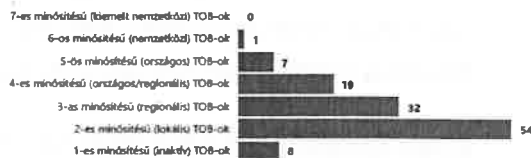
Középes leírások készítése

megfelel

Adatbázis töltése (őrsi)

részben

Turisztikai objektumok vonzerő-besorolása és darabszámai az adatgyűjtő területen



IV. Határidős feladatok teljesítése

Határidős feladat	Teljesítve
2020. évi szakmai tájékoztató	igen
Irodák képtelre	igen
Irodák foglaltsági statisztika (április)	igen
Irodák foglaltsági statisztika (augusztus)	igen
Irodák foglaltsági statisztika (február)	igen
Irodák foglaltsági statisztika (január)	igen
Irodák foglaltsági statisztika (június)	igen
Irodák foglaltsági statisztika (július)	igen
Irodák foglaltsági statisztika (május)	igen
Irodák foglaltsági statisztika (március)	igen
Irodák foglaltsági statisztika (november)	igen
Irodák foglaltsági statisztika (október)	igen
Irodák foglaltsági statisztika (szeptember)	igen
Irodák foglaltsági statisztika (december)	igen
Keresletváltozás július-augusztus	igen
Keresletváltozás június	igen
Kiadványfelmérés igennemigennyelben-re vonatkozóan	igen
Munkahelyi igényfelmérés	igen
Tavaszi Tourinform Találkozó előzetes igényfelmérés	igen
TOB-ok előminősítése	igen
Tourinform helyzetfelmérés 2021. tavasz	igen
Tourinform irodák üzemeltetési költégei	igen
Turisztikai beruházások I.	igen
Turisztikai beruházások II.	igen

V. Bónusz

Nyári programajánló gyűjtése (2020)

kiemelkedően teljesítette

Városi séta meghirdetése

nem vállalta

Tavaszi programajánló készítése

nem vállalta

"Hozzájáruló turizmus" tananyaghoz szolgáltatási alvállalás

kiemelkedően teljesítette

"Hozzájáruló turizmus" kurzus elvégzése

vállalta

Példakénti szolgáltatások bemutatása

vállalta

VI. Kiválóan teljesítő iroda plusz kritériumai

Értékesítési tevékenységet végez?

igen

Üzemeltetési információk pontoz?

nem

Üzemeltetési saját vagy települési honlapot?

igen

Van az irodának saját kiadványa (2 évnél nem régebbi)?

igen

VII. Fejlesztés

Fejlesztési támogatásban részesült

nem

Tourinform
Minőségbiztosítási
Rendszerben elért
eredmény

TMR 90%

Irodánk munkatársai minden értékelési szempont tekintetében jelentősen az országos átlag feletti teljesítményt nyújtottak. A szöveges értékelésben külön kiemelt területek, ahol az iroda átlagon felül teljesített:

- ✓ a próbavásárlások során 2020-ban magasan átlagon felüli eredményt ért el,
- ✓ a határidős feladatok megfelelő időben és minőségben teljesültek,
- ✓ kiadványok rendezettsége, áttekinthetősége példaértékű,
- ✓ az iroda saját honlapot üzemeltet,
- ✓ van saját (2 évnél nem régebbi) kiadványa,
- ✓ kiemelkedő számú nyári programajánlót gyűjtött,
- ✓ bónusz feladatok teljesítése.

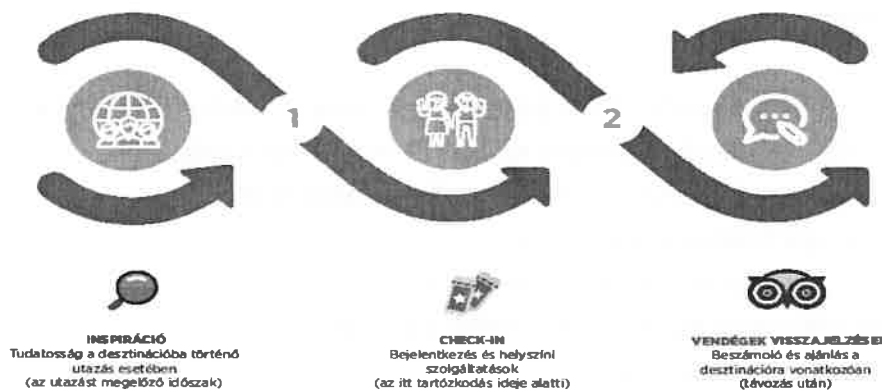
Az évek óta elért átlagon felüli teljesítményt nem fogjuk tudni tartani, hiszen a megnövekedő kereslet minőségi kiszolgálásához elégtelen a jelenlegi alkalmazotti létszám.

Marketing tevékenység

A Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft. 2022. évre szóló marketingterve fentiek és a marketing-stratégiában rögzített elvek szerint, a szolgáltatói igényeket figyelembe véve, a turisztikai termékek pontos meghatározása után, az EKF program által megvalósítandó célokhoz és a felkészülési folyamathoz illeszkedve kerül kialakítása. **A marketingtevékenységben hangsúlyt kap a korszerű, egységes, nemzetközi színvonalú Veszprém, mint kulturális turisztikai desztináció és minőségi élménytér brandépítése, a város nemzetközi arculatának erősítése a kultúra révén.** A marketing koncepciót továbbá a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. és a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 – Turizmus 2.0 dokumentumaiban meghatározott irányelvekhez igazodva (Névhasználati szerződés alapján), az egységes desztinációs szemlélet érvényesítése érdekében, a Balaton, mint kiemelt turisztikai desztináció részeként alakítottuk ki.

Jelen szakmai tervünk a leadott finanszírozási igény alapján készült, ugyanakkor kidolgozása idején még nem áll rendelkezésünkre az információ, hogy az igényelt forrást teljes mértékben elérhető lesz-e társaságunknak 2022. évben.

Minden jövőbeni online és offline marketing tevékenységünket az alábbi – az utazók aktuális utazási szokásai alapján meghatározott - digitalizálható út szakaszai alapján tervezzük a rendelkezésünkre álló költségvetési forrás arányában:



Ábra: Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft. 2019

1. Inspiráció – utazás előtti szakasz – online marketing megoldások

A 2021. évben megújult veszprémi turisztikai portál folyamatos tartalmi frissítése, PPC kampányok, közösségi média

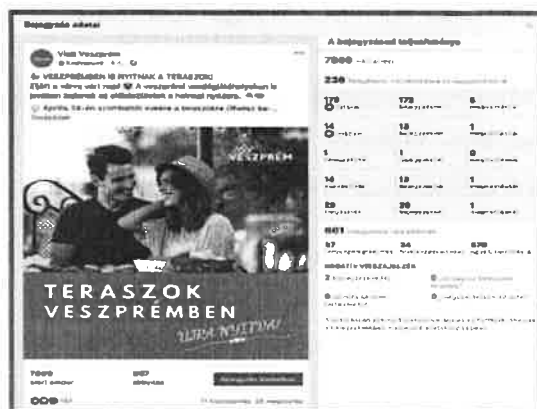
TURISZTIKAI PORTÁL – VESZPREMINFO.HU

A 2022-es év egyik fő feladatának tekintjük az új desztinációs turisztikai portál folyamatos tartalmi frissítését 3 nyelven.

A desztináció turisztikai weboldala marketing tevékenységünk alapja és fő kommunikációs csatornánk, ezért az oldal mai látogatói és technológiai elvárásoknak megfelelő, a fogyasztói igényekhez és szokásokhoz jól illeszkedik. Az új weboldalnak köszönhetően - az EKF címévre felkészülve - a lehető legteljesebb turisztikai és kulturális élményszerzést tudjuk biztosítani, és ugyanakkor támogatjuk a látogatószám növekedését és a fenntartható turizmusfejlődést. A honlapunk keretét ad szervezetünk olyan marketing tevékenységeinek is, mint az attrakciók és szolgáltatások, a minőségi élményterek bemutatása.

PPC KAMPÁNYOK - kattintás alapú hirdetési kampányok

Folytatni kívánjuk a 2021. évben is nagy számú eléréseket biztosító, inspirációs célú és jelentős forgalomélénkítő hatású fizetett kampányainkat közösségi média felületeinken. Ezek szintén hatékony eszközei a brandépítésnek, valamint a webalapú információs felületek népszerűsítésének.



KÖZÖSSÉGI MÉDIA MARKETING

Közösségi média jelenlétünk erősítésére a legfontosabb platformokon (Facebook, Instagram, Youtube) a továbbiakban is kiemelt hangsúlyt fektetünk. A trendkövetés és folyamatos tartalomkezelés marketing tevékenységünk kiemelt területe.

2. Check-in – az itt tartózkodás ideje alatt – offline megjelenések

INFORMÁCIÓNYÚJTÁS – TOURINFORM VESZPRÉM ÜZEMELTETÉSE

A **Tourinform Veszprém** irodában a történelmi belvárosban, az Óváros tér 2. szám alatt szakképzett, jó helyismerettel és magas szintű idegennyelv ismerettel rendelkező kollégák várják a turistákat, látogatókat, hogy elmesélhessék számukra a **Királynék városának történetét**, ismertessék azokat a kulturális értékeket, melyek hozzájárultak az EKF 2023 kitüntető cím elnyeréséhez és biztosítják annak lehetőségét, hogy városunk a Balatoni desztináció egész évben vonzó kulturális kínálatot nyújtó élményközpontja legyen. A vírushelyzet következtében megváltozott keresleti igényekhez igazodva információs tevékenységünk során is kiemelt hangsúlyt kapott az attraktív természeti környezet és aktív turisztikai vonzerők bemutatása, valamint a kisebb befogadó képességű, családas, ezáltal nagyobb biztonságot nyújtó helyi szállodák és vendéglátóhelyek propagálása.

A veszprémiek megszokták a könnyen elérhető helyszínt, a turisták pedig itt kezdik az óváros és a városközpont felfedezését, tehát ideális az iroda elhelyezkedése. A turisztikai információnyújtáson túl az iroda helyi, kézműves jellegű ajándéktárgyakat és rendezvények belépőjegyeit (Ticketportal, Jegymester, Interticket) árusítja, idegenvezetést közvetít, a kicsiknek gyereksarkot kínál, és nem utolsósorban közvetlen környezetében szabadon használható wifi-csatlakozás is elérhető.

2022. ÉVI TERVEZETT NYITVA TARTÁS

Tourinform Veszprém nyitva tartása	Hétfő-Péntek	Szombat	Vasárnap
Január 1 – Március 31.	9:00-17:00	9:00-13:00	zárva
Április 1 - Április 30.	9:00-17:00	10:00-16:00	10:00-14:00
Május 1 - Május 31.	9:00-17:00	10:00-16:00	10:00-16:00
Június 1 - Augusztus 31.	10:00-18:00	10:00-18:00	10:00-18:00
Szeptember 1 - Szeptember 30.	9:00-17:00	10:00-18:00	10:00-16:00
Október 1 - December 31.	9:00-17:00	9:00-13:00	zárva

A fenti tervezet – 2021. évihez képest is bővített nyitvatartási idő, mely több hétvégi napot, hosszabb nyitva tartást tartalmaz - elengedhetetlen a megnövekedő kereslet minőségi kiszolgálásához. A jelenlegi alkalmazotti létszám mellett a bővített nyitva tartás nem teljesíthető, csak létszámbővítéssel tudja szervezetünk biztosítani azt, melyhez elengedhetetlen a megfelelő forrás rendelkezésre állásra.

VESZPRÉMI TURISZTIKAI KIADVÁNY PORTFÓLIÓ

Az EKF 2023 kapcsán megújuló turisztikai márka népszerűsítésének és a turisztikai fejlesztések kommunikációjának egyik **leghatékonyabb módja a saját kiadványok készítése, terjesztése**. Az EKF hatására várhatóan megnövekedő látogatószám mennyiségi és minőségi kiszolgálására, a teljeskörű információnyújtás és színvonalas tájékoztatás érdekében elengedhetetlen egy új turisztikai kiadványportfólió megalkotása. Az elmúlt években a korlátozott források mindössze annyi teret engedtek, hogy korábbi kiadványunk (Útitárs 3 nyelven) kisebb tartalmi frissítésekkel újult meg. Új turisztikai kiadványportfólió elkészítését forrásaink nem teszik lehetővé. Az idei évben az alábbiak valósulnak meg:

KIADVÁNYTERJESZTÉS

Meglévő saját, valamint az MTÜ által biztosított kiadványok terjesztése a helyi turisztikai szolgáltatók és kulturális intézmények körében, a főszezonban folyamatosan. Ezen felül a Balaton desztinációban található kiemelt Tourinform irodák részére ugyancsak eljuttatjuk saját kiadványainkat.

KIADVÁNY KÉSZÍTÉS

- **Veszprém-Balaton imázskiadvány** a VEB 2023-mal együttműködésben, közös tartalmi tervezéssel (szerkesztés, grafikai kivitelezés, nyomtatás). Tervezett megvalósítás 2022. első negyedév.
- Az MTÜ gondozásában korábban kiadott **Balaton desztinációs imázskiadvány** tartalmi bővítése Veszprém fókusszal.
- 2021. évben kidolgozott **veszprémi grafikai térkép** nyomtatása, sokszorosítása.
- 2021. évben kidolgozott **gyermekfoglalkoztató** nyomtatása, sokszorosítása.
- **Útitárs** kiadványunk az évről évre végrehajtott tartalmi frissítésen túl teljes arculati és tartalmi megújítást igényel az utazók mai igényeihez, elvárásaihoz alkalmazkodva. Ugyanakkor az egyházi intézmények jelenlegi zárva tartása, és a rendelkezésünkre álló hiányos információk a 2022-ben és 2023-ban tervezetten megnyíló, valamint az EKF 2023 projektek keretében megvalósuló beruházásokkal kapcsolatban lehetetlenné teszik a kiadványszerkesztés megkezdését, így ez várhatóan csak 2022. év utolsó negyedévében fog megvalósulni.

3. Vendég-visszajelzések - Vélemények kiértékelése és visszacsatolás

Elengedhetetlen egy, a vélemények kiértékelésére és a visszacsatolásra szolgáló platform, amely értékelést adhat (bárminek, aki használja), és a visszacsatolás eljut az adott szolgáltatóig, intézményig.

Ezt kiegészítendő fontos a **statisztikai adatok összegyűjtése**, az online média megfigyelése, a személyre szabott marketing- és kommunikációs intézkedések érdekében.

Az online média megfigyelése és a vélemények nyomon követése lehetővé teszi a nagyobb adatmennyiségek elemzését. Például a felhasználók értékeléseinek tartalmi elemzését – a vendégek kritikáinak, a pozitív visszajelzéseknek, az új és aktuális trendeknek részletes elemzését. A releváns témák és trendek ezen elemzések segítségével könnyen felismerhetővé válnának, és az így kapott információk felhasználhatók a marketing- és kommunikációs intézkedések meghatározása során.

A VEB 2023 szervezetének monitoringért felelős munkatársaival folytatjuk az együttműködést a statisztikai adatok gyűjtésének optimalizálása érdekében. Az EKF-nek köszönhetően minimális hozzáférésünk van az MTÜ által mobilcella adatok alapján gyűjtött veszprémi és tágabb desztinációs statisztikákhoz.

További offline és online marketing tevékenységek az előző évek gyakorlata alapján, a rendelkezésünkre álló források függvényében:

KIÁLLÍTÁSOK

Belföldi díszvendégként megjelenés a Hungexpo Utazás 2022 kiállításon. Kiemelt kiállítói jelenlét a Veszprém-Balaton 2023 Zrt. részéről. Közös megjelenés és szakmai együttműködés (személyzet biztosítása, hostessek betanítás, kiadványok biztosítása, stb.).

GARANTÁLT IDEGENVEZETÉSEK

2022-ben is folytatjuk a városnézések tematikus rendszerének továbbfejlesztését. Hiszen 2021. évben több mint 20 ingyenes, tematikus sétát indítottunk a Veszprémbe látogatók részére. Desztinációnk 3 legfontosabb célcsoportját (kulturális utazók, kozmopolita fiatalok és élményt kereső családok) tudtuk a különböző tematikákkal megszólítani, a szervezett sétákon közel 500 fő vett részt.

Fmellett együttműködünk egyéb, idegenvezetés szervezésével foglalkozó, profitorientált cégekkel (pl. Veszprém másképp, Idegenvezetők Veszprém, Imagine Budapest).

RÁDIÓS MEGJELENÉSEK

Pozitív tapasztalataink alapján folytatjuk együttműködésünket a helyi MÉZ Rádióval (pl. garantált idegenvezetések hirdetése) a helyi lakosság minél szélesebb körű tájékoztatása érdekében. A Balatonhoz látogató turisták elérése és erőteljesebb bevonása, a kulturális és gasztronómiai kínálatunk hangsúlyozása érdekében az országos lefedettségű, balatoni frekvenciával rendelkező (Rádió 1) csatornán is tervezünk nyári kampányunkat.

NYOMTATOTT MÉDIA

A potenciális fogyasztók informálása, elérése, Veszprém város turisztikai kínálatának népszerűsítése print megjelenések formájában országos és több megyés kiadványokban (pl. Forbes, LikeBalaton).

INFORMÁCIÓS TÁBLARENDSZER

Erős online jelenlétünk mellett a városba érkező látogatók helyben is több információhoz jutnak a köztereken kihelyezett közel 150 irányító és információs tábla segítségével, melyeket erőforrásaink függvényében folyamatosan karbantartunk.

PARTNERI EGYÜTTMŰKÖDÉS SZAKMAI SZERVEZETEKSEL

Fontos feladatunk a 2022. év folyamán tovább erősíteni és szorosabbra fogni a szakmai együttműködések a Veszprémi Érsekséggel, valamint a VEB 2023 Zrt-vel. Célunk egy egységesebb kommunikáció alapjainak megteremtése annak érdekében, hogy Veszprém városának, az egyháznak, illetve az EKF-nek programjai, attrakciói koordináltan, egyazon platformon, a látogatók számára kellő időben és teljességben elérhetőek legyenek.

2021. évben szorosabbra fűztük a szakmai kapcsolatot Kovács Balázssal, az osztrák és német turisztikai piac szakértőjével. **Kovács Balázs a VEB2023 kulturális- és turisztikai marketing különmegbízottja a környező német nyelvterületeken.** Szervezetünk a továbbiakban is sokrétű helyismerete, megalapozott szakmai kapcsolatai révén helyi statisztikai- és információs anyagokkal segíti a hatékony marketingkommunikációt. Népszerűsítő tartalmi anyagokat biztosítunk az RWR.Ungarn közösségi médiafelülethez, szakmai ismereteinkkel erősítjük a hozzánk látogató delegációk fogadását, tanulmányutak programszervezését támogatjuk, illetve kiadványokat biztosítunk a külpiazi megjelenéshez.

A régiós együttműködést erősítve szorosabbra fontuk a kapcsolatot a **Balaton Turizmus Szövetséggel**, ügyvezetőnket 2021 őszén beválasztották elnökségi tagjaik közé. Terveink szerint 2022-ben ismét számos veszprémi programajánlattal csatlakozhatunk majd a szervezet **Nyitott Balaton** elnevezésű, népszerű projekt tavaszi és őszi kampányához. A kampány a turisztikai szezon hosszabbítást célozza, melyhez Veszprém egész évben elérhető változatos kulturális kínálata is jelentősen hozzájárul.

A Veszprémi Turisztikai Egyesület munkáját támogatjuk további egyesületi tagok bevonásával, projektek ösztönzésével, a titkári feladatok segítségével.

Sajtó kapcsolatokat ápolunk, TV interjúk és forgatások (pl. MTÜ desztinációs kampányfilmek, turisztikai magazinok) koordinálásában működünk közre.

Veszprém, 2021. november 2.



Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft.

8200 Veszprém, Óváros tér 2.

Adószám: 14636950-2-19

Bank: 17600066-00474012-00200004

Bérczi Beáta
ügyvezető

