

# VESZPRÉM

## A KIRÁLYNÉK VÁROSA



VEB 2023  
Európa Kulturális Fővárosa



A VESZPRÉMI TURISZTIKAI NONPROFIT KFT.  
SZAKMAI BESZÁMOLÓJA 2021

**Készítette:** Bérczi Beáta ügyvezető

Görbicz Szilvia, Farkas Réka, Szijártó Miklós, Takács Flóra

## Működési környezet bemutatása

A Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft. működési és szakmai feladatai 2021. évben a Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa program célkitűzéseivel összhangban, a szolgáltatói igényeket figyelembe véve, a turisztikai termékek pontos meghatározása után, illetve a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 - Turizmus 2.0 dokumentum alapján kerültek meghatározásra. A szakmai feladatok az EKF program által megvalósítandó célokhoz és a felkészülési folyamathoz illeszkedve, a fejlesztési programok részeként valósultak meg.

A Tourinform Veszprém részben önálló intézményként 1998. április 1-jén kezdte meg működését, majd 2009. február 1-től nonprofit kft. cégformában működik tovább négy tulajdonossal (VMJV Önkormányzata, korábban Csarnok Kft. jelenleg Veszprém 2030 Kft., Kittenberger Kálmán Nonprofit Kft., Veszprémi Turisztikai Egyesület). A nyitás óta – a szervezeti átalakulás mellett is - területi információs és marketing irodaként működik a Tourinform márkanév tulajdonosával, a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt.-vel fennálló névhasználati szerződés keretében. Veszprém városával összesen harminc település tartozik az iroda turisztikai adatgyűjtő tevékenysége alá.

Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata 2021.02.19-től kötött határozott idejű megbízási szerződést társaságunkkal (gazdasági tevékenység kizárásával), így a 2021.01.01 -2021.02.18. közötti időszakban a társaság működéséhez szükséges finanszírozás a tőketartalék és a jegyzett tőke egy részének felhasználásával valósult meg. A többi tulajdonos közül csak a VTE kötött megbízási szerződést szervezetünkkel 2021. évre csekély, nettó 1,2 millió Forint értékben, mely mindössze a gazdasági tevékenység végzését tette lehetővé. Ennek következtében az előirányzott éves szakmai tervben szereplő feladatok megvalósítása az első negyedévben nem volt megkezdhető, azonban a továbbiakban minden tőlünk telhetőt megtettünk, hogy a rendelkezésünkre álló forrásokat a lehető leghatékonyabb módon szakmai terveink megvalósítására fordítsuk az EKF projektvre történő felkészülés jegyében.

Az Óváros tér 2. sz. alatt üzemelő Tourinform Veszprém ügyfélszolgálati irodában az EKF projektév várhatóan megnövekedő vendégforgalmára készülve, a látogatók színvonalas kiszolgálása érdekében a rendelkezésünkre álló forrásból az év második felében a fogadótérben kisebb átalakításokat eszközöltünk, mellyel biztosítottuk az optimálisabb térkihasználást és esztétikusabb megjelenést. Az irodában továbbra is két munkaállomás, akadálymentesített bejárat és gyereksarok várja a vendégeket. Információs irodánk további szolgáltatásai közé tartozik a jegyértékesítés helyi, országos és nemzetközi rendezvényekre (TEX, TicketPortal, Interticket és Jegymester, szervezők által biztosított saját jegyek), ajándéktárgyak, útikönyvek és helyi termékek értékesítése, csomagmegőrző szekrények bérbeadása és idegenvezetések szervezése. Utóbbi két szolgáltatás új honlapunknak köszönhetően már online is foglalható.

A marketing, kommunikációs és szakmai munka, az adminisztratív jellegű háttértevékenységek, megbeszélések, a kft. ügyintézése a pályázati keretben felújított háttérirodában zajlanak.



A helyi TDM alapító tulajdonosa a Veszprémet és környékét összefogó térségi TDM szervezetnek (Bakony és Balaton Térségi Turisztikai Nonprofit Kft.). A két szervezet között a korábbiakban szoros volt a szakmai együttműködés, a napi szintű kapcsolattartáson túl közös projektekben működünk együtt, számos akcióban közösen vettünk részt. A térségi szervezet azonban évek óta finanszírozási nehézségekkel küzd (tagjainak nagy része 2017 óta nem fizet, vagy költségcsökkentést kért, továbbá társaságunk sem kötött szolgáltatási szerződést a BBTDM-mel már második éve), ezért 2021. évben intézkedések történtek a térségi nonprofit kft. tulajdonosi szerkezetének átalakítására, hiszen Nemesvámos Község Önkormányzata tulajdonos vételi ajánlatot tett üzletrészünk megvásárlására. A vételi ajánlat feltétele volt az ajánlattevő részéről, hogy a Bakony és Balaton Térségi Turisztikai Nonprofit Kft. valamennyi elővásárlási joggal rendelkező tagja lemondó nyilatkozatot tegyen és ezáltal a Kft. az ajánlattevő tulajdonos tag kizárólagos tulajdonává váljon. Az általunk előkészített előterjesztés alapján Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közgyűlése megtárgyalta és állásfoglalásával (353/2021. (XI.25.) számú határozattal) hozzájárult, hogy Nemesvámos Község Önkormányzata a Bakony és Balaton Térségi Turisztikai Nonprofit Kft. 700 000,-Ft névértékű részvényeit 700 000,-Ft vételár ellenében a Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft. -tól megvásárolja. Azt követően a Kft. TAG – 13/2021 (XII.09.) Taggyűlési határozatában elfogadta Nemesvámos Község Önkormányzatának vételi ajánlatát és felhatalmazta az ügyvezetőt az üzletrész adásvételi szerződés aláírására. Az adás-vétel 2021. év végéig nem zárult le.

A pandémiás helyzet bizonytalanságainak eredményeként 2021. évben a szervezet személyi állományában jelentős változások történtek. Az első negyedévben csökkent állománnyal (4 fővel) működött az iroda, majd májustól a kft. ismét a korábbi 5 fő állandó munkatárssal folytatta működését, a turisztikai főszezonban határozott idejű szerződéssel egy további informátor segítette a mindennapos nyitvatartás biztosítását. Irodavezetői pozícióban személyi változás történt, májustól ezt a pozíciót 3 éve szervezetünknel dolgozó munkatárs vette át, illetve informátor pozícióban is több változás, személycseré történt az év folyamán. A vírushelyzet következtében a megváltozott körülményekhez illeszkedve (ügyfélszolgálati iroda személyes ügyfélforgalmának szünetelése) az ügyvezető kezdeményezte a munkavállalók időarányos szabadságelrendelését az első negyedévre.

### Covid-19 hatása a hazai és nemzetközi turizmusra

A turizmus történetének legrosszabb évét zárta 2020-ban, a nemzetközi utazások száma 74 százalékkal csökkent az egy évvel korábbi eredményekhez képest a koronavírus-járvány miatt. Az ENSZ Turisztikai Világszervezetének (UNWTO) jelentése szerint 2020-ban egymilliárddal kevesebb utazás realizálódott, mint 2019-ben. Összehasonlításként: 2009-ben a gazdasági világválság miatti visszaesés 4 százalékos volt.

A visszaesés legnagyobb mértékben Ázsiát és a Csendes-óceán térségét érintette, a turizmus 84 százalékos csökkenésével és 300 millióval kevesebb utas érkezésével.

Európában 71 százalékos zuhanást mértek, az utazók száma 500 millióval volt kevesebb, mint egy évvel korábban.

2021-ben az UNWTO jelentése szerint a globális turizmus 4%-os növekedést ért el 2020-hoz képest (415 millió a 400 millióval szemben). 2021 azonban egy újabb kihívásokkal teli év volt: a turistaérkezések (több napra látogatók) száma még mindig 72%-kal maradt el a 2019-es járvány előtti szinthez képest.

Az UNWTO 2022-es első jelentése azt mutatja, hogy az oltások növekvő aránya, valamint a megnövekedett határokon átnyúló koordináció és protokollok miatti utazási korlátozások enyhülése mind hozzájárult a felhalmozódott kereslet csökkenéséhez. A nemzetközi turizmus mérsékelten fellendült ugyan 2021 második felében, azonban a harmadik és negyedik negyedévben is 62%-kal volt alacsonyabb a nemzetközi érkezések száma a világjárvány előtti szinthez képest. A rendelkezésre álló adatok szerint decemberben a nemzetközi érkezések 65%-kal maradtak el a 2019-es szinttől.

A helyreállítás üteme továbbra is lassú és egyenetlen a világ különböző régióiban a különböző fokú mobilitási korlátozások, az eltérő mértékű átoltottság és az utazók bizalma miatt. 2020-hoz képest 2021-ben Európa és Amerika érte el a legjobb eredményeket (+19%, illetve +17%), de mindkettő 63%-kal a pandémia előtti szint alatt maradt.

Az Európai Unió Tanácsa már februártól jelentősen lazít az utazási korlátozásokon azzal, hogy azokat az egyes utazók védettségéhez kötik. A második negyedévben további liberalizáció várható a közösségben, a korlátozások nagymértékű enyhítéséhez, helyenként teljes felszámolásához pedig más kontinensek országai is csatlakoznak majd. Nemzetközi szinten a turistaérkezések száma idén a konzervatív várakozások szerint is eléri a 645 milliós szintet, 2023-ban pedig ismét átlépheti az egymilliárdos határt is. 2022-ben az utazási hajlandóság helyreállításának első számú katalizátora az egyes országok utazási korlátozásainak nagymértékű lazítása lesz. A 2019-ben tapasztalt 1,5 milliárdos szint elérésére azonban még legalább két évet kell majd várni: az UNWTO által megkérdezett szakértők 64 százaléka ezt leghamarabb 2024-ben látja reálisnak. A gyorsabb növekedést jelenleg számos tényező korlátozza, köztük a kihívásokkal küzdő gazdasági környezet, így a világszerte megugró infláció is.

*Forrás: UNWTO World Tourism Barometer, January 2022*

A hazai turizmusban is kihívásokkal teli év volt a 2021-es, az év felében szinte zárva volt az ország, éppen ezért hatalmas teljesítmény, hogy **minden idők legjobb nyarát zárta a hazai turizmus.**

**A Kereskedelmi szálláshelyek forgalma országosan 2021. január–decemberben az előző év azonos időszakához képest a KSH adatai alapján:**

- A kereskedelmi szálláshelyek 11%-kal több, összesen 15 millió vendégéjszakát regisztráltak. A belföldi vendégek 5,9, a külföldiek 25%-kal több (10,5, illetve 4,7 millió) vendégéjszakát töltöttek a kereskedelmi szálláshelyeken.



- A kereskedelmi szálláshelyek összes bruttó árbevétele folyó áron 24%-kal nőtt, és 290 milliárd forintot tett ki.

Mutató	Érték	Változás az előző év azonos időszakához képest, %
	január–december	január–december
Belföldiek vendégéjszakái, ezer	10 501	5,9
Külföldiek vendégéjszakái, ezer	4 731	25,4
Összes vendégéjszaka, ezer	15 223	11,3
Összes bevétel, milliárd forint <sup>a)</sup>	290	24,1
a) Folyó áron.		

*Forrás: KSH gyorstájékoztató, Kereskedelmi szálláshelyek forgalma, 2021. december*

Az MTÜ-nél továbbra is kitűzött cél, hogy a turizmus újból húzóágazattá váljon az idén, a tavalyi eredményes évet követően kiemelt figyelmet kap a hivatásturizmus, a vendéglátás, a vallásturizmus és az egészségturizmus fejlesztése. Kiemelkedő eredményekkel zárta a 2021-es évet a vendéglátás is. Az online kassa adatok alapján csaknem 26%-kal több bevétel realizálódott, mint egy évvel korábban, és kevesebb, mint 3%-kal marad el a 2019-es számoktól. Budapest szerepe az országos vendéglátásban kezd visszaállni a korábbi szintre, amely a nemzetközi forgalom élénkülésével várhatóan tovább erősödik. A most kialakuló, az utazási korlátozásokat fokozatosan feloldó nemzetközi turisztikai környezet Magyarországra is egyértelmű hatást gyakorol majd: nagymértékű javulásra számíthatunk elsődlegesen a budapesti szállodapiac, de a külföldi vendégforgalmat is bonyolító vidéki szállodák teljesítményében is. A 2019-es hotelpiaci csúcsteljesítményektől ugyan még távol leszünk, ám a piaci szereplők az idei évnek már indokolt optimizmussal vághatnak neki.

*Forrás: mtu.gov.hu*

## MTÜ Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 – Turizmus 2.0

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 dokumentum 12 irányvonalon keresztül mutatja be a turizmus-vendéglátás aktuális helyzetéhez viszonyított fejlődési lehetőségeket és veszi sorra az ezekkel kapcsolatos teendőket. A Turizmus 2.0 továbbá kiemelten foglalkozik a Vendéglátás, MICE, Egészségturizmus, Vallásturizmus, Értékesítés területeivel, mely területek számottevő fejlődési tartalékkal rendelkeznek.

A Turizmus 2.0 dokumentum 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.

*Forrás: [mtu.gov.hu](http://mtu.gov.hu)*

### MTÜ - Nemzeti Turisztikai Adatbázis

Az MTÜ üzemelteti Magyarország legteljesebb turisztikai adatbázisát. A névhasználati szerződések értelmében a Tourinform-irodák az adatgyűjtő területükön (ez Veszprém esetében 30 települést jelent) található összes turisztikai szolgáltatásról adatot gyűjtenek, és ezeket rendszeresen frissítik a Nemzeti Turisztikai Adatbázisban (NETA).

Az MTÜ célja, hogy minél több utazási döntést generáljon. Ennek érdekében alapjaiban megújult a NETA adatbázisa is. 2019-ben a megújult rendszer indulásával megkezdődött a teljes turisztikai adatállomány frissítése, 2020-ban az attrakciók bemutató leírásának ellenőrzése, adott kritériumok szerinti frissítése zajlott. **2021-ben új fejlesztésként az események gyűjtése céljából jött létre újabb felület.** Minden bevezetésre kerülő rendszerfunkcióhoz kapcsolódóan a Kft. munkatársai online NETA konzultációkon vesznek részt, majd számos munkaórát töltenek a NETA modulok adattöltésével, az információk jóváhagyásával, folyamatos frissítésével.

### Megújult Magyarország Belföldi Turisztikai Honlapja a Csodasmagyarorszag.hu

2020-ban elindult az MTÜ [csodasmagyarorszag.hu](http://csodasmagyarorszag.hu) portálja. Az új platform integrálta a korábbi [tourinform.hu](http://tourinform.hu) weboldalt, és már lehetővé tette a személyre szabott keresést. Az oldal segítségével az érdeklődők desztinációs élményigéretnek szerint tervezhetik meg belföldi utazásukat, üdülésüket.

A Magyar Turisztikai Ügynökség a turizmus újra indulása után **2021-ben a csodasmagyarorszag.hu megújításával is segítette a hazai utazók tájékozódását** annak érdekében, hogy akár inspiráció, akár az utazás konkrét tervezése céljából hiteles és gazdag tartalommal találkozzon az utazóközönség. Annak érdekében, hogy a **belföldi és a nemzetközi kommunikáció minél egységesebb legyen, a Csodás Magyarország, és a nemzetközi utazóközönséget megszólító weboldal, a visithungary.com nagyon hasonló struktúra és arculat mentén épülnek fel.** Az új weboldal figyelembe veszi a hazai utazók keresési igényeit, a rejtett kincsek iránt való fokozott érdeklődését. Az oldal



struktúrájában követi a világszintű trendeket, az úti cél és turisztikai termék szerinti bontás mellett az utazás megtervezéséhez segítséget nyújtó blokk is található a menüben. A különféle érdeklődésű utazók célzottan megtalálják a számukra legizgalmasabb tartalmakat, ajánlókat. Ezen felül a honlap konkrét ajánlatokat, útiterveket is tartalmaz, és úti célonként 1, 2, 3 és 5 napos látogatáshoz kínál attrakciókat és élményeket.

## INFORMÁCIÓS TEVÉKENYSÉG

A Tourinform-irodák az MTÜ megbízható turisztikai információs rendszerének végpontjai, ahol információgyűjtés, vendégigény-felmérés, valamint teljes körű, naprakész és átfogó információszolgáltatás zajlik.

A kialakult járványhelyzet következtében április 30-ig irodánkban a rendszeres, személyes ügyfélszolgálati tevékenység szünetelt, kollégáink távmunkában végezték feladataikat, az irodában ügyeleti rendben tartózkodtak. A telefonos és írásbeli ügyfélszolgálat (H-P 9.00-17.00) természetesen ebben az időszakban is zavartalanul működött. A járványügyi korlátozások fokozatos feloldását követően május elsején újraindítottuk a személyes ügyélfogadást a járványügyi intézkedések betartása mellett. Az irodai munkatársak és ügyfelek biztonságának biztosítása érdekében megtettük a szükséges intézkedéseket (vírusvédelmi plexifal, érintésmentes kézfertőtlenítő beszerzés stb.).

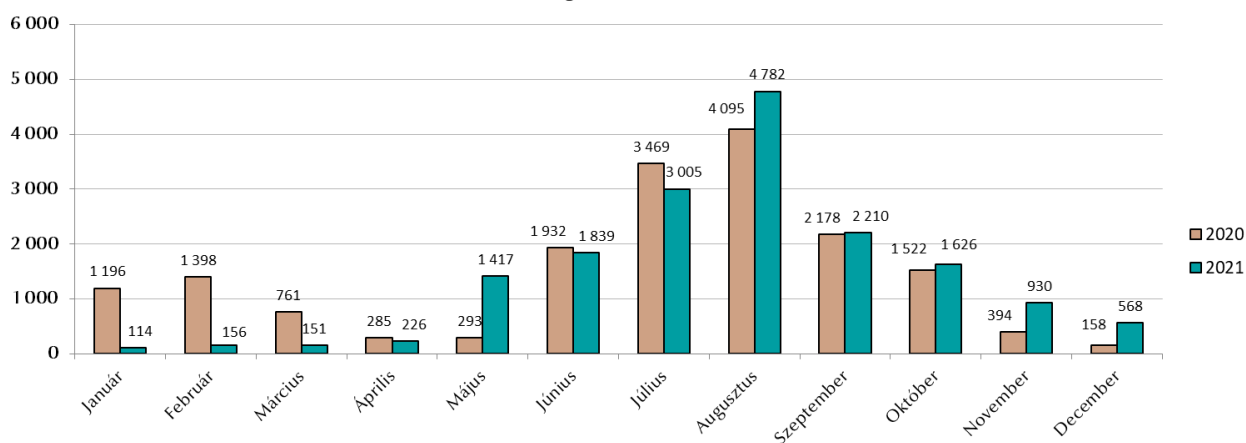
A Tourinform Veszprém folyamatos nyitva tartással üzemelt a turisztikai főszezonban, május 30 – szeptember 30. között minden nap várta az érdeklődőket. A belvárosi helyszínt érintő rendezvények esetében, a saját szervezésű, garantált nyáresti idegenvezetéseink alkalmával, valamint az ünnepi hosszú hétvégéken rendkívüli, illetve meghosszabbított nyitva tartással álltunk a látogatók rendelkezésére. A szezonon kívüli időszakban hétköznap 9-17.00 óráig tartott nyitva az iroda.

A Tourinform Veszprém nyitva tartása 2021-ben (a helyi igényekhez, valamint a járványhelyzeti korlátozásokhoz igazodva):

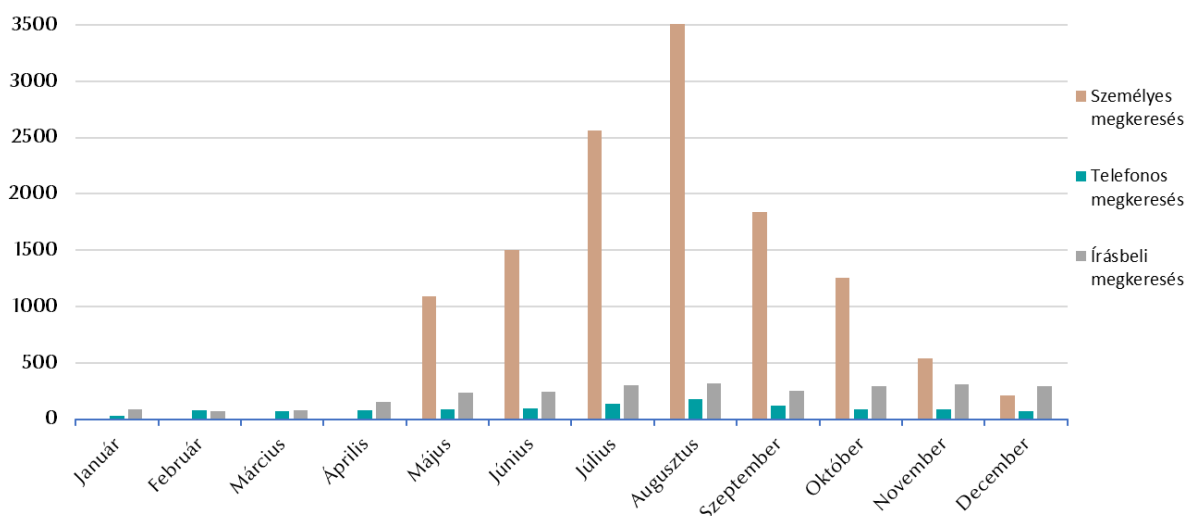
Ügyfélszolgálati (Óváros tér 2.)	iroda	Hétfő - Péntek	Szombat	Vasárnap
Január 1 – Április 30.		zárva	zárva	zárva
Május 1 – Június 30.		9-17.00	10-16.00	10-16.00
Július 1 – Augusztus 31.		10-18.00	10-18.00	10-18.00
Szeptember 4 – Szeptember 30.		9-17.00	10-16.00	10-16.00
Október 1 – November 19.		9-17.00	10-16.00	zárva
November 20 – December 23.		9-17.00	zárva	zárva

Összességében a Tourinform Veszprém személyes ügyfélforgalmat 2021-ben 221 napon bonyolított. A 2021. év személyes látogatóforgalma 13 288 (2020-ban 12 780, 2019-ben 27 946) fő volt. A személyes forgalom napi átlaga az Óváros téri irodában a következőképpen alakult: a július 1. és augusztus 31. közötti legerősebb forgalmú időszakban naponta átlagosan 111 fő kereste fel az irodát, az egész évet tekintve (221 nap nyitva tartás) a napi átlag 60 fő volt. Augusztus hónapban a kiemelkedő látogatóforgalom és az irodai nyitvatartás szükségessé tette, hogy szervezetünk minden tagja részt vegyen az ügyfelek tájékoztatásában, kiszolgálásában, így szervezetünk fő tevékenysége az említett időszakban az információs szolgáltatás volt.

**Összes megkeresés 2020-2021**



**Tourinform Veszprém ügyfélforgalom 2021**





Bár az egészségügyi veszélyhelyzet következtében a korábbi turisztikai főszezonokra jellemző nyári fesztiválszezon jelentősen lerövidült, a nagyobb szabású szabadtéri rendezvények is csak korlátozásokkal valósulhattak meg, a járványügyi korlátozások enyhülését követően a nyári hónapokban jelentős látogatóforgalom mutatkozott. 2021 nyarán folytatódott és további élményígérettel bővült az MTÜ nagyszabású 2019. évi országos kezdeményezése a **‘Hol vagy, Kajla’** kampány. Ennek célja, hogy az alsó tagozatos iskolások minél előbb megszeressék a belföldi utazást, és közben játékosan szerezzenek ismereteket az ország látnivalóiról. A gyermekek a kampány segítségével nemcsak a kötelező tanórai keretek között tanulhatnak az ország látványosságairól és természeti kincseiről, hanem Kajlát, a kíváncsi magyar vizslakölyköt követve virtuálisan és személyesen is felfedezhetik Magyarország csodáit. A kampány az ún. Kajla útlevelekre épül, az útlevéllel a gyerekek attrakciókat látogathatnak, pecsétet gyűjthetnek (a Tourinform Veszprém is pecsételő pont) és különböző kedvezményekhez juthatnak. 2020. júliusában elérhetővé váltak a **Kajla körök**, melyek konkrét túrajavaslatokat tesznek hazánk legizgalmasabb családi kirándulóhelyein és más aktivitásokra is buzdítják a vizslakölyök kalandjait követőket. A Kajla körök száma 2021-ben már 40-re emelkedett, melyek **között a veszprémi Gulya-dombi tanösvény is szerepel**. Ezek mind kisebb gyerekek számára is élményt nyújtó családbarát helyszínek az ország valamennyi területéről, ahol a Kajla kampányok hatására nagyságrendi látogatószám-növekedés történt az elmúlt években. A Kajla kampány egyik legsikeresebb kezdeményezése a díjmentes utazás a tanítási szünetek alatt. Illeszkedve a 21. századi felhasználói igényekhez, Kajlát digitális módon, játékos grafikai köntösben, egy mobilapplikáció segítségével is nyomon lehetett követni. Az applikációt használó gyerekek készségfejlesztő és ismeretterjesztő játékokon, videókön keresztül ismerkedhetnek az ország csodáival. Az MTÜ **nagy hangsúlyt fektet a kampány folyamatos frissítésére, bővítésére, az élményelemek színesítésére az érdeklődés fenntartása, sőt növelése érdekében.**

Az irodánk által vezetett **ügyfélstatisztikák** alapján az alábbiakban részletezzük az irodai vendégforgalom alakulását:

- A járványhelyzet következtében bevezetett utazási korlátozások eredményeként jelentős elmozdulás történt a hazai vendégforgalom irányába, a külföldről városunkba érkezők száma drasztikusan visszaszorult a megelőző évekhez képest: a látogatók **81%-a belföldről** érkezett és mindössze **19% volt külföldi**. A fő küldőterületek (az ügyfélforgalom alapján): Németország, Csehország, Nagy-Britannia, Oroszország, Ausztria, Franciaország, Ázsiai országok, Spanyolország és Észak-Amerika.
- Életkor alapján a **46-65 éves** korosztály jelentős, **34%-os arányt** képviselt továbbra is, az elmúlt évek statisztikai eredményeihez hasonlóan. A **második legnagyobb** életkori csoportot (33%) a **26-45 éves** korosztály tette ki, míg a **65 év felettiek** korcsoportja visszaesett a **negyedik** helyre (11%). A Kajla kampány hatására jelentősen növekedett

az akció által megcélzott korcsoport, a kisiskolások látogatószáma, a 18 év alatti korosztály így már a teljes látogatószám 15%-át tette ki.

A legkeresettebb **kiadványok** az ENriCH projekt keretében készült Légy ott(hon) Veszprém városismereti játékot segítő, 3 nyelven elérhető várostérkép, valamint a VEB2023 projekt támogatással az év folyamán elkészült szintén 3 nyelvű tematikus Veszprémi Miniszobrok grafikus térkép, az Útitárs és az MTÜ friss kiadású, országos és helyi desztinációs brosrúái voltak. Leginkább a Vár látnivalóiról, a kiállítóhelyek nyitva-tartásáról, a Kolostorok és Kertek útvonal attrakcióiról, valamint az Állatkertről és a városi rendezvényekről kértek tájékoztatást a hozzánk betérők.

Az irodánkat felkereső vendégekkel folytatott beszélgetések alapján a nyári **szezonban** **érkezők** zöme a Balatonnál töltött **üdülés** részeként, vagy 1-2 napos kirándulás keretében érkezett Veszprémbe. A fő nevezetességek (Vár, Állatkert) megismerése és aktuális rendezvények megtekintése volt látogatásuk célja.

Az országos Tourinform hálózat 105 irodájában 2021. június közepe és szeptember közepe közötti időszakban, azaz a turisztikai főszezonban a Magyar Turisztikai Ügynökség elvégezte a Tourinform Minőségbiztosítási Rendszer (TMR) éves értékelését, az érvényben lévő névhasználati szerződés szerint folyó szakmai munka ellenőrzését személyes, telefonos és e-mailes próbavásárlások útján. A magyar, angol és német nyelvű próbavásárlások során a külső- és a belső környezetet, a kapcsolatfelvételt, az információszolgáltatást, a proaktivitást és a munkatársak felkészültségét mérték fel. Az MTÜ tájékoztatása szerint az értékelés országos átlaga 9%-kal visszaesett, ezzel együtt sajnos a Tourinform Veszprém iroda teljesítménye is jelentősen elmaradt a korábbi évekéhez képest. Míg korábban az iroda kiemelt teljesítménnyel rendre az országos átlag felett teljesített, 2021-ben sajnos számos területen nem sikerült elérni az országos átlagot, melyben több tényező is közrejátszott. A 100%-os értékelésű magyar és német nyelvű próbavásárló levelek mellett - feltételezetten egy technikai probléma következményeként - az angol nyelvű érdeklődő email soha nem futott be az iroda postafiókjába, annak ellenére, hogy az MTÜ állítása szerint több alkalommal is újraküldésre került. Ezzel az összesített eredmény az elektronikus levelezésben 67%-os lehetett csupán, ugyanakkor említésre méltó, hogy a Tourinform koordináció kötelező oktatásainak keretében az iroda egyik válaszelevele került „jó példa”-ként kiemelésre és bemutatásra, mint egy mind tartalmilag, mind pedig formailag tökéletesen, példa értékűen megírt tájékoztató email. A személyes és telefonos próbavásárlások során is gyengébb lett az iroda teljesítménye, ez azonban betudható a személyzeti állományban bekövetkezett változásoknak. Az ügyfélszolgálati munkatársak (2 fő pályakezdő fiatal) a főszezonban kezdték informátori tevékenységüket a szervezetenél, irreális elvárás lenne, hogy a betanulási időszakban máris maximális teljesítményt nyújtsanak. Az MTÜ értékelésében ki is emelte a hullámzó



teljesítményt, azaz egyértelműen különböző felkészültségű, eltérő tudásszinttel rendelkező kollégákkal „találkoztak” a próbavásárlások során. Azt azonban az MTÜ teljesítményértékelése is előrevetíti, hogy a jelenlegi alkalmazotti létszámmal az EKF címév megnövekedő turistaforgalmát a Tourinform Veszprémben a korábbi évek színvonalán kiszolgálni lehetetlen lesz.

Ugyanakkor a fiatal munkaerő képzésére, megfelelő felkészítésére, folyamatos tudásbővítésére az országos Tourinform Koordinációval együtt, szervezeten belül is nagy hangsúlyt fektetünk. Hiszen töretlenül célunk, hogy a Tourinform Veszprém irodában a történelmi belvárosban képzett, alapos helyismerettel és magas szintű idegennyelv ismerettel rendelkező kollégák várják a turistákat, látogatókat, hogy elmesélhessék számukra a Királynék városának történetét és 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, családias, ezáltal nagyobb biztonságot nyújtó helyi szállodák és vendéglátóhelyek propagálása.

**A Névhasználati Szerződéshez kapcsolódóan végrehajtott további szakmai feladatok:**

- 2021. februári határidővel az MTÜ Tourinform Koordináció felé a Tourinform iroda 2020. évi tevékenységére vonatkozó szakmai tájékoztató kérdőív kitöltése SWOT analízissel és a pandémiás helyzet következtében az iroda működésére kiható, azt meghatározó tényezők kifejtésével.
- Az MTÜ gondozásában kiadott Balaton desztinációs kiadvány újabb megjelenés előtti tartalmi frissítéséhez részletesen kidolgozott szöveges és képanyagot állítottunk össze, melyet az EKF kommunikációs és marketing csoportvezetőjével is egyeztettünk. A korábbi kiadványban (2020 nyári megjelenés) Veszprém attrakciói meglehetősen limitált területet kaptak, reményeink szerint az MTÜ felé megküldött javaslati anyagunknak megfelelően a Veszprémről szóló tartalom jelentősen bővülni fog.
- Az MTÜ e-learning oldal ([hossaferheto.turizmusakademia.hu](http://hossaferheto.turizmusakademia.hu)) hozzáférhető turizmus témában készült képzéseinek népszerűsítése VTE partnereink, valamint az adatgyűjtő területünkön működő attrakciók körében, több ízben kiküldött tájékoztató levél útján. Az ingyenesen elérhető tananyagok a szakmabeliek fejlődését segítik a senior, akadálymentes, orvosi és hozzáférhető turizmus témakörökben. A képzésben irodánk két munkatársa is részt vett, sikeres vizsgát tettek, 100%-os teljesítményt értek el.

- Az MTÜ webinárt szervezett és moderált **belga utazási irodáknak és TO-knak** (leisure szektor, FIT), mely esemény teljes mértékben a **Balaton régióra, valamint Veszprémre, mint Európa 2023-as Kulturális Fővárosára** koncentrált, azt volt hivatott bemutatni. A webinárra a Continental Travel készített prezentációt, megkeresésükre **kép- és video anyagot állítottunk össze egy színes és attraktív prezentáció készítéséhez.**
- Az MTÜ Tourinform Koordináció munkatársa elvégezte a **névhasználati szerződés szerinti személyes ellenőrzést a Tourinform Veszprém**ben (05.31.). Az MTÜ, mint a Tourinform márkanév tulajdonosa és átadója az általa kialakított Tourinform Minőségbiztosítási Rendszer (TMR) módszertana szerint ellenőrzi, felügyeli a hálózat irodáinak működését. Az ellenőrzés alkalmával az irodavezetővel és az ügyvezetővel is történt személyes egyeztetés az iroda működéséről, tevékenységének szervezéséről, valamint a helyi szolgáltatók pandémiás évre vonatkozó forgalmi kimutatásairól.
- Kollégánk részt vett az MTÜ szervezésében az **Ügyfélkezelés 1.0 4 modulós online tréning**sorozatban. A tréningorozatban a próbavásárlás szempontrendszerére építve, strukturáltan kerültek rendszerezésre és átbeszélésre az MTÜ elvárásai a Tourinform irodákra és a kollégákra vonatkozóan. A résztvevők technikákat, eszközöket kaptak ahhoz, hogy az ügyfelekkel való munka során könnyebben, hatékonyabban működjenek, az ügyfelek elégedettek legyenek, és a Tourinformok munkatársai is sikeresek legyenek munkájukban.
- A **Virágos Magyarország verseny** szervezőbizottsága és a Magyar Turisztikai Ügynökség 28. alkalommal hirdette meg környezetszépítő versenyét, amelyre július 1-ig várták az önkormányzatok pályázatait. A **pályázat bírálati szempontjai között szerepel a települések turisztikai szempontú értékelése, amelyben vállalási alapon idén is a Tourinform hálózat munkatársai működnek közre.** Irodánk 6 település zsűrizését (a helyszínek bejárása, megtekintése, részletes kiértékelése a megadott értékelési szempontok szerint) **vállalta a turisztikai főszézonban.**
- Irodavezetőnk részt vett az országos Tourinform Találkozón 2021. szeptember 14-15-én, Hévízen. Az első napi konferencián az MTÜ képviselőinek előadásait hallhatták a jelenlevők, majd a délután folyamán fakultatív programokon vehettek részt, a második napon pedig desztinációs bejárás zajlott.
- Az MTÜ vezérigazgatója, Guller Zoltán Veszprém megyét érintő sajtótájékoztatójának előkészítése céljából a Tourinform koordináció felkérte irodánkat a **veszprémi turisztikai szolgáltatók (magánszálláshelyek, éttermek, stb.) közvetlen elérése érdekében kontaktszemélyek és elérhetőségek biztosítására.** A feladatot irodánk munkatársai rövid határidőn belül teljesítették.



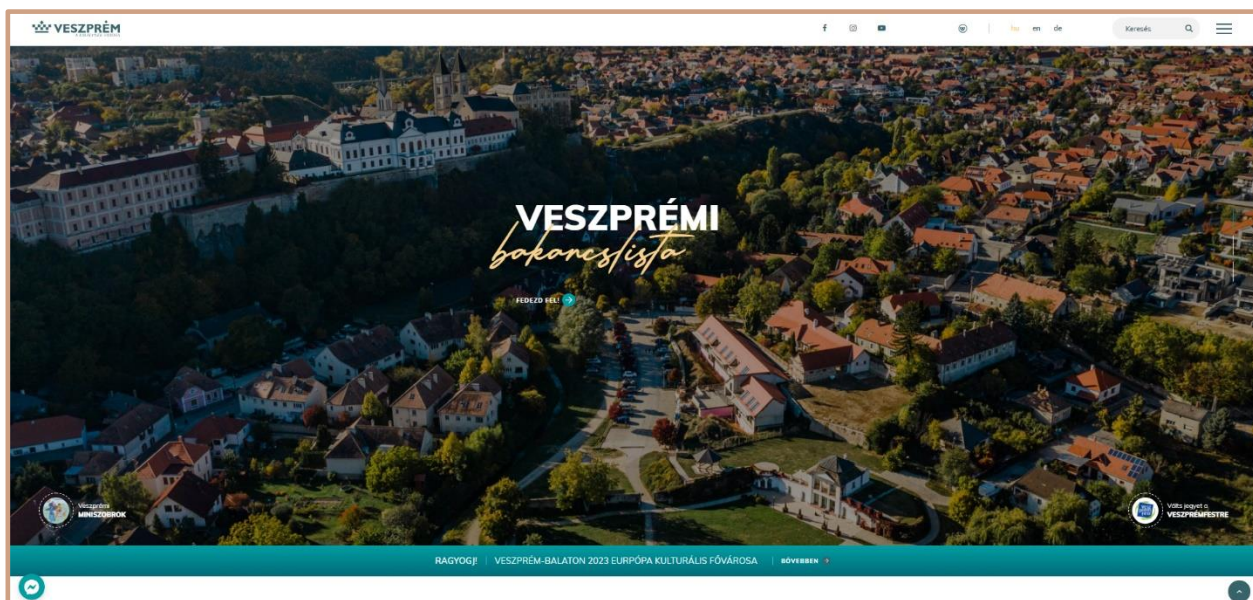
- A Tourinform Minőségbiztosítási Rendszer (TMR) keretében 90% felett teljesítő irodák elismeréseként a Tourinform Veszprém irodavezetője kétnapos budapesti tanulmányúton vehetett részt (10.18-19). A tanulmányút gazdag programjában vezetett városligeti séta, dunai hajózás és városnézés, koncert a Szent István Bazilikában, ismerkedés a Kossuth térrrel és Széchenyi térrrel valamint a környező területek attrakcióival riksás bejárás keretében, Four Seasons házbejárás, valamint a Budai Vár bemutatása szerepelt.
- A Magyar Turisztikai Ügynökség vezetői döntése szerint 2021-ben a novemberre tervezett Országos Tourinform Találkozót elhalasztották, helyette térségi Tourinform Szakmai napokat szerveztek összesen 7 helyszínen, közöttük Veszprémmel. A veszprémi találkozó programtervének összeállításában az MTÜ Tourinform koordinációért felelős vezetőjének megkeresésére **szervezetünk segítséget nyújtott** workshop helyszínek, cateringet biztosító partnerek, szakmai és szabadidős programok kiajánlásával. A találkozó célja a szakmai kérdések megvitatása és a desztinációs tudás, ismeret bővítése volt. **Ügyvezetőnk, Bérczi Beáta az MTÜ felkérésére köszöntőbeszédet mondott az eseményen.** A köszöntő keretében röviden bemutatta az esemény helyszínét, a Hangvilla Multifunkcionális Közösségi Teret és annak történetét, jelentőségét a város számára. A találkozón a Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosáról is elhangzott előadás, mely rengeteg fontos információt tartalmazott a résztvevő irodák számára.
- **Számos további adminisztrációs és kreatív feladat (Tourinform Koordináció felé) határidőre történő elvégzése.** pl. adatfelmérő lap kitöltése a Tourinform Veszprém által szervezett tematikus sétákkal kapcsolatban; adat- és szövegellenőrzések (NETA adatbázis és kiadványok kapcsán); felmérés Tourinform közúti táblaigényekről; a főszezonban heti rendszerességgel programajánló küldése országos televíziós műsorokban történő kiajánlásra, valamint havi programajánló adatlapok megadott kritériumok szerinti kitöltése a *Magyarország várkiadványsorozathoz*, stb.

## MARKETING TEVÉKENYSÉG 2021

A Kft. információnyújtás melletti főtevékenysége a város turisztikai marketingje a marketing-stratégiában rögzített elvek szerint a korszerű, egységes, nemzetközi színvonalú Veszprém, mint kulturális turisztikai desztináció brand kialakításának célja mentén, erősítve a város nemzetközi arculatát a kultúra révén.

2021. évben is minden igyekezetünkkel azon voltunk, hogy a rendelkezésünkre álló forrásokat a lehető leghatékonyabban használjuk fel, marketing célú kiadásainkat a költséghatékony online marketing eszközökre (weboldal, közösségi média felületek) fókuszáltuk, az ugyancsak elérhető, de hatékony rádiós hirdetéseket részesítettük előnyben, kihasználtuk az MTÜ által biztosított országos médiában való megjelenési lehetőségeket és minimalizáltuk a legköltségesebb, ugyanakkor legcsekélyebb elérést biztosító nyomtatott marketing anyagokat.

Online marketingtevékenységünkön belül is kiemelkedő fontosságú Veszprém - a város iránt érdeklődők és a helyi lakosok által egyaránt kedvelt – **turisztikai portáljának**, a **[www.veszpreminfo.hu](http://www.veszpreminfo.hu) oldalnak üzemeltetése**, folyamatos frissítése, naprakész anyagokkal, információkkal történő feltöltése. A portál egyúttal a Veszprém-Balaton 2023 (EKF) projekt egyik kommunikációs csatornájaként is szolgál, minden, a helyi lakosság, valamint a városba látogató turisták számára érdelemlesztő információ (programok, projektek) az oldalon megosztásra, kommunikálásra kerül. **2021. évi szakmai tervünk szerint az év fő feladatának az új, 3 nyelvű desztinációs turisztikai portál fejlesztését tekintettük.** 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 illeszkedő továbbfejlesztésén hónapokon át dolgoztunk, a feladatba rengeteg munkaórát fektetett szervezetünk minden munkatársa. Hosszas strukturális és tartalmi tervezés, előkészítés, tartalomtöltés után december 17-én elindítottuk az elkészült, új desztinációs turisztikai weboldalt.



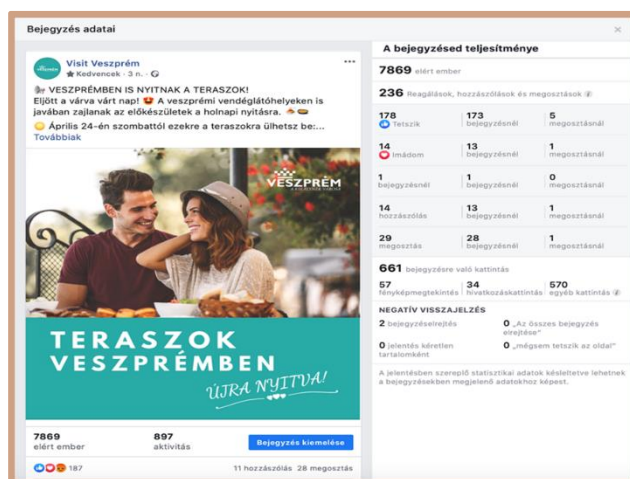
Az új weboldalnak köszönhetően - az EKF címére felkészülve - a lehető legteljesebb turisztikai és kulturális élményszerzést tudjuk biztosítani, és ugyanakkor támogatjuk a látogatószám növekedését és a fenntartható turizmusfejlődést. Új honlapunk keretet ad szervezetünk olyan marketing tevékenységeinek is, mint az attrakciók és szolgáltatások, a minőségi élményterek bemutatása.

Ugyancsak nagy hangsúlyt fektettünk a közösségi média jelenlétünk erősítésére a legfontosabb platformokon, a trendkövetés és folyamatos tartalomkezelés marketing tevékenységünk központi eleme, Visit Veszprém Facebook oldalunkon aktuális események invitáló szövegeivel, veszprémi fotókkal, rövid videókkal hívjuk fel a profilunkat látogatók figyelmét Veszprémre, Európa 2023-as Kulturális Fővárosára. Napi több bejegyzésünk az év folyamán összesen 1061 posztot jelentett, melyek 1 532 784 elérést eredményeztek. Jelenleg 12 880 állandó online vendégünk van. Az egyre népszerűbb képmegosztó közösségi alkalmazáson, az Instagramon is megtalálunk minket az érdeklődők, veszpreminfo név alatt, 3 428 követővel rendelkezünk. A város turisztikai értékeit YouTube csatornánkon is népszerűsítjük.

Éves marketingtevékenységünk legfontosabb elemeit az alábbiakban részletezzük:

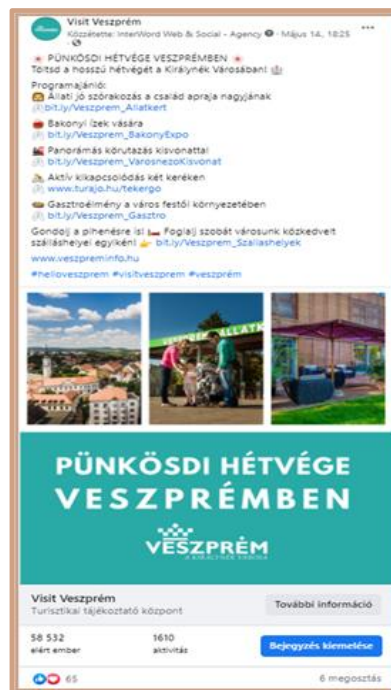
### Online kampányok és megjelenések

- A járványhelyzeti korlátozások enyhülésével áprilisban közösségi média felületeinken hírt adtunk a helyi vendéglátó egységek teraszainak újranyitásáról. A jobb láthatóság, nagyobb elérés érdekében fizetett hirdetéssel erősítettük meg népszerű posztunkat.



- A pandémiás korlátozások további enyhülésével május folyamán a város turisztikai szolgáltatói sorra nyitották meg kapuikat a látogatók előtt. A látogatható attrakciókkal, eseményekkel kapcsolatban informatív tartalmú, ugyanakkor ösztönző célú közösségi média kampányunkkal is erősítettük jelenlétünket az online térben. Mellékelt bejegyzésünk 166 740 embert ért el és 4358 aktivitást generált, 433 kedveléssel és 51 megosztással a hónap legnépszerűbb posztja volt. Kampányunkkal 688 553 megjelenést, 252 443 elérést realizáltunk a hónap folyamán. Oldalunkon az itt mellékelt, ugyancsak népszerű, a pünkösdi ünnepi hétvégi programajánlatát népszerűsítő posztunk 58 532 embert ért el, 6 megosztás és 63 like érkezett rá.



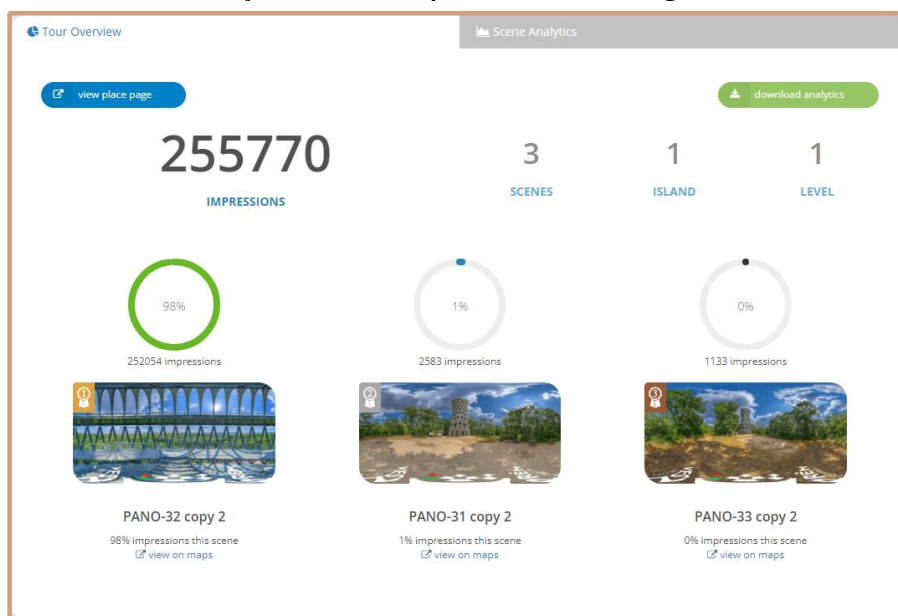


- A turisztikai főszezon kezdetén újraindítottuk garantált tematikus idegenvezetéseinket, melyeket ingyenesen biztosítottunk az érdeklődő résztvevők számára a turisztikai kínálat bővítése, a városra irányuló fokozott figyelem felkeltése céljából. A nyár folyamán jelentős online marketingtevékenységgel ösztönöztük az érdeklődést és hívtuk fel a figyelmet ingyenes, garantált Veszprém Sétáinkra, egyúttal Veszprém kulturturisztikai kínálatára.





- Új turisztikai termékként útjára indított, a Légy ott(hon) Veszprémben térkép alapján összeállított Városismereti Játékhoz kapcsolódó sétáink egyediségükkel országos sajtóhírt is kaptak: június 22-én a *turizmus.com* Magyarország újraindult - Kalandos felfedezésekre hívnak a városi séták cikkében találkozhattunk a Veszprémi városnéző séták bemutatásával.
- Az őszi hónapokban az attrakciók és programok online propagálása mellett a **helyi gasztronómia került ismét a fókuszba.** Miután részben VEB2023-as projekttámogatással több belvárosi reggelit is biztosító vendéglátóhely kezdte meg működését a pandémiás időszakban, ugyanakkor a csak szállásszolgáltatást nyújtó magánszálláshelyek száma is folyamatosan nő a desztinációban, így vendég és szolgáltató egymásra találásának megkönnyítése érdekében népszerű posztunkban csokorba gyűjtöttük a reggeliző helyeket és röviden bemutattuk az általuk nyújtott szolgáltatásokat az érdeklődőknek.
- Cégünk megbízásából 2019-ben a Veszprémi Vár turisztikailag jelentős helyszíneiről virtuális, a GOOGLE felületeibe integrált 360 fokos bemutatásra alkalmas felvételek készültek, melyek azóta is erősítik Veszprém imázsát, városmarketingjét az online világban. Az akkor elkészült, a veszprémi vár turisztikai attrakcióinak bemutatására koncentráló 20 képet és 5 túrát 2021 nyarán tovább bővítettük a Kolodko miniszobrok, valamint a Kolostorok és Kertek sétaút (Sintérdombbal, Rovaniemi lépcsővel, Gulya-dombbal kiegészítve) túraszerű, virtuális



bemutatásához szükséges 360 fokos, GOOGLE felületeibe integrált fotózást. Az elkészült képek elhelyezésre kerültek a Google rendszereiben, így biztosítva azok elérhetőségét a Google Search Engine, Google Street View, Google Earth, Google Maps és Google Business Profile rendszerekben. Ahogy a mellékelt statisztika mutatja, a Gizella királyné kilátóból fotózott körpanoráma rendkívül magas számú megtekintésre tett szert az elmúlt hónapok során.

- Online marketingtevékenységünkhöz kapcsolódóan **vállalkozói szerződést kötöttünk Máhl Kornél videográfussal évszakos (nyári és őszi felvételek) drónvideók készítésére vonatkozóan.** Az évszakonként más-más arcát mutató város szezonális bemutatásával célunk volt, hogy **online felületeinken, illetve offline megjelenések keretében** (vásárok, szakmai prezentációk, stb.) egyaránt olyan, a modern technológiai megoldások alkalmazásával létrehozott **attraktív, figyelemfelkeltő és ösztönző bemutatkozó anyag álljon rendelkezésünkre**, mely méltó módon adja vissza Veszprém, Európa 2023-as Kulturális Fővárosa természeti környezetének és épített örökségének harmonikus egységét, valamint a város kulturális sokszínűségének rendkívüli vonzerejét.
- Az osztrák-német turisztikai piac szakértőjével, Kovács Balázssal folytatott együttműködés keretében **FB posztok német nyelvű tartalmi anyagát küldtük meg desztinációnk Rot-Weiß-Rot in Ungarn facebook oldalon történő népszerűsítése céljából.**
- Az őszi folyamán megkezdtük **együttműködésünket a jelentős követőtáborral rendelkező visitbalaton és csodalatosbalaton Instagram oldalak szerkesztőivel** annak érdekében, hogy minél szélesebb körben tegyük ismertté a Balaton desztináció részeként Veszprémet, Európa 2023-as Kulturális Fővárosát.
- Közösségi médiafelületeink kezeléséhez kapcsolódóan a **Csodalatos Magyarország, Csodalatos Balaton és további portálok és közösségi médiafelületek tulajdonos üzemeltetőjével és marketingszakértőjével személyes tárgyalás keretében egyeztettünk a további együttműködési lehetőségekről a közösségi médiafelületek minél hatékonyabb kiaknázása, a desztináció kulturturisztikai vonzerejének minél szélesebb körű kommunikálása érdekében.**
- **VMJV polgármesteréhez meghívólevél érkezett a nyár elején a European Best Destinations 2021 promóciós programban történő részvételre.** A program tartalmával, céljaival, költségeivel kapcsolatban több ízben történt szakmai egyeztetés az önkormányzat érintett munkatársaival. **Önkormányzati döntés alapján 2022. évi feladatként szervezetünk pályázik a EUROPEAN BEST DESTINATIONS 2023 programban való részvételre.** A program keretében évente 20 úti cél kerül kiválasztásra és népszerűsítésre az „Európai legjobb úti célok” között. A cím elnyerésének közzététele Európa leglátogatottabb turisztikai honlapján biztosít

jelenlétet egész éven át, továbbá olyan rangos nemzetközi médiapartnereknél történő megjelenések kapcsolódnak a promócióhoz, mint a Forbes, a Condé Nast Travelers, vagy a Lonely Planet. Ezáltal is erősítve Veszprém városának, Európa 2023-as Kulturális Fővárosának nemzetközi szintű promócióját, turisztikai versenyképességét.

#### Offline megjelenések (kiadványok, print hirdetések, tv, rádió kampányok)

- A nyári időszakban Útitárs kiadványunkat (HU/EN/DE), az A4-es Veszprém térképet (HU/EN), a „Tárd fel európai kulturális örökségedet” (ENriCH) projekt keretében készült grafikus Légy ott(hon) Veszprémben várostérképet (HU/EN/DE), majd a főszezonban megjelent Miniszobrok Veszprémben (HU/EN/DE) grafikus várostérképet több ezer példányban adtuk át a város iránt érdeklődő turistáknak.

Számos saját kiadványt biztosítottunk a Veszprémi Turisztikai Egyesület szolgáltató tagjainak, kulturális intézményeknek, valamint a VEB 2023 részére a Magyar Mozgókép Fesztiválhoz, tanulmányutak szervezéséhez, illetve delegációk fogadásához kapcsolódóan. A lokális terjesztés mellett a veszprémi kiadványokat a Balaton északi partján üzemelő Tourinform irodákba is személyesen eljuttattuk.

- A májusi újra nyitáshoz kapcsolódóan, a turizmus versenyképességének fenntartása érdekében offline marketingtevékenységünkkel is ráerősítettünk a májusban futó online kampányukra a FORBES magazin májusi lapszámában elhelyezett 1/1 oldalas veszprémi imázshirdetésünkkel.





- A4 méretű, magyar nyelvű plakát készítése Veszprém 2021. évi garantált idegenvezetéseinknek népszerűsítésére. A plakátok és az ehhez kapcsolódó szórólapok nyomtatott formában irodánkban, valamint a helyi turisztikai szolgáltatóknál kerültek elhelyezésre.



- Az MTÜ megrendelésére az M1 televíziós csatorna Híradójában interjút közvetítettek a Légy ott(hon) Veszprémben térkép alapján összeállított városismereti játék útvonalait, tematikáját kidolgozó és a játékhoz kapcsolódó városismereti sétákat vezető idegenvezetőnkkel, Fülöp Júliával. Az interjú szervezésében irodánk is közreműködött, munkatársaink statisztaként szerepeltek a hírközlésben.





- M1 televíziós csatorna Híradójában, főműsoridőben – turisztikai témájú élő bejátszás keretén belül ügyvezetőnk interjút adott a veszprémi Kolodko miniszobrokról. Július 18-án, vasárnap az interjú koncepciójának megalkotásában, a helyszínek kiválasztásában irodánk munkatársai statisztaként működtek közre és szerepeltek a hírközlésben.



- Az Ecoport regionális magazin júniusi számában, a magazin intézményi bemutatkozás rovatában megjelent *Világítatorony a turistáknak* cikkben bemutatásra került a Tourinform Veszprém működése, főbb feladatai, tevékenységi köre. A cikk forrásanyagát ügyvezetőnk személyes interjú keretében biztosította.
- A helyi MÉZ rádióban a nyár folyamán hirdetési kampányokkal, rádiós spotokban népszerűsítettük garantált Veszprém Sétáinkat és hívtuk fel a figyelmet Veszprém turisztikai kínálatára.
- Ugyancsak városnéző sétáink regionális népszerűsítése érdekében 1/1 oldalon hirdetést helyeztünk el a balatoni desztinációban 40 000 példányban megjelenő, ingyenesen elérhető LikeBalaton magazin júliusi számában.
- Sajtótájékoztató keretében bemutatásra került a veszprémi miniszobrokról frissen (a VEB 2023 szponzorálásával az AI-SPED Kft. gondozásában) elkészült tematikus, ingyenesen elérhető háromnyelvű grafikai térkép (07.08). Ügyvezetőnk a sajtótájékoztatón a sajtó munkatársainak tájékoztatást adott a grafikai térkép terjesztésének részleteiről. A kiadást megelőző hónapokban folyamatos zajlottak a szakmai egyeztetések szóban és írásban Török Balázssal, az AI-SPED Nemzetközi Szállítmányozó és Szolgáltató Kft. tulajdonos ügyvezetőjével a térkép tartalmi anyagával, angol és német nyelvi lektorálásával, valamint

terjesztésével kapcsolatban (terjesztési pontok egyeztetése, kiállító állvány nyomdai kivitelezése stb.).

- A Rádió 1 balatoni frekvenciáján nyári és őszi kampányok keretében 20 másodperces szpotban hívtuk fel a hallgatók figyelmét Veszprém kulturális kínálatára. Hallgatottsági felmérések alapján a Rádió 1 napi elérése a kereskedelmi célcsoportban (18-49 éves korosztály) magasan vezet a konkurens rádiók mellett (Retro, Méz, Petőfi, Kossuth).
- A Tourinform Veszprém ajánlása alapján az M1 csatorna hírműsorában jelent meg Fülöp Júlia helyi idegenvezetőnkkel készült interjú a másnap induló általa vezetett Légy ott(hon) Veszprémben városismereti játékkal egybekötött idegenvezetés programmal kapcsolatban (08.13.). Irodánk munkatársai az interjú szervezésében is közreműködtek.
- Az MTÜ Kajla kampányának köszönhetően az utóbbi években minden korábbinál több gyermek fordul meg a Tourinform Veszprémben. Annak érdekében, hogy a gyermekek számára is élményt nyújtsunk és érdeklődésüket a város iránt felkeltsük, egyedi Veszprém tematikájú gyermek-foglalkoztatót állítottunk össze, melynek kreatív tartalmi anyagát Hajdu Franciska dolgozta ki, a grafikai tervezést és megjelenítést szervezetünk munkatársa Hangodi Júlia Csenge vállalta fel. A játékos feladványokban (útvesztő, színező, rejtvény, stb.) visszaköszönnek Veszprém ikonikus jelképei, valamint megjelenik az EKF 2023 szimbóluma is.
- Több hónapos előkészület eredményeként (tartalmi részletek és formai megjelenés részleteiről online egyeztetések a grafikussal) decemberben elkészült új, grafikus várostérképünk elektronikus formában. A térkép célja, hogy megkönnyítse az irodai tájékoztatást és segítse a látogatók eligazodását a belvárosban, valamint a Kolostorok és kertek sétaút mentén. A térképen már új vonzerők is megjelenítésre kerültek (pl. Fenyves Malom, „Halagút”, Digitális Tudásközpont).
- A megújult Hungexpo Utazás 2022 kiállításán a VEB 2023 belföldi díszvendégként fog megjelenni standjával 2023 márciusában. A kiállításhoz kapcsolódóan egy Veszprém-Balaton imázskiadvány tartalmi és formai anyagán szervezetünk közösen dolgozik az EKF illetékes munkatársaival. Személyes egyeztetést és ötletbörzét követően a tartalmi anyaghoz összeállítottuk és megküldtük előzetes tervezetünket az EKF felé. A formai megjelenéssel kapcsolatban személyesen egyeztetettünk nyomdai partnerünkkel és kértük be az árajánlatot a javasolt kivitelezésre vonatkozóan.
- A Magyar Turisztikai Ügynökség támogatásával a TV2 televíziós csatorna Poggyász turisztikai magazinműsor december 4-i adásában Veszprém is jelentős műsoridőt kapott. A szerkesztőség irodánk segítségét kérte helyszínejánálással, helyszíni kapcsolatokkal a november 9-i forgatás forgatókönyvének összeállításához. A forgatáshoz szakavatott idegenvezető közreműködését is biztosítottuk. A

műsorvezető interaktívan, szituációkkal és élményeket megélve mutatta be a nézőknek Veszprém turisztikai attrakcióit, kulturális örökségét és sokszínűségét. EKF projektek is szerepeltek a műsorban és a város gasztronómiai kínálata is hangsúlyt kapott.

- Magasi Anikó (VMJV) felkérésére szervezetünk átvette a Kossuth Rádió december 18-i Országjáró magazin műsorának előkészítését, a december 7-i előzetes helyszíni bejárást megelőzően összeállítottuk javaslatunkat helyi művészek, mesteremberek, zenészek, helytörténetben, helyi turisztikában, gasztronómiában jártas szakemberek, gyűjtők, civil szervezetek elérhetőségeivel, melyet a szerkesztőség felé is megküldtünk. Az előzetes helyszíni bejárást során szervezetünk fogadta és kalauzolta az MTVA munkatársait az élő közvetítés hatékony és minden részletre kiterjedő előkészítése érdekében. Az operációs ügyintézésen túl (behajtási és közterület biztosítási engedélyek beszerzése, parkolási területek foglalásának előkészítése) a forgatás napján ügyvezetőnk segítette az interjúalanyokkal történő zavartalan kapcsolattartást. A közvetítés napján közösségi média felületünkön is támogattuk, hogy az 5 órás élő adás híre minél szélesebb körbe eljusson, hiszen az adás célja volt úgy bemutatni Veszprém városát, hogy a hallgatók megismerjék a térségben fellelhető kincseket, értékes embereket, kedvük legyen turistaként, vendégként a térségbe ellátogatni.
- A LikeBalaton garantált veszprémi idegenvezetéseink kapcsán Veszprém kulturturisztikai kínálatáról készített interjút Fülöp Júlia idegenvezetővel (12.16) A megjelenés képnyagát irodánk biztosította a szerkesztőknek.

#### Közösséget megszólító rendezvények, PR tevékenységek

- **Jegyértékesítés** az Agóra Veszprém, a Petőfi Színház, a Pannon Várszínház előadásaira, a Veszprém Aréna produkcióira és sporteseményeire, a Kabóca Bábszínház gyermekelőadásaira, koncertekre és számos más programra.
- Az iroda 2021. évben is aktívan segítette a **Veszprémi Turisztikai Egyesület** munkáját szervezési, titkári feladatokkal és szakmai egyeztetésekkel. Az év folyamán a turizmusban érdekelt helyi szervezetek és vállalkozások támogatása érdekében rendszeresen elektronikus levelekben tájékoztattuk a Veszprémi Turisztikai Egyesület tagjait a számukra releváns témákban (pl. az újranyitást követő időszakra vonatkozó rendelkezések az idegenforgalmi adófizetés, SZÉP kártya elfogadás, turizmusfejlesztési hozzájárulás térítéssel kapcsolatban, pályázati lehetőségek, programok, stb.).
- Az év folyamán 25 alkalommal rendeztünk ingyenes, garantált idegenvezetést *Nyári/nyáresti és nyáresti fáklyás séták, „Veszprém a Zenélő Ékszerdoboz” séta, Légy (ott)hon Veszprémben játékos városismereti séták, adventi séták, valamint Árpád kori emlékek nyomában két keréken tematikák mentén*, a város kiemelt

célcsoportjaink (kulturális utazók, kozmopolita fiatalok, aktív szeniorok, élményt kereső családok) elérése érdekében. A séták során a résztvevő turisták és helyiek szakképzett idegenvezető kalauzolásával ismerhették meg Veszprémet és turisztikai partnereink bevonásával további kedvezmények várták őket. A turisztikai főszezonban az MTÜ covid-19 kézikönyvének ajánlásait figyelembevéve határoztuk meg a vezetett séták járványügyi előírásait. Garantált sétáinkon a létszámkorlátozások következtében összesen 554 fő vett részt. Nemzeti ünnepekhez, hosszú hétvégékhez és kiemelt rendezvényekhez kapcsolódó garantált idegenvezetéseink a pandémiás korlátozások következtében mindössze néhány alkalommal valósulhattak meg (pl. Kulturális Örökség Napjaihoz, Mobilitás Hét programsorozathoz kapcsolódóan). A séták alkalmával idegenvezetőink lelkes közreműködésével sokat tettünk azért, hogy az EKF 2023 ténye és üzenete minél szélesebb körben terjedjen.

- **Csoportok, cégek üzleti partnerei részére**, előzetes megrendelés alapján összesen **39 idegenvezetést szerveztük**, melyeket a **csoportok igényeinek megfelelően** bonyolítottunk le, magyar (85%) és angol (15%) nyelveken.
- A korábbi években a VMJV Önkormányzatának **„Tárd fel európai kulturális örökségedet”** (ENriCH) c. nemzetközi projektje részeként **3 nyelven grafikus várostérkép készült**, majd a fennmaradó forrásból a térkép projekthez szorosan kapcsolódva a Veszprém Megyei Honismereti Egyesület gondozásában **3 tematikában városismereti játék került kidolgozásra**. A játék digitális eszköz és internet hozzáférés segítségével 3 választható útvonalon vezetni végig a felfedezni vágyókat és segít megismerni Veszprém kulturális örökségét. Az év folyamán **új turisztikai termékként indítottuk útjára a Városismereti Játékhoz kapcsolódó Légy ott(hon) Veszprémben játékos városismereti tematikus sétáinkat magyar nyelven**. Sétáink alkalmanként 1-1 városismereti játék útvonalát bejárva népszerűsítették a játékot.

#### Pályázatokon való részvétel

- A Balatoni Turizmus Szövetségi (BTSZ) tagságon keresztül szervezetünk is részese a **„A Balaton kiemelt turisztikai fejlesztési térség fejlesztése és pozícionálása (GINOP-1.3.4-17)”** pályázatnak. A pályázat keretében a Magyar Turisztikai Ügynökség és hat konzorciumi partnere együttműködésében, egymilliárd forint vissza nem térítendő európai uniós támogatás segítségével elkészült a Balaton térség turisztikai márkakoncepciója. A Balaton saját, célzott kutatáson alapuló márkastratégiát és egységes arculatot kap, megvalósul a desztináció egyedi képi, videós, online és szöveges tartalmainak elkészítése, illetve a kapcsolódó kommunikációs eszközök tervezése, gyártása is, az új profilhoz és üzenetekhez illeszkedve, amelyek támogatják az elérni kívánt pozíciót és élményígérletet.



A turisztikai kommunikációt 2021 őszétől szemléletformáló események és különböző témakörben szervezett workshopok és más rendezvények is segítik (szemleletformalas-balaton.hu). Tagsági együttműködésünk keretében partnereink körében több ízben is közzétettük a Balatoni Turizmus Szövetség elnökének tájékoztató felhívását szemléletformáló online rendezvényekkel kapcsolatosan a Balaton kiemelt turisztikai térségben. A Balatoni Turizmus Szövetség által november végéig szervezett 25 alkalomból álló szemléletformáló online workshop sorozat célcsoport fókuszú képzései közül több is a turisztikai szolgáltatók fejlesztését, tájékoztatását szolgálta.

- A Pannon Egyetem és a Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft közötti együttműködési megállapodás révén a „Körforgásos gazdasági alapokon nyugvó fenntarthatósági kompetencia központ létrehozása a Pannon Egyetemen” című pályázati projekt keretében mindkét fél számára előnyös együttműködés jött létre. A PE Turizmus egész évben - Marketing innováció a balatoni szezon meghosszabbításáért elnevezésű alprojektjének legfőbb célja a fenntartható turizmus elősegítése az EKF Veszprém – Balaton 2023 térségben. Ennek keretében az EKF Veszprém – Balaton 2023 térségben a fenntartható turizmus jegyében olyan élménycsomagok kialakítását és azok interaktív marketing eszközökkel való kommunikációját vállalta az egyetem, melyek hozzájárulnak a térségben a szezon meghosszabbításához, új szezonok megteremtéséhez. Az együttműködés több szakmai területet is érint.
- A közreműködő Kontakt Műhely szakmai vezetőjének javaslatára ügyvezetőnk is részt vett az online gondolatébresztő szakmai egyeztetésen, melynek témája a VMJV Önkormányzatának GINOP-7.1.9-17-2018-00023 pályázata keretében, Veszprém kulturális turisztikai kínálatának fejlesztéséhez kapcsolódóan a szemléletformáló tevékenységek tematikájának összeállítása volt. Bérczi Beáta jártassága, sokéves szakmai tapasztalata révén fontos közreműködője annak meghatározásában, hogy milyen programok lehetnek hasznosak a turisztikai szolgáltatók számára, milyen területeken nélkülözhetetlen a műhelymunka a turisztikai szakma hosszútávú gondolkodásának erősítése, a minőségi vendégkiszolgálás fejlesztése, az Európa Kulturális Fővárosa cím miatt megnövekedő külföldi és belföldi vendégforgalomra való felkészítés céljából.

#### A helyi turizmus képviselte szakmai konferenciákon, találkozók

- A VEB2023 nemzetközi projektmenedzserének koordinálásával a helyi kulturális és kulturális turisztikai, valamint felsőoktatási intézmények nemzetközi erőforrásainak feltérképezése, a város nemzetközi vonatkozásainak vizsgálata céljából SWOT analízis kidolgozására történt felkérés 4 kérdéskör tekintetében. Szervezetünk munkatársai a turizmus rendszerének összehangolása és a fenntartható turizmus feltételeinek biztosítása érdekében, azaz a Veszprém, mint kulturális

turisztikai desztináció brand erősítésének célja mentén tettek eleget a felkérésnek. Kidolgozták a SWOT analízist kulturturisztikai szempontok mentén vizsgálva a város nemzetközi vonatkozásait, kapcsolatrendszerét. Az intézményi analízist követően, online konferencia és workshop keretében bemutatásra került a VEB2023 EKF nemzetközi stratégiája, további egyeztetésre és kiértékelésre került a SWOT analízisek eredménye, valamint elkezdődött a nemzetközi vonatkozású lehetséges kapcsolódási pontok vizsgálata.

- Dr. Steinbachné Hajmásy Gyöngyi tudományos munkatárs felkérésére az ügyvezető vendégelőadói közreműködése a Pannon Egyetem GTK Turizmus Intézeti Tanszékén (02.20). Az online előadás főbb témái a TDM szervezetek működése, feladatai, marketingtevékenysége voltak, valamint a helyi szereplők bevonása és az állami, önkormányzati szerepvállalás. Ugyancsak jelentős hangsúlyt kapott a hallgatók tájékoztatása a Veszprém-Balaton 2023 (EKF) projekt turisztikai vetületeiről.
- A Magyar TDM Szövetség elnökségének kezdeményezésére "Térségi beszélgetések" címmel folytatódtak az online egyeztetések azzal a céllal, hogy országosan feltérképezzék a szervezetek aktuális helyzetét, működési kereteit és kilátásait. Ügyvezetőnk a Balatoni desztináció szervezeteivel közös online értekezlet keretében beszámolt a társaság 2021. évi szakmai terveiről és egyeztetésre kerültek a lehetséges országos szakmai együttműködések is.
- Az EKF nemzetközi csapatának meghívására ügyvezetői részvétel a dr. Csonka-Takács Eszterrel, a szentendrei skanzen programigazgatójával történt online szakmai találkozón (04.20). A megbeszélés keretén belül az Európa Tanács kulturális útvonalairól, a régióban rejlő lehetőségekről, illetve az EKF projektek lehetséges kapcsolódási pontjairól történt egyeztetés, melyhez Márkusné Vörös Hajnalka állított össze szakmai anyagokat az alábbi témákban: A bor útja, Római utak, Cisztercita apátságok útja, Történelmi kertek, Szent Hegyek - Kálváriák útja.
- A Magyar TDM Szövetség szervezésében online beszélgetés zajlott 23 TDM szervezet részvételével. A szervezetek beszámoltak az általuk végzett tevékenységekről a tavaszi turistamentes időszakban, valamint az újranyitás kezdeti tapasztalatairól, nehézségeiről (05.19.).
- Személyes helyszínbemutatóval egybekötött (05.19.) szakmai egyeztetés a Székesfehérvári Turisztikai Közhasznú Nonprofit Kft. ügyvezetőjével és a Tourinform Székesfehérvár MTÜ pályázati forrásból történt felújítását koordináló projektvezető munkatársával. A találkozó alkalmával a fenntartó szervezetek és irodák működtetésével kapcsolatos tapasztalatcsere és ötletbörze folyt, valamint egyeztetés történt a szervezetek közötti további együttműködés lehetőségeiről.
- A pandémiás helyzet bizonytalanságai ellenére a fenntartható turizmus feltételeinek biztosítása érdekében, a Veszprém, mint kulturális turisztikai desztináció brand

erősítésének célja mentén online szakmai egyeztetés zajlott a lehetséges együttműködési területekről ügyvezetőnk közbenjárásával a MTÜ és a VEB2023 szakembereivel. Az MTÜ részéről Farkas Kinga és Wirth Klára a (Nemzetközi Kapcsolatokért felelős Igazgatóság területéről) Németorszáért és Ausztriáért felelős országspecialista és a VEB2023 Zrt. részéről Wahab Rita (Vezérigazgatósági kabinetvezető) és a kommunikációs és marketing osztályuk képviselője Erdélyi Krisztina vett részt a Microsoft Teams értekezleten. A bemutatkozásokon túl az EKF csapat munkatársai ismertették az Európa Kulturális Fővárosa projekthez kapcsolódó terveiket. Az MTÜ munkatársai szerint, nagy az érdeklődés a projektek, kulturális rendezvények és programok iránt egyaránt. A német és osztrák szakmai partnereknek is büszkén viszik hírét az újabb magyar Európai Kulturális Főváros címnek.

- A pandémiás helyzet bizonytalanságai ellenére a turisztikai főszezonra történő felkészülés érdekében online szakmai egyeztetés zajlott helyi idegenvezető partnereinkkel a 2021. évi sétanaptárunk, a garantált programok megtervezése és összeállítása, a tematika kidolgozása, valamint a tervezhető események, időpontok egyeztetése tárgyában. A főszezont követően ugyancsak találkozó keretében értékeltük ki a szezon tapasztalatait, egyeztettük lehetőségeinket, terveinket a további együttműködésre vonatkozóan.
- Az MTÜ Nemzetközi Kapcsolatok Igazgatóságának osztrák és német piacokért felelős szakértői által szervezett júniusi szakmai webinárium keretében Veszprémnek lehetősége nyílt kulturális-turisztikai kínálatát és a VEB 2023 projektet német nyelven bemutatni és népszerűsíteni a B2B szektorban. A webinárium előkészítésében szervezetünk szakmai segítséget nyújtott.
- Júliusban ügyvezetőnk az EKF felkérésére részt vett egy 4 alkalmas workshop sorozaton, melynek célja egy alapozó-döntéselőkészítő szakértői anyag összeállítása volt a Várkertbörtön felújítása, tartalomfejlesztése kapcsán. Ügyvezetőnk szakmai rálátásokkal, főleg a régiót jellemző turisztikai helyzettel kapcsolatban volt segítségére a döntést előkészítő csapatnak. A workshop munkáját szakmai tudásán felül egy turisztikai összefoglaló prezentációval is segítette, ami a város és a régió turisztikai adottságairól, kedvelt turisztikai látványosságairól, helyszíneiről és a régióban megtalálható látogatómennyiségről (statisztikai adatok) szólt, valamint kitért az esetleges problémákra és jövőbeli fejlesztési tervekre.
- A VEB 2023 monitoringgal foglalkozó munkatársainak felkérésére ügyvezetőnk és irodavezetőnk személyes találkozó keretében egyeztetett velük a városi adatigénylésekről. Az EKF indikátorrendszerének kialakításához munkatársaink szakmai tudásukkal és tapasztalatukkal járultak hozzá. Továbbá felkínálták a Tourinform Veszprém iroda által gyűjtött évtizedes statisztikai adathalmazt felhasználásra a jövőbeni sikeres szakmai együttműködés reményében és a megfelelő monitoring rendszer kialakítása érdekében.

- Részvétel a Balatoni Turizmus Szövetség tisztújító közgyűlésén (09.13) Balatonföldváron. Bérczi Beáta ügyvezetőt a közgyűlés megválasztotta elnökségi tagnak, ugyanakkor az EKF belső munkacsoport vezetésére is felkérték, melynek célja a Szövetség és a VEB2023 közötti együttműködési lehetőségek kereteinek vizsgálata, a kapcsolódási pontok feltérképezése.
- Ügyvezetői részvétel a zirci Reguly Antal Múzeum és Népi Kézműves Alkotóház felújítást követő átadásán és kiállításmegnyitóján (09.14). A program keretében részletesen megismerkedhettek a résztvevők az új interaktív kiállítás tartalmával, valamint az intézmény további gyűjteményeivel és szolgáltatásaival. Ugyancsak lehetőség nyílt a szakmai kapcsolatos ápolására a Bakony fővárosának turisztikai munkatársaival, mely különös jelentőséggel bír a régiós EKF projektévre történő felkészülésben.
- Ügyvezetői részvétel a Magyar Vidék Minősége Egyesület szervezésében megrendezésre került „Meglévő túraútvonalak fejlesztése” című rendezvényen, Sümegen (09.09). A program során bemutatásra kerültek az Éltető Balaton-felvidékért Egyesület területére eső túraútvonalak, előadás zajlott a Bakonyi és Balaton-felvidéki geoturisztikai vonzerőkről, valamint interaktív kiállítóterek kialakításáról a turisztikai attrakcióbővítés keretében. Az EKF kultúrturisztikai kínálatának fontos kiegészítése a desztináció sokrétű aktív- és geoturisztikai kínálata.
- Részvétel a VEB2023 VELED programsorozat művészeti és kreatív projekteket bemutató eseményén (09.14), melynek keretében bemutatkozott a Művészetek Háza EKF programját megvalósító szakmai csapat, majd Can Togay János, a VEB2023 EKF művészeti és kreatív főtanácsodójának vezetésével az egyes projektek felelősei beszéltek a képző-, film- és fotóművészeti, valamint az irodalmi, színházi és digitális programokról.
- Üzleti reggeli szervezése és lebonyolítása a Kittenberger Kálmán Növény- és Vadaspark Rendezvényházában (09.16) Az eseményen ez úttal is a város legmeghatározóbb turisztikai szolgáltatóinak tulajdonosai, felső vezetői vettek részt Porga Gyula polgármester úr mellett. Az üzleti reggeli keretében a helyi turizmust érintő és befolyásoló mindennapi nehézségek, javaslatok, ötleteket kerültek megvitatásra. Kiértékeljük az első félév kihívásait és a turisztikai főszezon tapasztalatait. Szó esett az EKF projekt szállodaépítés és kapacitásfejlesztési programjának támogatásával megvalósuló minőségi szálláshelybővítésről, valamint az Állatkert tervezett fejlesztéseiről is.
- Az EGYÜTT/működünk projekt keretein belül a Laczkó Dezső Múzeum bejárásán irodánk 2 alkalmazottja vett részt (09.20). A röviden csak „szomszédolás”-ként emlegetett projekt célja a város kulturális intézményei között való közvetlenebb partnerségi viszony kialakítása, a későbbiekben pedig közös programok megvalósítása. Egy-egy szomszédolás alkalmával a résztvevő kulturális intézmények



ellátogatnak egymáshoz, hogy személyes ismeretséget kössenek más intézmények alkalmazottjaival és betekintést nyerjenek munkájukba. Szeptemberben a Laczkó Dezső Múzeum működésével és az ott dolgozók munkájával ismerkedtek meg kollégáink. Ugyancsak megvitatásra kerültek a résztvevők ötletei az intézmények jobb együttműködését illetően. Irodánk munkatársai az esemény során rengeteg hasznos információval gazdagodtak Veszprém kulturális intézményeiről.

- Az MTÜ Nemzetközi Kapcsolatok Igazgatósága osztrák egyesületek számára szervezett magyarországi tanulmányutat októberben, melynek fontos állomása volt Veszprém. A tanulmányút célja volt, hogy a résztvevők az út során szerzett élmények, információk alapján hazákba szervezzék majd az egyesületi utakat. A veszprémi program egy ebédből, városnézésből és az EKF 2023 bemutatásából állt. Szervezetünk helyi vendéglátóhelyektől bekért menü- és árajánlatokkal, idegenvezetés szervezésével, a VEB 2023 munkatársaival történő egyeztetésekkel segítette az előkészítés folyamatát.
- Részvétel a Fenyves Malom zártkörű, hivatalos megnyitót megelőző szakmai bemutatóján, melyet kifejezetten a szakmai közösségnek, múzeumoknak, helyi civil szervezeteknek, együttműködő partnereknek történő bemutatkozás céljából bonyolítottak a tulajdonosok (10.01) Az interaktív malomtörténeti kiállítás megvalósítása, valamint további fejlesztése VEB 2023 pályázati támogatással történik. A Fenyves Malom október elején történt hivatalos megnyitóját követően a Tourinform Veszprém minden ügyfélszolgálati munkatársa részt vett egy zártkörű tárlatvezetésen, melynek keretében részletesen megismerkedhettek az új interaktív malomtörténeti kiállítóhely minden apró részletével annak érdekében, hogy a továbbiakban személyes élményeik alapján mesélhessenek az érdeklődő látogatóknak. (10.13)
- A VMJV Önkormányzatának meghívására ügyvezetői részvétel az Irány Európa élmezőnye című kiadvány workshopján (10.13)
- Személyes találkozó az EKF szponzorációs és értékesítési vezetőjével, Varga Andrással. Az egyeztetés témája az EKF merchandising termékportfóliója volt. Az egyeztetés alkalmával a már korábban az EKF felé megküldött termékötleteinket újra felvázoltuk, valamint kitértünk más lehetséges kapcsolódási pontokra is.
- Horváth Viktória turisztikai szakértő meghívására ügyvezetői részvétel az EKF megbízásából a helyi intézmények körében elvégzésre kerülő turisztikai audittal kapcsolatos 'kick off meetingen' (10.18) a Pannon közTÉRben. A találkozó célja az volt, hogy az intézmények közötti együttgondolkodás megindulhasson, illetve, hogy az audittal megbízott Innomtime Hungary Kft. csapata bemutathassa az eddig elvégzett munkáját és szerzett tapasztalatait.
- Részvétel Veszprém legújabb geoturisztikai attrakciójának, a VEB 2023 projekt támogatásával a Veszprém Megyei Honismereti Egyesület gondozásában

megvalósult Tethys alagútnak („Halagút”), valamint a két közeli „helytörténetesített” helyijáratú buszmegállónak átadásán (10.21). A projektterv szerint a belváros frekvenciált helyén lévő, méltatlan állapotba került „kincsestár” felélesztésével egy kulturális zöld-útvonal jön létre a Sintér-domb és -árok területén, mely alkalmas lesz tematikus sétákra, családok „kincskereső” túrájára, a fiatalok környezeti érzékenyítésére, tanórán kívüli oktatásra, pihenésre, vagy akár alkalmi koncertekre is.

- **Részvétel a közTÉR hálózat első helyszínének, a PANNON közTÉRnek megnyitóján (09.30) a Pannon Egyetemen.** A PANNON közTÉR egyszerre lesz közösségi tér, találkozási pont és a kreativitás ünnepének bástyája, melynek tervezésében és kialakításában az egyetem hallgatói is aktívan részt vettek. Itt kap majd helyet a UNeECC nemzetközi szervezet titkársága is, mely összeköti a Pannon Egyetemet 50 szintén Európa Kulturális Fővárosaiban működő felsőoktatási intézménnyel. Az ünnepélyes megnyitón Guller Zoltán, a Magyar Turisztikai Ügynökség vezérigazgatója röviden ismertette a város éves turisztikai eredményeit, melyek az NTAK és a mobilcella információk alapján állnak az MTÜ rendelkezésére. Kiemelte, hogy a 2 fő turisztikai attrakció, azaz a Veszprémi Vár és az Állatkert jobb összeköttetése, a látogatók mobilizálása még előttünk álló feladat, valamint megemlítette, hogy a jövő évi Kajla Kampánynak Veszprém kiemelt szereplője lesz, illetve az országos Tourinform hálózat irodáiban is hangsúlyt kap az EKF 2023 programja, ugyanakkor a Dubai Világkiállításon is fontos szerepet szánunk a Veszprém-Balaton 2023 programsorozatának.
- **Személyes egyeztetést kezdeményeztünk és bonyolítottunk Loósné Dömötör Enikő érseki irodavezetővel és EKF programkoordinátorral a tervezett egyházturisztikai fejlesztésekkel kapcsolatban, a beruházások, kivitelezések időterveiről elsősorban a 2022 és 2023 év vonatkozásában.** Jövőbeni kommunikációnk, turisztikai és marketingmegjelenéseink kapcsán fontos volt tisztáznunk, hogy az egyházi turisztikai attrakciók, kiállítóhelyek látogathatósága tervezetten miként alakul.
- **2021. szeptemberében indult útjára a PetőfifiAkadémia.** A 4 féléves ifjúsági képzés célja, hogy a résztvevők izgalmas tantárgyakon keresztül komoly tudásra tegyenek szert a Színház világáról, működéséről, szem előtt tartva a színházi utánpótlás-képzésnek fontosságát. A Színházi szakma teljes körű megismertetése mellett nagy hangsúlyt kap a közösség- és kapcsolatépítés és a személyiségfejlesztés is, így rendszeresen meghívott szakemberek előadásai és külső programok is színesítik a képzés anyagát. Kellerné Egresi Zsuzsanna, a Veszprémi Petőfi Színház igazgatóhelyettese és kreatív menedzsere felkérésére ügyvezetőnk az Akadémia programjaként (11.06.) interaktív turisztikai témájú előadást tartott a kulturális turizmusról, az EKF és a turizmus kapcsolatáról, valamint az alfa generáció (jövő turistái) kulturturisztikai motivációiról. A napi program folytatásában az akadémia

13-18 éves diákjai a Légy ott(hon) Veszprémben városismereti játék belvárosi sétaútvonalait járták be az ügyvezető és az ötletgazda és alkotó idegenvezető kíséretében. Rendhagyó módon okoseszköz használata nélkül, csapatverseny formájában oldották meg a fiatalok a játékos feladatokat és ismerkedtek a várossal, történelmi és kulturális örökségével és a város történetéhez kapcsolódó anekdotákkal, legendákkal.

- **Online részvétel a Gazdaságtudományi Karon működő Balatoni Turisztikai Kutatóintézet szakmai konferenciáján (11.11.).** A konferencia előadói a térségben tapasztalható aktualitásokhoz kapcsolódó gondolataikat, kutatási eredményeiket osztották meg a hallgatósággal, továbbá a Veszprém-Balaton 2023 program képviselői nyújtottak tájékoztatást a projekt jelenlegi állásáról és a jövőbeni tervekről. Az előadások témája felölelte a fenntartható turizmust, a Balaton imázsát és a gasztroturizmust egyaránt.
- **Kanizsai Nagy Dóra a VEB 2023 monitoring referense a városi kulturális intézmények látogató-elégedettségi kérdőívének véleményezéséhez, valamint a kitöltésben való együttműködéshez kérte szervezetünk segítségét.** Tájékoztatása szerint a betervezett lakossági panelek és nagy felmérések nem valósulhattak meg a 2021-es turisztikai főszezonban. Az említett intézményi kérdőívvel a november végével esedékes első turisztikai audit jelentés elkészítéséhez egy „fapados villám-felmérést” készítettek, mely leszűkült a veszprémi és környékbeli lakosság targetálására. Szervezetünk a kérdőívvel kapcsolatos korrekciós javaslatokkal, szakmai véleményezéssel, majd a javított kérdőív közzétételével, kitöltésre ösztönzésével (FB posztok, Veszprémi Turisztikai Egyesület szolgáltatói körében terjesztés) támogatta a VEB 2023 csapatát.
- **Holczer Ágnes, a Turizmusfejlesztők és Tanácsadók Szövetségének elnöke, a HON-ifo Üzletviteli Tanácsadó Kft. tulajdonos ügyvezetője a Balaton térségben szervezhető garantált programokkal kapcsolatos felméréshez adatszolgáltatási kéressel kereste meg irodánkat.** Az elmúlt 3 év vonatkozásában a szervezetünk által biztosított garantált programokra (garantált idegenvezetések több tematika mentén) vonatkozóan szolgáltatunk statisztikát, részvételi adatokat a kutatáshoz, valamint elérhetőséget biztosítottunk további együttműködő programszervező szervezetekhez, partnereinkhez.
- **A Századvég Közéleti Tudásközpont Alapítvány kutatásához turisztikai szakemberek részvételével, köztük ügyvezetőnkkel, Bérczi Beátával készült fókuszcsoportos interjú (ZOOM, 12.06.) a Visit Hungary szervezésében.** A beszélgetés során a képviselt a Balatoni desztináció képének kialakításában kérték a szakemberek véleményét. Központi téma volt, hogy a résztvevők milyen fejlesztési javaslatokat fogalmaznának meg az adott térség helyi sajátosságaival kapcsolatban, valamint, hogy milyen fejlesztési lehetőségek állnak rendelkezésre a helyi turizmusban.



- A Kft. ügyvezetője állandó meghívott a csütörtökönként az Óváros téri EKF irodában összehívott VEB 2023 Kormánybiztosi operatív találkozók az együttműködés erősítése, a naprakész információcsere érdekében.
- 2021 év folyamán **rendszeresek** voltak a **szakmai egyeztetések az osztrák-német turisztikai piac szakértőjével, Kovács Balázssal**. A telefonos, online, illetve személyes megbeszélések során felvázolta kommunikációs- és marketingkonceptiójukat és médiatervüket, azaz, hogy miben gondolkodnak és mihez keresik a kapcsolódási pontokat az EKF külpiacokon történő népszerűsítéséhez. Az [rwr.ungarn](https://www.rwr.ungarn) Facebook oldal veszprémi és desztinációs tartalmakkal történő színesítése, a Dunakavicsok podcast 10. jubileumi számának előkészítése, külföldi delegációk számára szervezett tanulmányutak szakmai előkészítése mind szerepelt témáink között. Az egyeztetések nyomán konkrét szakmai anyagokkal, tevékenységekkel is segítettük kommunikációs és marketing munkáját.

## A turistaforgalom jellemzői Veszprémben

A statisztikai adatokból is jól látható, hogy 2020 után 2021. évben a **beutazási korlátozások**, illetve a kereskedelmi szálláshelyekre vonatkozó, a járvány megfékezésére irányuló **védelmi intézkedések a veszprémi szálláshelyeken is jelentősen éreztették hatásukat**.

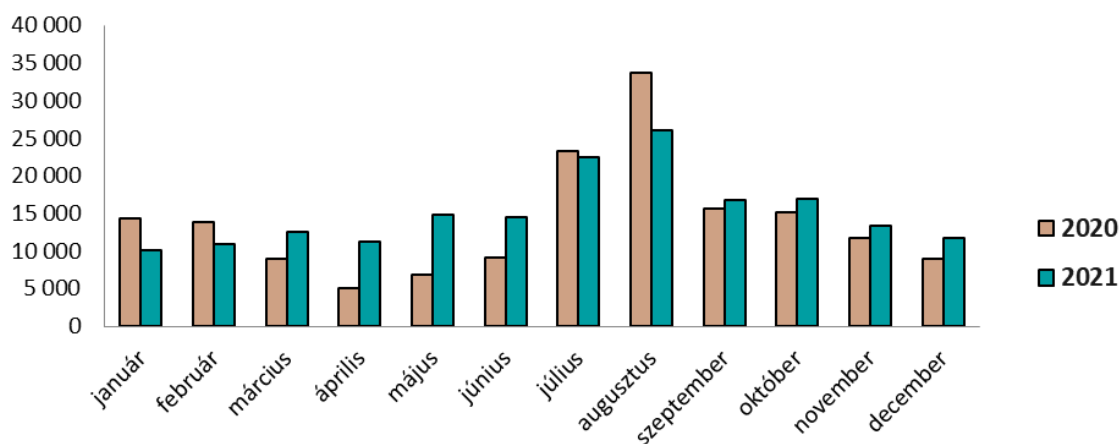
A beutazási korlátozások fokozatos enyhülése nyomán a veszprémi szállásadók vendégforgalma a tavaszi hónapokban azt vetítette elő, hogy a 2021-es évben már sikerül a megelőző év vendégforgalmánál jobb eredményeket elérni. Ezt követően azonban a nyári vendégforgalom sajnos nem bizonyult kifejezetten ígéretesnek, a fesztiválszezon leszűkülése, valamint a nagyobb rendezvények esetében továbbra is érvényben levő korlátozások nyomán a turisztikai főszezon vendégforgalmában további visszaesés mutatkozott. Ugyanakkor az **ősi hónapokban az újra erősödő üzleti vendégforgalom révén sikerült az első negyedév, valamint a nyári hónapok visszaesését behozni és az megelőző évinél magasabb vendégforgalommal zárni az évet**.

A statisztikai adatok alapján a 2021-es évben az **eltöltött vendégéjszakák számában (181.106 vendégéjszaka, forrás: VMJV Adóhivatala)** a 2019-es évhez képest mintegy 20%-os visszaesés mutatkozott, ugyanakkor ez a 2020-as évhez képest már közel 9% növekedést jelentett.

Hónap	Vendégéjszakák száma 2020	Vendégéjszakák száma 2021		
	Mindösszesen	Mindösszesen	Adómentes	Adóköteles
január	14 377	10 039	6695	3344
február	13 759	10 861	7090	3771
március	8 893	12 600	7925	4675
április	5 060	11 223	7616	3607
május	6 902	14 764	8244	6520
június	9 155	14 481	7555	6926
július	23 235	22 483	9788	12695
augusztus	33 715	26 004	10169	15835
szeptember	15 573	16 683	8866	7817
október	15 190	16 892	8823	8069
november	11 649	13 312	8128	5184
december	8 983	11 764	7801	3963
<b>Összesen:</b>	<b>166 491</b>	<b>181 106</b>	<b>98 700</b>	<b>82 406</b>

Forrás: Veszprém Megyei Jogú Város Adóhivatala

### Vendégéjszakák száma Veszprémben



Az év folyamán 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.

A város turisztikai forgalmat generáló pezsgő kulturális élete, minden célcsoportot megszólító, egyedi hangulatú, színes fesztiválkínálata a vírushelyzet következtében kisebb turisztikai vonzerőt jelentett, mely elsősorban a vendégéjszaka számok alakulásában mutatkozott meg. A koronavírus-járvány elleni védekezést szolgáló intézkedések következtében a nagyobb rendezvények korlátozásokkal kerülhettek lebonyolítása.

### Veszprémi fesztiválok, nagyrendezvények látogatószáma 2021

Rendezvény neve	Látogatók száma 2021 (fő)
Bakony Expo (05.22-24.)	7 073
IV. Veszprémi Rátonyi Róbert Operettfesztivál (06.11-13.)	2 153
Magyar Mozgóképfesztivál (06.23-26.)	6 630
Kabóciádé Családi Fesztivál (07.30.-08.01.)	4 010
Auer Fesztivál (08.03-08.)	2 000
Aug. 15. XXIX. Rátóti Nap: 4 koncert, 1 operettműsor és kísérőprogramok	500
Aug. 21. Kádártai Gyermeknap és Nyárbúcsúztató: 4 koncert, 1 operettműsor, táncbemutatók és kísérőprogramok	800
Aug. 23. Gyere a parkba! (Agóra): 1 gyermekkoncert, 1 Folklórbemutató és kísérőprogramok	150
Aug. 24. Gyere a parkba! Táborállás park: 1 gyermek-, 1 felnőttkoncert, 1 operettműsor és kísérőprogramok	410
Aug. 29. Családi Nap (Kálvin János park): 1 gyermek-, 3 felnőtt koncert és kísérőprogramok	490
Aug. 30. Mozogj a parkban! (Kálvin J. park): sportbemutatók a színpadon és kísérőprogramok	210
Aug. 31. Prevenációs Családi Nap (Kálvin J. park): táncbemutatók, 1 felnőtt koncert és kísérőprogramok	400
Szept. 11. Dózsavárosi Nyárbúcsúztató (Martinovics tér): táncbemutatók, 1 operettműsor, 1 gyerekkoncert és kísérőprogramok	300
Rozé, Rizling és Jazz Napok (08.13-22.)	25 000
VeszprémFest (08.17-21.)	15 000
Utcazene Fesztivál (08.25-28.)	56 000
Tánc Fesztiválja (08.31-09.05)	2 602
Bakony Expo (11.05-07.)	10 000
IV. „Lélektől Lélekig” Érzékenyítő Fesztivál (07.16-18.)	1 318
Szent Mihály-napi Búcsú (09.25-26.)	nincs adat
<b>ÖSSZESEN:</b>	<b>135 046</b>

Veszprémben (a belépőjegy által regisztrált vendégek száma alapján) 2021-ben a korlátozások ellenére is az **Állatkert** vonzotta a legtöbb látogatót, összesen 327 125 főt. A **vár kiállítóhelyei** is közel 18 000 látogatót regisztráltak (egyházi kiállítóhelyek 6 200 fő, modern művészeti és egyéb kiállítóhelyek 11 500 fő).

A desztináció **gasztronómiai** szolgáltatóit is súlyosan érintették a vírusvédelmi korlátozások, azonban a tavaszi újra nyitást követően már ismét kedvezően alakultak az éttermek forgalmi mutatói. Jelentős forgalmi élénkülést eredményezett a SZÉP kártya zsebek átjárhatósága is. A legnagyobb kihívást jelenleg a vendéglátásban a munkaerőhiány okozza.

### Digitalizáció és prognózisok a hazai és helyi turizmusban

A pandémia még nem múlt el, a foglalási távok lerövidültek, az emberek óvatosan terveznek, az utolsó pillanatban hoznak döntést világszerte az utazásokról. A foglalási kapu rendkívüli módon lerövidült, nulla-hét nap között van még a főszezonban is. A pandémia hatására várhatóan tartósan átalakulnak az utazási szokások. A többszöri utazás, de kisebb távolságra fekvő úticélok választása tendencia megmarad, viszont megfelelő marketinggel ezt ki is lehet használni. A marketingköltségek fókuszra az online térbe helyeződött, a marketingkiadások mintegy háromnegyede digitális kampányokra fordítódik. Az utazási döntéseket ma már gyorsan, rövid távon lehet befolyásolni a digitális térben, amennyiben ehhez megfelelő adatok állnak rendelkezésre. Ebben nyújt megoldást a turisztikai szektor digitalizációja. A **Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ (NTAK)** gyors és pontos döntéseket tesz lehetővé, így nagy versenyelőnynek számít, hiszen ilyen komplex adatszolgáltató rendszerrel csak országunk rendelkezik. **A szálláshelyek digitalizációja után nyárig lezajlik a vendéglátóhelyek és a turisztikai attrakciók csatlakozása is az NTAK-hoz.** Év végére várhatóan már jól elemezhető, pontos és valós idejű adataink lesznek a fizetős jeggyel látogatható múzeumokról, várakról, fürdőkről, fesztiválokról és a vendéglői forgalomról is. Az NTAK egyik zsenialitása, hogy képes a területi különbségek menedzselésére, hiszen a területi egyenlőtlenségeket látva még differenciáltabb, célzottabb marketingkampányok indítását teszi lehetővé. A forgalom elemzése, algoritmusokkal történő előrejelzése a munkaerő-gazdálkodásban is hatalmas segítség. **Amint a turisztikai torta mindhárom szelete – a szálláshelyek, a vendéglátás és az attrakciók – is láthatóak lesznek, korszakalkotó módon megvalósul a digitális átállás, ami szakmatörténeti pillanat, igazi mérföldkő.** Az NTAK-on kívül a turisztikai ügynökség megvásárol mobilcella, azaz a mobiltelefonok tartózkodási helyét és idejét tükröző aggregált és anonim adatokat is, amelyekből már az is kiderül, hogy a turisták hol mennyi időt töltenek el, mely ugyancsak meghatározó a marketingtevékenységek tervezésénél.


A pandémiát követően a legfontosabb cél a 2019-es év turisztikai eredményeinek visszaépítése, mely nem mellesleg rekordév volt 43 millió vendégéjszakával, de helyenként már az overturizmus jeleivel.



A járványhelyzet után a turisztikai ágazat újraindításkor a Veszprém-Balaton régió szerencsés csillagzat alatt született lehetőség, amely mindenben reflektál a turizmusban tapasztalható mai trendekre. Az újturizmus világában a közeli utazások, a regionalitás erősödése, a fenntarthatóság és körforgásos szemlélet elterjesztése, a helyi értékek felértékelődése mind-mind olyan hajtóerők, amelyek napjainkban megatrendként jelentkeznek. A desztinációinkban nem lesz elégedetlen látogató, hiszen a régióba érkezők azt kapják, amit az újturizmus világában valóban igényelnek és keresnek. Minőségi szolgáltatásokat egy ismert turisztikai desztinációban, amely a VEB2023 projekt segítségével a szemünk láttára alakul át egy kreatív, kulturális élménytérre, ahol a tradíció és innováció egyszerre van jelen, s amelynek a látogató maga is aktív részese. Egy szintlépés történik, amely Európában egyedülálló módon tanúsítja, hogy milyen lesz a fenntartható, értékalapú látogatógazdaság.

*Forrás: CulTourNet VEB 2023*

Veszprém, 2021. március 02.



Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft.  
8200 Veszprém, Óváros tér 2.  
Adószám: 14636950-2-19  
Bank: 17600116 00 471012-00200004  
ügyvezető  
Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft.