

2022. évi 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.

Helyzetértékelés

A példátlan és globális járványügyi helyzet miatt rengeteg a kérdőjel és bizonytalanság a turisztikai szektor kilátásaival kapcsolatban, az ágazat közép és hosszabb távú jövőjét illetően nehéz a tisztánlátás. Pontos jövőképet nem egyszerű adni, azonban évtizedes tendenciák alapján látható és várható volt, hogy egyszer eljön a trendforduló, amelynek időzítése és mértéke volt csak ismeretlen.

A világjárvány új helyzetet teremtett a turizmusban, új célok megfogalmazására, új eszközök meghatározására van szükség. A járvány miatt megváltozott versenyhelyzet, kereslet- és kínálatoldali dinamika és munkaerőpiaci körülmények következtében a Magyar Turisztikai Ügynökség felülvizsgálta a 2017-ben bemutatott Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 (NTS2030) dokumentumot. Ugyan a frissítés kiváltó oka a járvány és az ágazat kihívásokkal szembesül a mindennapokban, előre kell tekinteni, így a stratégiában kijelölésre került irányok hosszú távú szemlélet mentén támogatják az ágazat fejlődését. Az elkészült Turizmus 2.0 nevet viselő stratégia időtávja változatlan, 2030-ig fogalmaz meg irányokat.

Az előző évben (2021) Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata 2021.02.19-től kötött határozott idejű megbízási szerződést társaságunkkal. 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 projektévre történő felkészülés jegyében.

A 2022. év meghatározó az EKF projektévre való szakmai felkészülés szempontjából, mind látogatómenedzsment, mind infrastruktúra tekintetében. A humán erőforrás bővítés hiányában (melyet a szakmai feladatokkal összhangban igényeltünk) a szükséges szakmai feladatok színvonalas ellátására a rendelkezésre álló 1 év megvalósítási idő szűkös, a várhatóan megnövekvő látogatószám minőségi kiszolgálása veszélybe került.

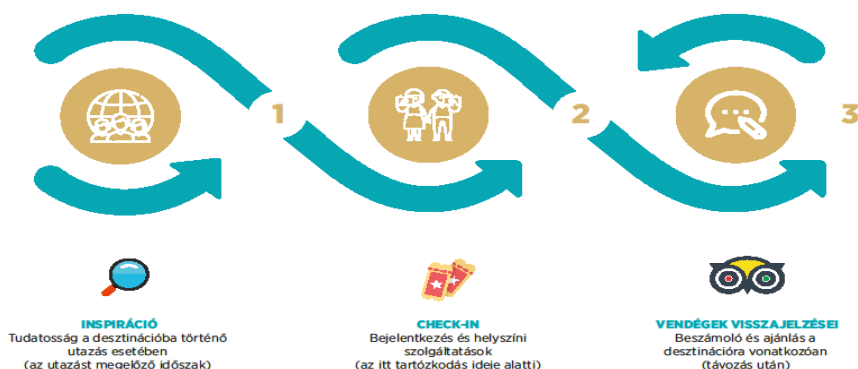
Marketing tevékenység 2022

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

A társaság négy tulajdonosa közül 2022-ben három tulajdonos, nevezetesen a Veszprém 2030 Műszaki Infrastruktúra Fejlesztő Kft., a Kittenberger Kálmán Növény és Vadaspark Szolgáltató Közhazsnú Nonprofit Kft. valamint a Veszprémi Turisztikai Egyesület nem kötött megbízási szerződést társaságunkkal. Így a Kft. működésének finanszírozását jelenleg a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatával kötött megbízási szerződés alapján látjuk el.

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.

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

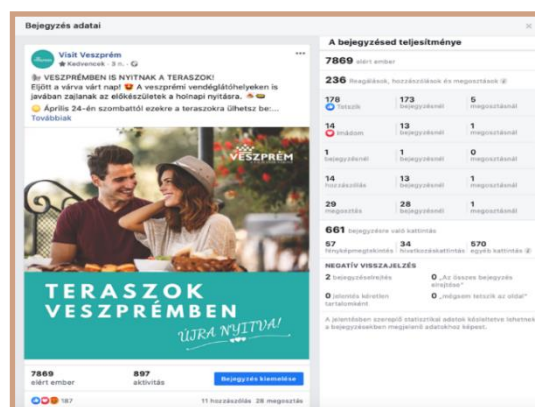
TURISZTIKAI PORTÁL – VESZPREMINFO.HU

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 keretet ad szervezetünk olyan marketing tevékenységeinek is, mint az attrakciók és szolgáltatások, a minőségi élményterek bemutatása.

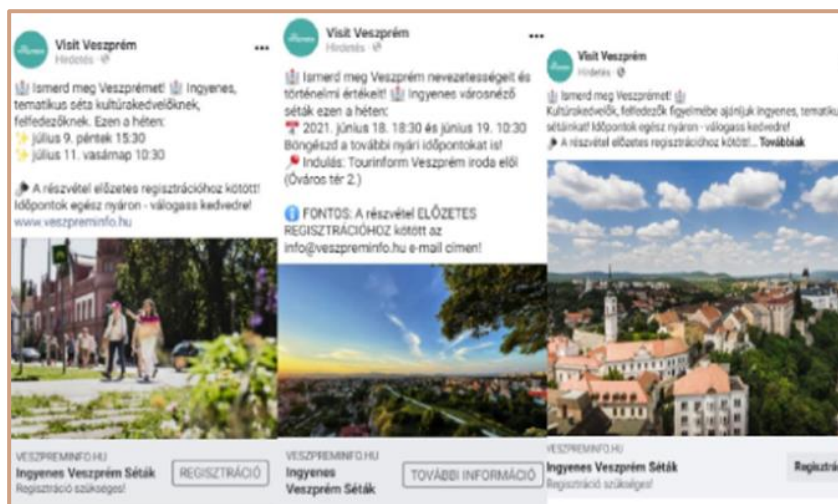
PPC KAMPÁNYOK - kattintás alapú hirdetési kampányok

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 információk 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.



Saját belföldi Facebook oldalunkon kívül 2022-ben az osztrák piac elérése érdekében a RWR.Ungarn közösségi médiafelületen (Facebook oldal) történő megjelenéshez német nyelvű, desztinációnkat népszerűsítő tartalmi anyagokat biztosítunk (pl. Bakancslista sorozat, stb.).

EU CULTURAL GEMS PORTÁL

EKF cél, hogy a Kreatív Kulturális Városok Európai Rangsorában Veszprém a hasonló méretű városok körében előkelőbb helyre léphessen. A Veszprém-Balaton 2023 Zrt.-vel együttműködésben szervezetünk 2022-ben részt vesz Veszprém jobb láthatóságának elősegítésében az Európai Unió online felületén. Az **Európai Unió Cultural Gems weboldala** az a felület, ahova a veszprémi és környékbeli nevezetességekről minél több tartalmat szükséges **feltölteni** annak érdekében, **hogy az európai városok rangsorában való előrelépés garantálható legyen.** A projektben a veszprémi turisztikai attrakciókat bemutató tartalmak biztosítása magyar, angol és német nyelven a mi feladatunk lesz, melyek feltöltését a szóban forgó weboldalra a VEB2023 csapata végzi.

EUROPEAN BEST DESTINATION – NEMZETKÖZI PROMÓCIÓS KAMPÁNY

A VMJV Önkormányzata döntése 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 2022. évi regisztrációt és pályázati anyagbenyújtást követően, 2023. év elején három hetes online közönségsvavazásra kerül sor január 20. és február 10. közötti időszakban.

A cím elnyerésének közzététele Európa leglátogatottabb turisztikai honlapján biztosított 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.

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 kap az attraktív természeti környezet és aktív

turisztikai vonzerők bemutatása, valamint a kisebb befogadó képességű, családi, 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, csomagmegőrzést biztosít.

2022. ÉVI TERVEZETT NYITVATARTÁS

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

A jelenlegi alkalmazotti létszám mellett a bővített nyitvatartás nem teljesíthető, csak létszámbővítéssel tudná szervezetünk biztosítani a tervezett nyitva-tartáson felüli bővítést.

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 évben a korlátozott források mindössze annyi teret engedtek, hogy korábbi kiadványunk (Útitárs 3 nyelven) kisebb tartalmi frissítésekkel újult meg, továbbá elkészült a kétnyelvű veszprémi grafikai térkép és a gyermekfoglalkoztató. 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. 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 hozzáféréssük 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 betanítása, kiadványok biztosítása, stb.).

GARANTÁLT IDEGENVEZETÉSEK

2022-ben is folytatjuk a városnézések tematikus rendszerének továbbfejlesztését. Hiszen 2021. évben 25 ingyenes, tematikus sétát indítottunk a Veszprémbe látogatók részére, melyeken összesen 554 fő vett részt. **2022-ben közel 30 ingyenes, tematikus sétát tervezünk több téma mentén desztinációnk 3 legfontosabb célcsoportjának** (kulturális utazók, kozmopolita fiatalok és élményt kereső családok) megszólítása érdekében.

Emellett 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 kampányokat.

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 KÉPZÉSEK KAPCSÁN

- **Szemléletformáló programok partnerek részére**

A szemléletformáló programokat a Kontakt Szervezetfejlesztő és Tanácsadó Kft.-vel és a VMJV Önkormányzatával (GINOP-7.1.9. VMJV Önkormányzat Pályázata) közösen valósítjuk meg. Tervezetten a főszezon előtt több témában valósulnak meg a szemléletformáló programok a fő turisztikai szereplők, intézmények, szolgáltatók marketing és értékesítés területen dolgozó munkatársai számára.

Témák: kommunikáció, marketing és értékesítés műhelymunka.

- **Szemléletformáló programok a VEB2023-nál a WELCOME VESZPRÉM program részeként**

Tervezetten a VTE (Veszprémi Turisztikai Egyesület) komplex képzést indít az őszi folyamán a frontban dolgozó kollégák és a középvezetők képzésére irányulóan, melyben támogató partnerként szervezetünk is együttműködik.


- **Szemléletformáló programokat kiegészítő Veszprém Séták szolgáltatók részére**

A korábbi évek gyakorlatát folytatva, 2022. évben a VEB2023-mal együttműködésben szemléletformáló Veszprém Sétákat indítunk.

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 őszi bevéasztották elnökségi tagjaik közé. Terveink szerint 2022-ben ismét számos veszprémi programjánlaltal 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, 2022. január 3.



Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft.
8200 Veszprém, Óváros tér 2.
Adószám: 14636950-2-19
Bank: 17600066-00474012-00200004

Bérczi Beáta
ügyvezető