

## 2023. évi szakmai- és marketingterv

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

### Szervezeti helyzetértékelés

A Kft. működésének finanszírozását 2023-ban a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatával kötött megbízási szerződés biztosítja.

A kft. teljes bevétele a következő forrásokból tevődik össze: az irodai értékesítés árbevétele (ajándéktárgy értékesítés), egyéb bevétel (a VMJV Önkormányzat tulajdonossal kötött szerződés és egyéb megállapodások alapján, valamint tovább számlázott árbevétel jegyértékesítésből és idegenvezetés szervezéséből).

### Globális kitekintés

**2021-ben megkezdődött ugyan a globális utazási és turizmus szektor fellendülése, a növekedés lassabb volt a vártnál** az Omicron variáns terjedésének köszönhetően, valamint a szigorú, de következtelen határkorlátozások és a járványkezelési intézkedések kormányok közötti koordinációjának hiánya okán. Az utazás és turizmus GDP-hez való hozzájárulása 1 billió USD-vel nőtt (+21,7%-os növekedés) 2021-ben, elérte az 5,8 billió USD-t, miközben az ágazat részesedése a teljes gazdaságból a 2020-as 5,3%-ról 2021-re 6,1%-ra emelkedett.

**2022 első hét hónapjában világszinten az utazók száma és a turisztikai kiadások messze alulmaradtak a pandémia előtti szinttől, a szakértők mégis pozitívak, várakozásaik szerint a 2023-as év jobb számokat és tendenciákat fog mutatni, mint az előző két esztendő.** A 2022-es tavaszi előrejelzések - habár elhúzódó háborúról és energiaválságról akkor még szó sem volt – azt vetítették elő, hogy az idei évben a 2019-es számokat sem a GDP, sem a munkaerőpiac tekintetében nem sikerül elérni. A munkaerőpiaci felépülés a pandémia után ugyanakkor gyorsabb, mint a 2008-2009-es gazdasági válságot követően, ami azt jelzi, hogy az ágazat egyre gyorsabban kilábal a hullámvölgyekből.

**Az elmúlt évek kihívásaira válaszul megszülető, emberközpontú, adatvezérelt és reziliens újturizmusban 2023-ban várható trendek** a World Travel & Tourism Council előrejelzései alapján: az all inclusive üdülélmények helyett **előtérbe kerülhetnek a kulturális értékek**, nőhet az érdeklődés a mindfulnessre, a meditációra, az egészségre vagy a spiritualitásra

összpontosító wellneszelvonulások iránt. **A helyi közösségekhez való kapcsolódási igény tovább erősödik**, a hitelesítésben a biometrikus felismerésnek egyre nagyobb szerep jut, mint ahogy az érintésmentes szolgáltatások további térnyerésére is lehet számítani. A WTTC alapvető digitalizációs statisztikákat bemutató globális felmérése szerint a közeljövőben a digitalizáció további térnyerésére számíthatunk: a Föld 7,9 milliárd lakója közül már 4, 95 milliárd internethasználó, közülük szinte mindannyian (4,62 milliárd fő) aktív közösségi médiafelhasználók is, utóbbiak aránya ráadásul gyors, egy év alatt 10 százalékos növekedést mutat.

*World Travel & Tourism Council (WTTC) Travel & Tourism Economic Impact 2022*

## Európai tendenciák

A COVID-19 előtt az utazás és turizmus hozzájárulása Európa gazdaságához 9,2% volt. 2020-ban 47,1%-os visszaesést követően a szektor bevételeiben ez az arány 5,2%-ra csökkent. **A 2021-es év a fellendülés kezdetét jelentette Európában, szektor gazdasághoz való hozzájárulása 28%-kal nőtt, mely világ szinten a leggyorsabb fellendülést jelenti a főbb régiók között.** Az erőteljes növekedést a nemzetközi látogatók költségének 23,9%-os növekedése és a belföldi turistákból származó bevételek 34,2%-os emelkedése támogatta.

Ami a foglalkoztatást illeti, az ágazat 34,7 millió európai munkahelyet teremtett 2021-ben, ami a gazdaság összes munkahelyének 9,1%-át tette ki. Ez 1,6 millió munkahely gyarapodást jelentett 2020-hoz képest.

Görögországban, Törökországban, Olaszországban és Spanyolországban erőteljes volt a növekedés, gyorsan javultak az ágazati eredmények, ami leginkább a nemzetközi látogatók visszatérésének volt betudható.

Az Egyesült Királyságban 2021-ben 40,3%-os volt a növekedési ráta, mellyel globálisan a kilencedik helyre került.

**Becslések szerint Európában 2022-ben 31,4%-ra gyorsul a fellendülés üteme az ágazatban és 2023 végére megközelítheti a pandémia előtti szintet.** 2022 és 2032 között az ágazat az előrejelzések szerint átlagosan évente 3,3%-os ütemben fog növekedni, meghaladva ezzel a régió gazdaságának becsült 1,5%-os növekedését. 2032 végére az ágazatban akár 8 millió új munkahely is létesülhet.

*World Travel & Tourism Council (WTTC) Travel & Tourism Economic Impact 2022*

## Hazai helyzetkép

**Az elmúlt években gyűjtött tapasztalatok, a turisztikai ágazatot érintő dinamikus változások, valamint a koronavírus járvány okozta világszintű szektorális megtorpanás szükségessé tették az Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 felülvizsgálatát.** A Turizmus 2.0 célja, hogy bemutassa a **Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 felülvizsgálata során azonosított beavatkozási pontokat, újabb ágazati szemléletmódokat**, valamint a magyar turizmus versenyképességét növelő lehetőségeket. A Turizmus 2.0 kiemelten foglalkozik a

Vendéglátás, MICE, Egészségturizmus, Vallásturizmus, Értékesítés területeivel, mely területek számottevő fejlődési tartalékkal rendelkeznek. Időtávja csakúgy, mint céljai változatlanok, **2030-ig fogalmazza meg a szükséges fejlesztési, ágazatirányítási feladatokat, annak érdekében, hogy a turizmus legyen ismét a magyar gazdaság húzóágazata**, és Magyarország Közép-Európa legnépszerűbb turisztikai célpontjává váljék, **amely éves szinten 20 millió vendéget fogad és 50 millió vendégéjszakát számlál.**

A KSH valamint az NTAK adatai alapján a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége által készített Trendriportokból kiderül, hogy 2022-ben a járványügyi korlátozások feloldásával úgy a belföldi, mint a nemzetközi turizmus dinamikus növekedésnek indult, s ez megmutatkozott a hazai szállodák hónapról-hónapra javuló eredményeiben is. Ugyanakkor a II. féléves teljesítményekre negatív hatással lehet az infláció erősödése Magyarországon és az Európai Unióban, valamint az elhúzódó orosz-ukrán háború is.

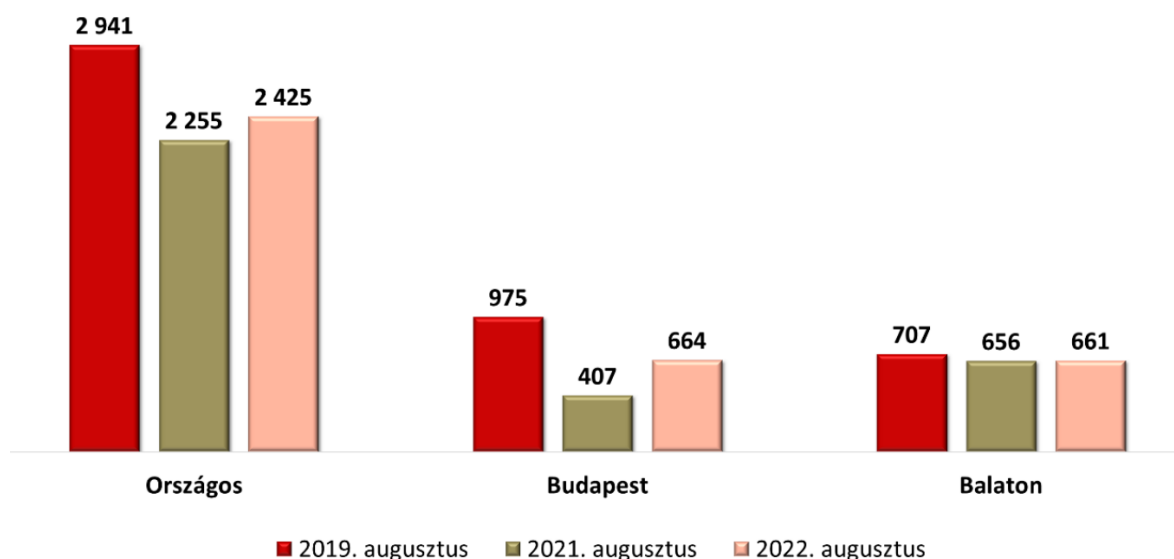
Idén augusztusban az NTAK adatai alapján országos szinten összesen 1.184 szálloda üzemelt a 2019 augusztusi 1.051 hotellel szemben. 2022 első nyolc hónapjában Magyarországon 11 új szálloda nyílt meg.

Az idei év első kilenc hónapjában Magyarországon **14,7 millió vendégéjszakát regisztráltak, ami 5,9 millió vendéget jelent**, akiknek **55 százaléka belföldi, 45 százalékuk pedig külföldi** volt.

Idén január-augusztus között országos szinten a **szállodák összes bruttó árbevétele 349,43 milliárd Ft volt. Ez 88,6%-kal nagyobb volt a tavalyinál, illetve 7,9%-kal felülmúlta a 2019 augusztusit.**

Idén augusztus végéig a **hazai szállodákban összesen 21,6 milliárd Ft értékű SZÉP kártyát váltottak be a vendégek. Ez 1,8%-kal kevesebb a tavalyinál, de 19,4%-kal több a 2019 hasonló időszakában felhasználnál.**

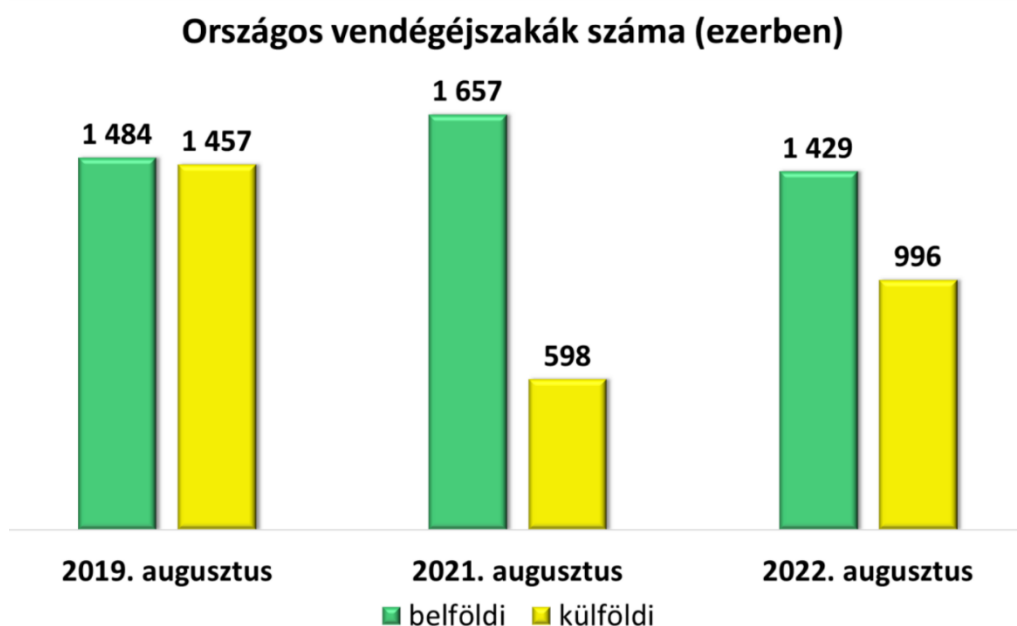
Vendégéjszakák száma (ezer)



Fenti diagram szemlélteti hogyan alakult a 2022. augusztusi vendégéjszakák száma a szállodákban a koronavírus járvány előtti év, 2019. augusztusához, valamint az előző évekhez hasonlítva. Fontos megemlíteni, hogy 2021 és 2022 augusztusában a KSH adatok helyett az NTAK adatokat használták az elemzéshez. Mivel a Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ (NTAK) régiós bontása eltér a KSH-tól, így a Balaton régiónál területi eltérés mutatkozhat.

**Augusztus végéig a szállodai vendégéjszakák száma 2021 hasonló időszakához képest országos szinten +95,1%-kal nőtt, de 2019-hez hasonlítva 20,8%-kal kevesebb lett.**

A következő diagramon a hazai szállodákban regisztrált belföldi és külföldi vendégéjszakák augusztus havi megoszlása és változása látható. Eszerint 2021-hez képest a belföldi vendégéjszakák száma 13,8%-kal, 2019-hez hasonlítva 3,7%-kal csökkent. A külföldi vendégéjszakák száma 2021-hez képest 66,5%-kal nagyobb, 2019-hez hasonlítva 31,6%-kal kisebb volt.



Országos szinten **2022. augusztusában a 10 legnagyobb beutazó piacról** a következők szerint alakult a szállodai vendégéjszakák száma: Németország 143 ezer, Szlovákia 87 ezer, Csehország 75 ezer, Románia 70 ezer, Egyesült Királyság 57 ezer, Lengyelország 56 ezer, Ausztria 54 ezer, Olaszország 48 ezer, Izrael 43 ezer, Amerikai Egyesült Államok 42 ezer.

*Forrás: MSZÉSZ Trendriport – 2022. augusztus*

**A Magyar Turisztikai Ügynökség az NTAK bevezetése (2019) óta folyamatosan építi az adatvezérelt turizmusirányítás rendszerét.** Az Európában egyedülállóan teljes körű turisztikai adatgyűjtés célja, hogy a turizmusirányítás ne megérzéseken, hanem tényeken alapuljon, és minden intézkedés, fejlesztés, kampány visszamérhető legyen. Az NTAK-nak köszönhetően a foglalások és lemondások dinamikája is jobban követhető, ezekből a koronavírus-járvány és az

orosz–ukrán háború hatása is látszik, jelentős csökkenés tapasztalható például a foglalási ablakban.

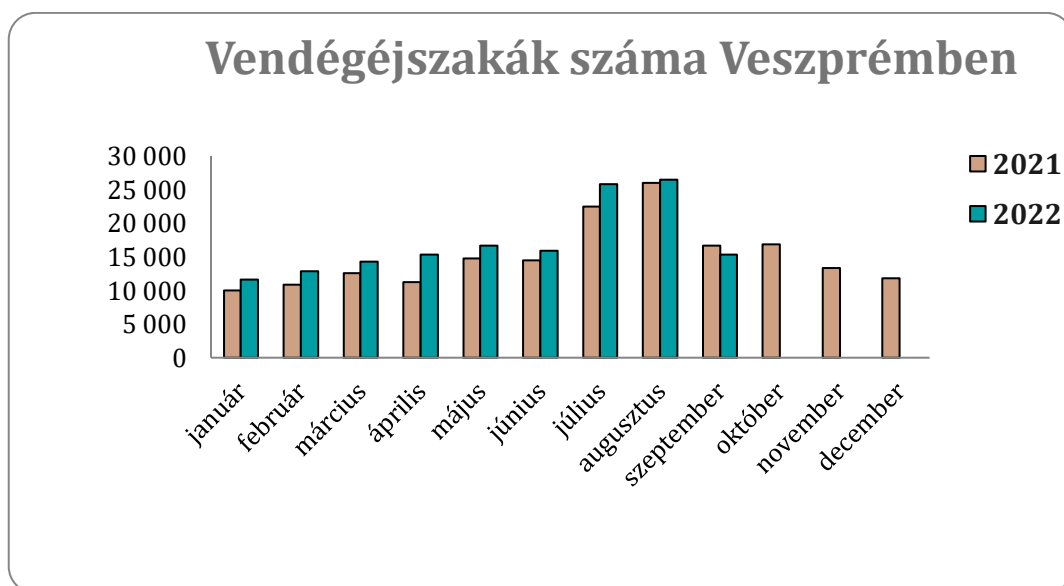
**A legvalószínűbb prognózis szerint év végéig Magyarország meghaladja a 37 millió vendégéjszakát. Összehasonlításként: 2019-ben 42 millió vendégéjszakát regisztráltak, ami a pandémia alatt megfeleződött, tavaly pedig 29 millióra emelkedett.**

## Desztinációs adatok

A Magyar Szállodák és Éttermek (MSZÉSZ) Balatoni régiójának ülésén a decemberben leköszönő elnök, Baldauf Csaba beszámolójában megjegyezte, hogy a külföldiek körében csökkent az érdeklődés a balatoni térség iránt, és a belföldi vendégéjszakák száma is visszaesett 2019-hez képest. Az idei évben „Szeptember végéig jók voltak a számok, innen azonban sokismeretlenes egyenlet a jövő” – foglalta össze a kilátásokat.

**A balatoni szállodákat illetően január–szeptember között a régióban 1,1 millió vendég 3,2 millió vendégéjszakát töltött, 77 százalékuk hazai, 23 százalékuk pedig külföldi volt.** A küldőpiacokat tekintve 2022 első kilenc hónapjában az első helyen Németország állt (29%), a második Csehország (17%), a harmadik Szlovákia (15%), a negyedik pedig Ausztria (12%) volt.

**Veszprém**ben a kereskedelmi szálláshelyek összes vendégforgalma az év első 9 hónapjában ugyancsak meghaladta a megelőző év ugyanezen időszakának forgalmát. Az Európa Kulturális Fővárosa címévre készülve az attrakciók zárva tartása, a várnegyed lezárásának hatása érezhetően negatív befolyással volt a vendégforgalomra a turisztikai főszezonban, ugyanakkor a nyári rendezvények, fesztiválok időszakában látványos volt a kereslet növekedése, mely a statisztikai adatok szerint ellensúlyozni tudta a statikus látnivalók hiányát. A statisztikák alapján **2022-ben a veszprémi kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák száma az elmúlt év azonos időszakához viszonyítva több mint 10%-kal emelkedett** (2022. január–szeptember: 154 115 vendégéjszaka, forrás: VMJV Adóhivatala).



*Forrás: VMJV Polgármesteri Hivatal Adóhivatala*

**A tavaszi hónapok vendégforgalma azt vetítette elő, hogy stabil lesz a növekedés és hónapról-hónapra növekedés várható a vendégforgalomban, azonban az elhúzódó háborús helyzet és az energiaválság hatásaként a szeptemberi adatok már megtorpanást mutatnak. Ennek ellenére szálláshelyeink várhatóan a megelőző évinél magasabb szállodai vendégforgalmat realizálnak.**

**Az elkövetkezendő hónapokban befejeződnek 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 járult hozzá ahhoz, hogy Veszprém minőségi szálláshelyei bővüljenek 2023-ra, majd az azt követő időszakban is itt tartsák a turistákat. Az Oliva Hotelben, a Betekints Hotelben és a Hotel Historia Malomkertben összesen 53 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 szállodai szálláshelyeknek, így az EKF projektnek köszönhető **infrastrukturális beruházások várhatóan már 2023-ban jelentősen előmozdítják majd a vendégéjszakaszámot és hosszabb távon is meghatározóak lesznek Veszprém turisztikai és gazdasági stratégiájában.**

## **Tourinform Veszprém - információs tevékenység**

A Magyar Turisztikai Ügynökség tulajdonában lévő Tourinform márkanév alatt működő turisztikai információs irodák a Tourinform irodák, melyek abban különböznek más turisztikai információs irodától, hogy jogosultak használni a Tourinform nevet és logót, valamint részesülnek az MTÜ szakmai támogatásából.

A Tourinform márkanév egy egységes, a márkapolitikának megfelelő turisztikai szolgáltatást nyújtó, nonprofit képviseletet ellátó, a turisztikai vállalkozók számára versenysemleges feltételeket biztosító, hálózatba szervezett információs irodarendszer azonosítója. **A Tourinform irodák (országosan 100 iroda) biztosítják a hazai turisztikai intézményrendszer alapját.** A Tourinform irodák fokozott figyelmet kell, hogy fordítsanak a vendégigények magas színvonalon történő kiszolgálására. A Tourinform irodák a névhasználati kézikönyv szerint képzett, felkészült, több nyelvet beszélő személyzettel dolgoznak, a vendégek számára releváns nyitvatartási időben.

A fentiek megvalósítása érdekében **a Magyar Turisztikai Ügynökség Tourinform minőségbiztosítási rendszert működtet, melynek egyik sarokpontja a főszezonban és a szezonon kívül végzett írásos, telefonos és személyes próbavásárlás.** A mystery shopping keretében cél az irodák elérhetőségének, a kapcsolatfelvétel minőségének, a szituációkhoz illő

ajánlatok tételének, az informátorok proaktivitásának, hozzáállásának és nyelvtudásának, valamint az irodák külső és belső környezetének felmérése.

**A próbavásárlások kiértékelése alapján a Tourinform Veszprém 2022. évben lényegesen jobb eredményt ért el, mint a Tourinform irodák országos átlagteljesítménye. Az MTÜ idei mystery shopping riportja szerint a Tourinform Veszprémben zajlott próbavásárlások során az iroda (KPI értékelés szerint) 97%-os teljesítményt nyújtott (személyes, írásos és telefonos összesítve). Ez az eredmény jóval magasabb az országos átlagnál, mely mindössze 83%. Az iroda személyes próbavásárlásoknál 94%-os, telefonos próbavásárlásoknál 96%-os, míg az e-mailes próbavásárlásoknál az átlagot (országos átlag 79%) messze meghaladóan 100%-os eredményt ért el. A jelentésben jól látható, hogy az idei országos átlagnál a vizsgált kritériumok esetében (nyelvtudás, nyelvhelyesség, környezeti elemek, proaktivitás, információ pontossága, formai elemek, udvariasság, kommunikáció) lényegesen jobban teljesített a Tourinform Veszprém.**

A tesztelés során a készült jegyzőkönyvek kérdéseit **kétféle módon értékeli, így alakult ki a SCORECARD és a KPI rendszer az eltérő számítások alapján.** A KPI elsődleges célja a hálózat teljesítményének mérése, míg a SCORECARD megmutatja a leginkább fejlesztendő területeket. **Az értékelésnél a 'SCORECARD összesen' adat a mérvadó, mivel az kerül be a Tourinform Minőségbiztosítási Rendszerbe.** A Tourinform Veszprém esetében ez 95%-os eredményt mutat, tehát ezzel az eredménnyel kerül be az iroda az MTÜ TMR éves értékelési rendszerébe.

Célunk, hogy ezt a kiemelkedő teljesítményt a továbbiakban is fenntartsuk, amihez minden tőlünk telhetőt megteszünk.

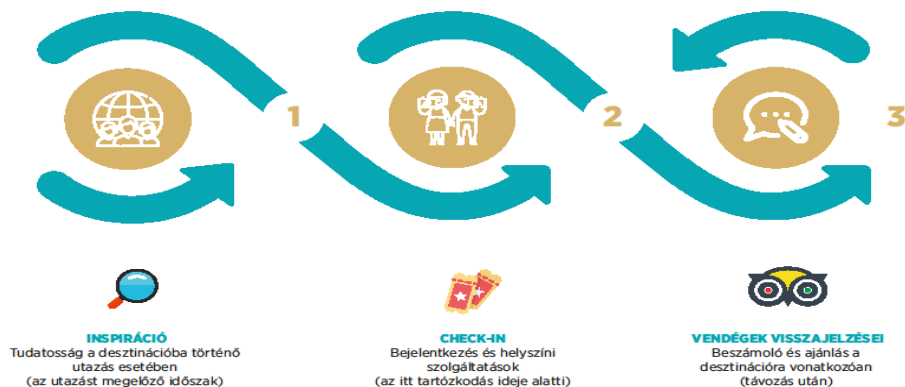
## Marketing tevékenység

A Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft. 2023. 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 illeszkedve kerül kialakítása. **A marketingtevékenységben hangsúlyt kap a korszerű, egységes, nemzetközi színvonalú Veszprém, mint kulturális turisztikai desztináció és minőségi élménytér brandépítése, a város nemzetközi arculatának erősítése a kultúra révén.** A marketing koncepciót továbbá a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. és a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 – Turizmus 2.0 dokumentumaiban meghatározott irányelvekhez igazodva (Névhasználati szerződés alapján), az egységes desztinációs szemlélet érvényesítése érdekében, a Balaton, mint kiemelt turisztikai desztináció részeként alakítottuk ki.

Jelen szakmai tervünk a VMJV Önkormányzatával kötendő megbízási szerződés tervezetben (korábban leadott finanszírozási igény) szereplő megbízási díj alapján készült, ugyanakkor kidolgozása idején még a szerződés nem került aláírásra.



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

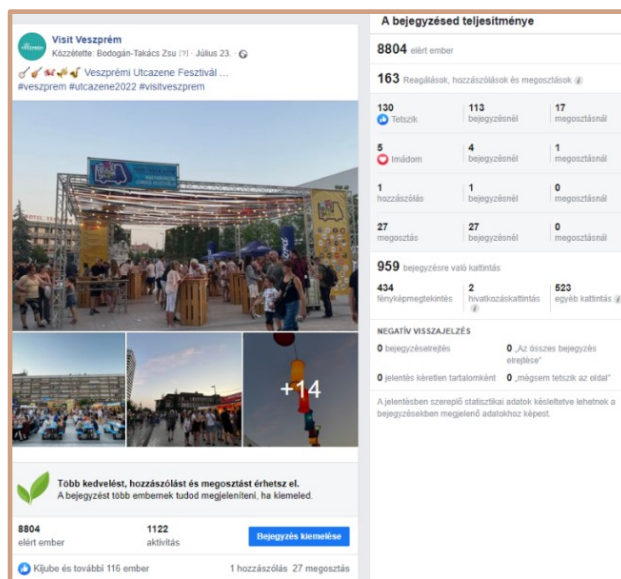
**A 2023-as év egyik fő feladatának tekintjük desztinációs turisztikai portálunk folyamatos tartalmi frissítését 3 nyelven.**

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 egyedi tervezésű felhasználóbarát menürendszert és aktuális információkat tartalmazó új turisztikai portál tartalomkezelését egy saját CMS fejlesztés biztosítja. Az új weboldalnak köszönhetően - az EKF címévre felkészülve - a lehető legteljesebb turisztikai és kulturális élményszerzést tudjuk biztosítani, és ugyanakkor támogatjuk a látogatószám növekedését és a fenntartható turizmusfejlődést. A honlapunk keretét ad szervezetünk olyan marketing tevékenységeknek is, mint az attrakciók és szolgáltatások, a minőségi élményterek bemutatása. 2023-ban az oldalon integrálásra kerül az egységes városi eseménynaptár és a jegyértékesítési felület.



## PPC KAMPÁNYOK - kattintás alapú hirdetési kampányok

Folytatni kívánjuk az elmúlt év során is nagy számú eléréseket biztosító, inspirációs célú és jelentős forgalomélénkítő hatású fizetett kampányainkat közösségi média felületeinken. Ezek szintén hatékony eszközei a brandépítésnek, valamint a webalapú információs felületek népszerűsítésének. **A European Best Destinations 2023 címhez kapcsolódóan 2023. január-februárban kiemelt natív kampányt tervezünk.**



## EUROPEAN BEST DESTINATION – NEMZETKÖZI PROMÓCIÓS KAMPÁNY

A VMJV Önkormányzata döntése alapján 2022. évi feladatként szervezetünk pályázott 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 biztosít jelenlétet egész éven át, továbbá olyan rangos nemzetközi médiapartnereknél történő megjelenések kapcsolódnak majd 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.

## KÖZÖSSÉGI MÉDIA MARKETING

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

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

### INFORMÁCIÓNYÚJTÁS – TOURINFORM VESZPRÉM ÜZEMELTETÉSE

A **Tourinform Veszprém** irodában a történelmi belvárosban, az Óváros tér 2. szám alatt szakképzett, jó helyismerettel és magas szintű idegennyelv ismerettel rendelkező kollégák várják a turistákat, látogatókat, hogy elmesélhessék számukra a **Királynék városának történetét**, ismertessék azokat a kulturális értékeket, melyek hozzájárultak az EKF 2023

kitüntető cím elnyeréséhez, tájékoztatást nyújtsanak a projektév gazdag és színes programkínálatáról.

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, a Veszprém a királynék városa brandet erősítő ajándéktárgyakat és rendezvények belépőjegyeit (Ticketportal, Jegymester, Interticket) árusítja, idegenvezetést közvetít, a kicsiknek gyereksarkot kínál, és nem utolsósorban közvetlen környezetében szabadon használható wifi-csatlakozás is elérhető.

A 2023-as EKF címév során a látogatómenedzsment javítása érdekében humán erőforrás bővítés történik ügyfélszolgálati területen, mely lehetővé teszi a projektév kapcsán az elvárt bővített irodai nyitvatartást.

### 2023. ÉVI TERVEZETT NYITVA TARTÁS

Tourinform Veszprém nyitva tartása	Hétfő-Péntek	Szombat	Vasárnap
Január 1 – Április 30.	9:00-17:00	9:00-17:00	9:00-17:00
Május 1 - Szeptember 30.	10:00-18:00	10:00-18:00	10:00-18:00
Október 1 - December 31.	9:00-17:00	9:00-17:00	9:00-17:00

A fenti tervezet – a 2022. évihez képest bővített nyitvatartási idő, mely több hétvégi napot, hosszabb nyitva tartást tartalmaz - elengedhetetlen a megnövekedő kereslet minőségi kiszolgálásához.

### VESZPRÉMI TURISZTIKAI KIADVÁNY PORTFÓLIÓ

Az EKF 2023 kapcsán erősödő Veszprém brand 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 turisztikai kiadványportfólió megléte. 2022-ben nagy múltú, jól ismert és közkedvelt Útitárs turisztikai információs kiadványunk 3 nyelven teljesen új tartalmat és arculatot kapott.

### KIADVÁNYPORTFÓLIÓ

- **Veszprémi turisztikai és egyéb tematikájú grafikai térképek**
- EKF fókuszú **gyermekfoglalkoztató**
- Az új **Útitárs** kiadvány (3 nyelvi mutációban) tartalmi megújítása a 2023-as év során folyamatosan megnyíló új és megújult helyszínek bemutatásával.

### KIADVÁNYTERJESZTÉS

Meglévő saját (Útitárs, grafikai térkép, gyermekfoglalkoztató) valamint a VEB 2023 és az MTÜ által biztosított kiadványok terjesztése a helyi turisztikai szolgáltatók és kulturális intézmények körében. Ezen felül a Balaton desztinációban található kiemelt Tourinform irodák részére ugyancsak eljuttatjuk saját kiadványainkat.

### 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.

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

### KIÁLLÍTÁSOK

2023. februárjában is megrendezésre kerül a Hungexpo Budapesti Vásárközpontban az Utazás kiállítás, a turisztikai szektor legnagyobb hazai kiállítása. Amennyiben a Veszprém-Balaton 2023 Zrt. a kiállítói jelenlét mellett dönt, szervezetünk ezúttal is garantálja az együttműködést, szakmai támogatást nyújt a megjelenéshez (személyzet biztosítása, hostessek betanítása, kiadványok biztosítása, stb.).

### GARANTÁLT IDEGENVEZETÉSEK

2023-ban is folytatjuk a városnézések tematikus rendszerének továbbfejlesztését. A várnegyed lezárása mellett, az egyéb belvárosi és természeti vonzerő, kulturális és történelmi örökség bemutatása érdekében az év folyamán 27 alkalommal indítottunk ingyenes, tematikus sétát a Veszprémbe látogatók és helyi érdeklődők részére. Desztinációnk három legfontosabb célcsoportját (kulturális utazók, kozmopolita fiatalok és élményt kereső családok) tudtuk a különböző tematikákkal megszólítani, a szervezett sétákon több, mint 600 fő vett részt. 2022-ben a „Veszprém, a királynék városa” szlogen erősítéséhez kapcsolódóan kidolgozásra került *Királynék, kancellárok és kisasszonyok* címmel egy új tematikus séta, mely

terveink szerint 2023-ban már tovább gazdagítja turisztikai termékkínálatunkat, színesíti sétaprogramjaink palettáját. Az ENSZ Fenntartható Fejlődési Célrendszere mentén kidolgozott környezeti fenntarthatóság (zöld) tematikájú idegenvezetések is tervezünk edukációs és szemléletformáló céllal, mely szorosan kapcsolódik kulturális örökségünk és természeti kincseink védelméhez, a fenntartható turizmushoz.

VEB 2023 EKF pályázati forrásból - az „Élményszerű Látogatóbarát Turisztikai Kínálatfejlesztés a Tourinform Veszprém Szolgáltatásaihoz Kapcsolódóan” pályázat keretében szervezetünk lehetőséget kapott, hogy 60 darabos idegenvezetői adó-vevő szett megvásárlásával javítsa a városba érkező turisták fogadási feltételeit, növelje a látogatók komfortérzetét. Az adó-vevő készülék alkalmazása kis méreténél, egyszerű használatánál fogva tökéletes megoldást jelent a zavartalan kommunikáció megteremtésére idegenvezető és látogató között a vezetett séták során.

Információs és szervezési tevékenységünk során együttműködünk egyéb helyi, idegenvezetések szervezésével foglalkozó, profitorientált cégekkel (pl. Túrajó Veszprém másképp, Idegenvezetők Veszprém, Balaton Bike Tour).

## NYOMTATOTT MÉDIA

A potenciális fogyasztók informálása, elérése, Veszprém város turisztikai kínálatának népszerűsítése print megjelenések formájában országos és több megyés kiadványokban (pl. 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. A meglévő táblákból tervezetten 24 db kétoldalas térképes gyalogos irányítótábla, a 15 db 3 oldalas köztéri installáció tartalmi megújításon esik át a VMJV Önkormányzatának közreműködésével.

## PARTNERI EGYÜTTMŰKÖDÉS SZAKMAI SZERVEZETEKSEL

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

Tervezetten a VTE (Veszprémi Turisztikai Egyesület) komplex képzést és szemléletformáló programokat indít a tavasz folyamán a VEB2023 WELCOME VESZPRÉM projektjének részeként a turisztikai szektorban dolgozó kollégák és a középvezetők képzésére irányulóan, melyben támogató partnerként szervezetünk is együttműködik.

2022. évben szoros volt szakmai kapcsolatunk 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 külpiaci megjelenéshez.

A régiós együttműködést erősítve szakmai kapcsolatunk a **Balaton Turizmus Szövetséggel töretlen**, ügyvezetőnket 2021 őszétől a szövetség elnökségi tagja. Terveink szerint 2023-ban ismét számos veszprémi programajánlattal csatlakozhatunk majd a szervezet **Nyitott Balaton** elnevezésű, népszerű projekt tavaszi és őszi kampányához. A kampány a turisztikai szezon hosszabbítást célozza, melyhez Veszprém egész évben elérhető változatos kulturális kínálata is jelentősen hozzájárul.

**A Veszprémi Turisztikai Egyesület munkájához szakmai támogatást nyújtunk.**

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

Veszprém, 2022. november 14.



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

**Bérczi Beáta**  
ügyvezető