

Szakmai terv

2024.

Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft.

Készült: 2023. november 13.

Tartalomjegyzék

1.	A VESZPRÉMI TURISZTIKAI NONPROFIT KFT. CÉLJA ÉS TEVÉKENYSÉGEI...	3.
1.1.	Tourinform Veszprém – Közhasznú információszolgáltatás.....	4.
1.2.	Helyzetértékelés.....	6.
2.	HUMÁN ERŐFORRÁS.....	8.
2.1.	2.1. Dolgozói állomány, munkakörök.....	8.
2.2.	Egyéb javadalmazás, béren kívüli juttatások.....	8.
2.3.	Képzési terv.....	8.
3.	MARKETING TEVÉKENYSÉG.....	9.
3.1.	Alapfeladatokhoz kapcsolódó marketing aktivitások.....	10.
3.2.	Veszprémi turisztikai kiadvány portfólió.....	10.
3.3.	Online marketing.....	11.
3.4.	Offline megjelenések.....	12.
3.5.	Egyéb megjelenések.....	12.
4.	ÜZLETI TEVÉKENYSÉG.....	14.
5.	PROJEKT TEVÉKENYSÉG.....	15.
6.	FEJLESZTÉSI TERVEK.....	16.

1. A VESZPRÉMI TURISZTIKAI NONPROFIT KFT. CÉLJA ÉS TEVÉKENYSÉGEI

A Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft. 2024. évre szóló részletes szakmai terve 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 megvalósított fejlesztésekhez és az innovációs programok részeként megvalósult beruházásokhoz, fenttartható eseményekhez illeszkedve, a VEB2023 örökségének magasabb szinten való továbbvitelével összefüggésben kerültek meghatározásra a betervezett források függvényében.

Célunk, hogy mi magunk is, tudatos tervezéssel növeljük a városba és régióba érkezők számát, ill. az ott élők és érkezők közötti pozitív interakciókat, kölcsönös gazdagító találkozások lehetőségét teremtve.

A Társaság alapító okiratában rögzítettek szerint a Társaság célja, hogy Veszprém város és térsége turisztikai érdekeit előmozdítsa; a turizmus rendszerének átfogó kialakítása és működtetése révén fenntartható és versenyképes turizmust teremtsen a térségben. A társaság tagjai a közös célnak megfelelően fejlesztési, információs és marketing tevékenységüket összehangolják.

A Társaság működésének finanszírozását 2024-ben is a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatával kötött megbízási szerződés biztosítja. A kft. teljes bevétele a következő forrásokból tevődik össze: az irodai értékesítés (ajándéktárgy értékesítés) és eszköz bérbeadás árbevétele, egyéb bevétel (a VMJV Önkormányzat tulajdonossal kötött szerződés és egyéb megállapodások alapján, valamint többszámlázott árbevétel jegyértékesítésből és idegenvezetés szervezéséből).

A távlati célkitűzések megvalósítása során cél egy működő régiós partnerség megalapozása, piacra vihető kínálati egységekkel, melyet összehangolt információs és marketing tevékenységgel.

Ennek érdekében a 2024-es évben szakmai feladatokat vállalunk a VEB2023 költségvetési támogatásból az EKF Program keretében megvalósuló rendezvények népszerűsítését szolgáló és azokat támogató, „Turisztikai Management Rendszer” (továbbiakban: „TMR”) elnevezésű alkalmazásfejlesztési és üzemeltetési támogatási szolgáltatásokat tartalmazó rendszer üzemeltetésében, szolgáltatásainak bevezetésében.

A TMR egy olyan egységes komplex keretrendszer, amelyen keresztül a Régió kulturális eseményeiről megfelelő tájékoztatás és jegyértékesítési szolgáltatás valósul meg, ezzel támogatva a Régió kulturális és turisztikai fellendülését. A TMR alapját képezi egy tartalom menedzsment rendszer (Content Management System „CMS”), amely lehetővé teszi a partnerek által megrendezésre kerülő események kezelését, nyilvántartását, a felhasználók részére egy integrált rendszerben, naptár formátumban való hozzáférhető tételét. A TMR-hez kapcsolódik a felhasználók által letölthető applikáció („Applikáció”), melynek célja, hogy az eseményeket személyre szabott érdeklődési kör alapján jelenítse meg a felhasználók számára, továbbá egy olyan jegyértékesítési keretrendszer, amelyen keresztül komplex, az összes partnerre kiterjedően jegyértékesítési szolgáltatás („Jegyértékesítési Szolgáltatás”) kerül megvalósítás.

A 2024. év tervezésekor a Társaság rövidtávú célkitűzése, hogy Veszprém kínálatában az EKF program során létrejött attrakciókat, programelemeket továbbra is még szélesebb körben láthatóvá tegye, marketing tevékenységét tovább optimalizálja, annak hatékonyságát növelje.

Célunk a látogatói élmény további fejlesztése a következő üzleti évben. Prioritást élvez a Veszprém és a régió turisztikai vonzerőiből létrehozott ajánlati csomagok újragondolása, a kommunikációs tevékenység során új csatornák kiépítése, valamint a kínálat eljuttatása a látogatókhoz.

Az EKF címében számos különleges kulturális rendezvény került megrendezésre és emellett átfogó városfejlesztés is kezdetét vette. Annak érdekében, hogy a cím (és ezáltal a fejlesztések) utóélete a nyertes városok lakosai és látogatói számára szerves részét képezhesse a várossal való kapcsolatnak és élményeknek, újraindításra kerül a Veszprém-kártya, Veszprém Megyei Jogú Város hivatalos kártyája. Egy „okoskártya”, amellyel a város az itt élő polgárokat támogatja. Számos kedvezményes szolgáltatást nyújt, melynek köre folyamatosan bővül. A VEB2023 költségvetési támogatásából az EKF Program keretében megvalósuló kártya menedzsmentjét az EKF végzi, kooperációban Társaságunkkal.

A lakossági kedvezmény kártyaként működő szolgáltatás a helyi gazdaság működését is hivatott tovább élénkíteni. A kártya használatával ösztönözhető a helyben, helyi vállalkozóktól való vásárlás, ezzel is segítve a helyi kereskedelmi, szolgáltatói szektort. A Veszprém Városkártya-tulajdonosok pedig kedvezményt kapnak a helyi vásárlásaikból, illetve az igénybe vett szolgáltatások díjából a regisztrált elfogadóhelyeken. A kártya igénylői részére az önkormányzati tulajdonban levő szolgáltató cégek és intézmények is kedvezményt biztosítanak.

A lakossági Veszprém-kártya egy már meglevő, de mára statikusan nyugvó eszköz, aminek bázisát és hatáskörét is fokozni szükséges, továbbfejlesztését új informatikai alapon kell elvégezni. A városkártya célja a helyben elérhető szolgáltatásokhoz való hozzáférés gyorsabb és kényelmesebb módjának biztosítása, ami segíti a helyi szolgáltatások piacra jutási lehetőségeit és hozzájárul a gazdaság élénkítéséhez.

A két pillérből álló kártyarendszer – a fent említett lakossági kártyarendszer (Veszprém-kártya), másrészt az év során szintén megjelenő turisztikai kártyarendszer (Veszprém Citycard) piaci bevezetéséhez fókuszált és kiemelt feladatokat végzünk a 2024-es évben.

A plusz szakmai feladatként vállalt tevékenységeink mellett természetesen továbbra is ellátjuk eddigi tevékenységeinket, melyek közül elsődleges a közhasznú információszolgáltatás, mint fő tevékenység, ezzel összefüggésben a Tourinform iroda üzemeltetése. A főtevékenységgel összefüggésben végezzük közvetítői tevékenységünket, mely során a helyi turisztikai kínálatot juttatjuk a piacra és lehetőleg ezeket összekapcsolva csomagban értékesítjük. Ezt a tevékenységet egészíti ki és támogatja a turisztikai marketing és a turisztikai fejlesztések megvalósítása.

Társaságunk üzemelteti a Tourinform Veszprém irodát, mely a turisztikai kínálatra épül, és felsorakoztatja Veszprém és a régió értékeit.

A Társaság működését Veszprém MJV önkormányzata biztosítja, így túlmenően a kötelező információszolgáltatáson megteremti a fenti tevékenységek finanszírozási feltételeit. Az önkormányzat támogatja továbbá a marketing és fejlesztési tevékenységeket is a fent megfogalmazott hosszútávú célok érdekében. A Társaság üzleti bevételeivel hozzájárul a célok eléréséhez és a fejlesztésekhez egyaránt.

1.1. Tourinform Veszprém - Közhasznú információszolgáltatás

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 90 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 Tourinform névhasználatot a Magyar Turisztikai Ügynökséggel kötött Névhasználati szerződés szabályozza. A Névhasználati szerződésben előírt arculati és tartalmi követelmények figyelembevételével alakítottuk ki a turisztikai információs rendszert, amely tartalmazza a kötelező nyitvatartási időt, az információs szolgáltatás minőségét, valamint a turisztikai vonzáskörzet (gyűjtőterület) adatainak gyűjtését és frissítését. Magyarország turisztikai adatbázisának, a NETA-nak (Nemzeti Turisztikai Adatbázis) a folyamatos frissítése, naprakész információkkal való feltöltése a Tourinform iroda egyik kiemelt feladata.

Irodánk gyűjtőterületébe Veszprém teljes turisztikai adatbázisa és Veszprém megye további 29 települése tartozik:

Bakonybél, Bakonyháza, Bakonyoszlop, Bakonyszentkirály, Bárd, Borzavár, Csehánya, Csesznek, Csetény, Dudar, Eplény, Hárskút, Herend, Jásd, Kislőd, Lókút, Márkó, Nagyesztergár, Nemesvámos, Olaszfalu, Pénzesgyőr, Porva, Szápár, Szentgál, Tés, Úrkút, Városlőd, Veszprémfajsz, Zirc

2024. évi tervezett nyitvatartás

Tourinform Veszprém nyitvatartása	Hétfő-Péntek	Szombat	Vasárnap
Január 1 – Április 30	9:00-17:00	9:00-17:00	zárva
Május 1 – Május 31	9:00-17:00	10:00-18:00	10:00-18:00
Június 1 – Augusztus 31.	10:00-18:00	10:00-18:00	10:00-18:00
Szeptember 1 - Október 30.	10:00-18:00	10:00-18:00	10:00-18:00
November 1 - December 31.	9:00-17:00	9:00-17:00	zárva

Az iroda 2024. évi nyitvatartásánál is kiemelt szempont a látogatói igényekhez és a helyi eseményekhez való alkalmazkodás. Ennek érdekében szezonálisan meghosszabbított nyitvatartással dolgozunk, ez májustól szeptemberig a teljes hétvégére vonatkozik, ezen belül pedig a nyári kelemelt időszakban még hosszabb ideig tart nyitva a Tourinform iroda. Hosszú hétvégék, ünnepek és városi rendezvények idején a rendezvények időtartamához alkalmazkodunk szükség esetén hosszabbított nyitvatartással.

Célcsoportunk a turisták mellett, kiemelten a helyi, környékbeli lakosság. A Tourinform Veszprém a turisták tájékoztatásán túl a helyi lakosság információ ellátásának központi helyévé is. Ezért

folyamatosan gyűjtjük az információkat a helyi programgazdáktól különös tekintettel az EKF programjaira, de a nonprofit és üzleti szektorból egyaránt -, hogy teljes körű tájékoztatást nyújthassunk.

Heti-, havi- és éves programajánlókat készítünk, a programokról online felületeken tájékoztatjuk követőinket.

A Tourinform Veszprém alaptevékenységei:

- személyes, telefonos, online információszolgáltatás
- idegenvezető- és programközvetítés
- információk gyűjtése, rögzítése a Nemzeti Turisztikai Adatbázisban
- turisztikai információk frissítése, online felületek kezelése
- helyi programok gyűjtése és népszerűsítése heti hírlevél formájában
- kulturális értékek bemutatása
- kiadványok, információs anyagok készítése
- jegyértékesítés
- ajándéktárgy értékesítés
- csomagmegőrző szolgáltatás
- kerékpár megőrző szolgáltatás
- tolmácsszolgálat hallássérülteknek a KONTAKT Tolmácsszolgálat közreműködésével
- Kajla pecsételőpont

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 Tourinform Veszprém a 2023. évi próbavásárlások során kiemelkedően teljesített, az ország irodái közül 98%-os összeteljesítményével a második helyen végzett. Célunk, hogy ezt a kiváló eredményt a továbbiakban is fenntartsuk, melynek érdekében fontosnak tartjuk a kollégák folyamatos képzését, tudásbővítését, valamint ösztönzését, az elkötelezettség erősítését munkahelyük iránt.

1.2. Helyzetértékelés

A fejlett turisztikai intézményrendszerrel és komoly tervezési hagyományokkal rendelkező országok és városok az elmúlt években egyaránt megkezdtek turizmusgazdaságuk áthangolását egy úgynevezett látogatógazdaság megközelítésű gyakorlatra. Az elsőként mozduló országok és városok gyakorlatában a látogatógazdaság segítségével a város-menedzsment és üzemeltetés területén egy olyan új szemlélet van kialakulóban, amely a látogató- és vendégforgalomra nem, mint marginális

és externális jelenségre tekint, hanem segítségül hívja azt az adott helyen jelentkező anomáliák orvoslására.

A bizalomépítésen és az életminőség-központú fejlesztéspolitikán alapuló sikeres EKF-év, a VEB2023 programsorozat és az általa életre hívott európai láthatóságú kreatív régió értékei jóval túlmutatnak egy kulturális évadon. Az EKF-programévet követően érkezett az idő a szintlépéshez, a projektmenedzsment, a hálózat- és bizalomépítés során szerzett tapasztalatok révén a VEB2023 örökségének magasabb szinten való továbbviteléhez, a nemzetközi trendekhez illeszkedve egy regionális mintaprojekt segítségével egy optimális és fenntartható minőségi élménytér (mintarégió) megteremtésének.

Az új szemléleten alapuló fejlesztéspolitika a társadalmi-, szociális-, környezeti- és gazdasági anomáliák és problémák feloldása érdekében tudatosan használja a korábbi terminológiával turizmusnak nevezett jelenséget. A turizmushoz képest a látogatógazdaságnak azonban része a helyi lakosság is, s végső soron minden az ő érdekükben történik. Ha sikerül átültetni a fejlesztés- és társadalompolitikába az új eljárásokat, akkor elmondható lesz, hogy általa mindenki gazdagodik. A lakosság elsősorban életminőségben, a vállalkozások anyagi javakban, illetve a kiszámítható és stabil működési környezet által, míg a látogatók egy optimális élménytérben gyűjtött élmények által lesznek "gazdagabbak".

Tudatos tervezéssel növelhető a városba és térségébe érkezők és az ott élők közötti pozitív interakciók száma. Ezáltal a kölcsönös gazdagító találkozások által ugyancsak mindenki gyarapszik. Tudatos menedzseléssel és látogatóterelési eljárásokkal az élménytérben a látogatóforgalom optimális, nem lesz egyszerre se túl kevés, se túl sok látogató. A fentiek összességének megvalósulása után beszélhetünk minőségi élménytérrel, amely tervezetten egy mintarégiós projekt céljaként fog megvalósulni Veszprémben.

Ennek a projektnek már a tervezési fázisától szervesen részt vállalunk a megvalósításában, hozzátéve azt a szakmai know-howt, amivel a Társaságunk rendelkezik.

Az EKF projektnek köszönhető infrastrukturális beruházások és szoft elemek már 2023-ban előmozdították a látogatószámot, vendégéjszakaszámot, turisztikai bevételeket és hosszabb távon is meghatározóak lesznek Veszprém turisztikai és gazdasági stratégiájában.

Az EKF címévből számos különleges kulturális rendezvény került megrendezésre és emellett átfogó városfejlesztés is kezdetét vette. Annak érdekében, hogy a cím (és ezáltal a fejlesztések) utóélete a nyertes városok lakosai és látogatói számára szerves részét képezhesse a várossal való kapcsolatnak és élményeknek, újraindításra kerül a Veszprém-kártya.

A kártya egyik típusa az adott város lakosai számára lesz elérhető, akik lakcímük (későbbiekben esetleg Pannon Egyetem hallgatói jogviszonyuk) alapján jogosulttá válnak a kártyára és az azzal járó kedvezményekre, míg az adott városba látogató utazók a kártya másik típusához, egy 24, 48, vagy 72 óráig érvényes turisztikai kártyához, megvásárlás útján juthatnak hozzá, amely hasonlóképpen kedvezményekre jogosítja fel őket, például múzeumokban, kávézókban, stb.

A kártya széleskörű alkalmazhatóságát, elterjedését és népszerűségét úgy lehet biztosítani, hogy ha egy megfontolt, reális és fokozatos termékfejlesztés eredményeként több verzióban kerül a piacra, így lehetőséget teremtve minden típusú felhasználó valós tapasztalatainak beépítésére.

2. HUMÁN ERŐFORRÁS

2.1. Dolgozói állomány, munkakörök

Főállásban alkalmazottak száma: 7 fő alkalmazott

Ügyvezető

Tourinform irodavezető

Marketing menedzser

Tourinform Iroda front-office munkatárs: 4 fő

Az ügyvezető a szervezet irányításán túl ellátja a szakmai kapcsolattartást és szakértői feladatokat, valamint vezeti a szervezet marketing tevékenységét. Közvetlen irányítása alatt álló két kolléga egyike a Tourinform iroda szakmai munkájáért felel, mint irodavezető. A másik az ügyvezető közvetlen irányítása alatt felel a pénzügyi-adminisztratív ügyekért, irányítja az értékesítési folyamatokat és marketing menedzseri feladatokat lát el, valamint asszisztensként részt vesz az aktuális projektek menedzsmentjében.

A kialakított szervezeti struktúra alkalmas az EKF év során megnövekedett külföldi és belföldi vendégforgalom személyes és szakavatott informálására, ill. a Társaság sokrétű alapfeladatainak ellátására.

A szezonális követelményeit figyelembe véve a nyári csúc szezonban az állandó stáb mindenképpen kiegészítése szorul, az aktuális bővítést az Pannon Egyetem által fenntartott Infopont humán erőforrásából tervezzük megoldani, gyakornoki és időszakos munkavégzéssel.

A pénzügyi tervünk a 2023-as évhez képest minimálisan megnövelt bérköltséget tartalmaz, a tervezett alkalmazotti bérkorrekciót az EKF évben végzett többletmunka, a piaci trendek, a stagnáló bérkeret, a 2024-re betervezett plusz feladatok és a dolgozói elvándorlás megelőzése indokolja.

2.2. Egyéb javadalmazás, béren kívüli juttatások

Tervben van az alkalmazottak számára egy szakmai feladatok elvégzéséhez kötött premizáló struktúra kialakítása, mely alapján béren kívüli juttatásban részesülnek a kollégák, motiválva őket, hogy még érdekelttek legyenek a hatékonyabb működés elérésében.

2.3. Képzési terv

Dolgozói idegenforgalmi képzésekre 2024-re külön költségkeretet állítottunk be, szeretnénk ezt a közvetített szolgáltatást optimális módon saját munkaerő alkalmazásával megoldani, csökkentve ezzel a közvetített szolgáltatásra irányuló kiadásainkat.

A szakmai továbbképzések a működési keretből, illetve a feladatellátáshoz kapcsolódó szakmai rendezvények soráról finanszírozhatók, a továbbiakhoz külső forrást keresünk, vagy eredményeink függvényében üzleti bevételeinkből finanszírozzuk.

Irodánk évente 25.000-30.000 fő átlagos személyes látogatóforgalmat bonyolít, mely közel fele külföldiekből tevődik össze. A betérők között elsősorban német, angol, olasz és egyre növekvő számban különféle szláv és spanyol nyelvű turisták szerepelnek.

Képzett informátoraink 4 idegennyelven (angol, német, spanyol, francia) is tájékoztatást tudnak adni, így nyelvi továbbképzésre nincs szükség.

A Tourinform hálózat tagjainak képzését az MTÜ szervezi. Kiemelt tematika az akadálymentesítés és érzékenyítés, a családbarát szolgáltatásfejlesztés, valamint a digitális kompetencia.

3. 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 megvalósított 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 (leadott finanszírozási igény) szereplő megbízási díj alapján készült, ugyanakkor kidolgozása idején még a szerződés nem került aláírásra.

Társaságunk a turisztikai kereslet és mutatók növelése érdekében aktív és célzott marketing tevékenységet folytat. A tevékenység a helyi és térségi vonzerők feltérképezésén alapul, az elvégzett piackutatások és versenytárs elemzések után Veszprém turisztikai pozicionálása és a célcsoportok beazonosítása történik.

A Társaság betervezett kutatások birtokában alakítja ki azt a marketing-kommunikációs portfóliót, amely alapján célcsoportokhoz juttatjuk el Veszprém Város EKF programsorozatához kötődő aktív fejlesztések kínálatát a turisztikai piacon.

Kiemelt tevékenységet folytatunk a Veszprém már meglévő és az Európa Kulturális Fővárosa program fejlesztés kapcsán létrejövő funkciók üzleti hasznosításának ösztönzésére. A városban eddig is működő helyszínek és az EKF program kapcsán létrejövő beruházások üzleti rendezvényszervezők irányába történő ajánlása online és személyes prezentáció formájában. A projekt célja, hogy városon/régióon kívül forrásokhoz juttassa a várost és a helyi szolgáltatókat.

3.1. Alapfeladatokhoz kapcsolódó marketing aktivitások

Az alapfeladatot támogató sorok azokat a marketing aktivitásokat tartalmazzák, amelyeket a város népszerűsítése érdekében terveztünk. A kommunikációban a hangsúlyt egyértelműen az online marketingre helyezzük. A legnagyobb turisztikai portálokkal dolgozunk együtt, mindezt pedig Google Ads éves kampánnyal támogatjuk meg. Facebook kampányok mellett 2024-ben az Instagramra továbbra is nagy hangsúlyt fektetünk.

Tervezetten bevezetjük a kommunikációnkban a szöveges blog tartalmakat is, melyek folyamatos készítéséhez az EKF kommunikációs csapatával kötünk szövetséget.

A print és elektronikus médiában tervezett megjelenések esetiek, egy-egy kiemelt eseményre fókuszálnak.

A kiállítási megjelenéseket nem preferáljuk, költségei magasak, ugyanakkor hozadéka kevés a nagyközönség elérése érdekében. Szakmai kapcsolatainkat építésére, imázs jellegű kommunikációra egyéb találkozási fórumokat, networking lehetőségeket használunk.

Fontos feladatunk a B2B kapcsolatok építése, az utazási irodák, utazásszervezők megnyerése, vagy éppen a környező attrakciókkal kötendő együttműködések feltérképezése.

Veszprém turisztikai kínálata a térségi kínálati elemekkel együtt alkot vonzó, hosszabb tartózkodási időre ösztönző egységet. A térségi kínálat összefogása és bemutatása érdekében újságírói study tourokat, programokat, direkt marketing eszközök további fejlesztését/fogadását tervezzük. A csoportos utazások kapcsán a két legnagyobb célcsoportot továbbra is az osztálykirándulók (általános- és középiskolások) és a nyugdíjas csoportok jelentik, mindkét csoport számára speciális ajánlati csomagokat dolgoztunk ki, amelyeket évről évre továbbfejlesztünk. Az osztálykiránduló csoportok érdeklődése irodánknál az elmúlt években megduplázódott, ennek további növekedésére számítunk az ajánlati csomagok bővítése, összekapcsolása és célzott kommunikációja révén.

A 2023-as években a nyári hónapok látogató-száma jelentős mértékben megnőtt. Ezzel összefüggésben a Tourinform irodára hárul a megnövekedett kereslet kiszolgálása, a megfelelő online jelenlét és a tudatos kínálat – és termékfejlesztés. Célunk, hogy a városba érkező turisták minél nagyobb számban vegyék igénybe a Tourinform iroda szolgáltatásait, ezáltal lehetőségünk nyílik a várost, mint menedzselt attrakciót kiajánlani, elősegítve a tartózkodási idő meghosszabbítását és a fajlagos költség növelését.

Ennek előfeltétele a jobb megtalálhatóság online és fizikai értelemben is. Tourinform irodai tapasztalataink azt mutatják, hogy mindenképpen szükséges nyomtatott anyagokkal felkészülni a látogatók érdeklődésére. Az egyéni utazók jellemzően tudatosan keresik az értékeket, igényt tartanak helyben olyan kiadványokra, amelyek kalauzolják őket. Így bármennyire is áttolódott az információszerzés az online felületekre, még mindig erős igény mutatkozik a nyomtatott információs anyagok iránt. Ezek megfelelő minőségű- és tartalmú elkészítése nélkülözhetetlen az iroda működéséhez.

3.2. Veszprémi turisztikai kiadvány portfólió

Az EKF 2023 kapcsán megerősödött Veszprém brand népszerűsítésének és a turisztikai fejlesztések kommunikációjának egyik leghatékonyabb módja a saját kiadványok készítése, terjesztése. A várhatóan továbbra is magas látogatószám mennyiségi és minőségi kiszolgálására, a teljeskörű információnyújtás és színvonalas tájékoztatás érdekében elengedhetetlen egy turisztikai kiadványportfólió megléte.

KIADVÁNYPORTFÓLIÓ

- Veszprémi turisztikai grafikai térképünk tartalmi frissítését, aktualizálását tervezzük.
- Gyermekfoglalkoztató lapunk megújítását, a VEB2023 fókuszú tematika átdolgozását tervezzük.

- A 2022-ben megjelenésében és tartalmában egyaránt megújult Útitárs kiadvány (3 nyelvi mutációban) újabb tartalmi bővítését, aktualizálását tervezzük a 2024-es év során, hiszen az EKF projekt keretében megvalósult attrakciók, új turisztikai szolgáltatók bemutatása, a megújult helyszínek leírásának frissítése szükséges.
- A desztinációt vonzó osztálykirándulási úticélként bemutató leporelló tartalmi anyagának összeállítása, kidolgozása – a kiadvány az inspiráció szakaszát is támogatná marketing eszközként országos direkt terjesztésben az általános- és középiskolák körében.
- A Veszprém Kártya promócióját segítő információs kiadvány megvalósításának támogatása, terjesztése.

KIADVÁNYTERJESZTÉS

Saját (Útitárs, grafikai térkép, gyermekfoglalkoztató stb.) kiadványaink, valamint 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.

3.2. Online marketing

VESZPREMINFO.HU

A 2024-es év egyik fő feladatának tekintjük desztinációs turisztikai portálunk tartalom-menedzsmentjét, folyamatos tartalmi frissítését 3 nyelven (HU/DE/EN).

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 keretet ad szervezetünk olyan marketing tevékenységeknek is, mint az attrakciók és szolgáltatások, a minőségi élményterek bemutatása. 2023-ban az oldalon integrálásra került az egységes városi eseménynaptár és a jegyértékesítési felület.

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.

Ajándéktárgy értékesítéshez, jegyértékesítéshez és szervezett programokhoz kötődően közösségi média felületeink jelentik promóciós tevékenységünk alapját.

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 Veszprém Kártya kibocsátásához kapcsolódóan 2023. január-februárban kiemelt natív kampányt tervezünk.

TURISZTIKAI PORTÁLOK

Együttműködéseink révén a továbbiakban is megjelenéseket tervezünk országos turisztikai portálokon szezonális programajánló hírlevelekben, turisztikai ajánlókban (csodasmagyarorszag.hu, turizmus.com, programturizmus.hu, utazzitthon.hu; szallas.hu, travelo.hu), melyek folytán a desztináció turisztikai értékeire, szolgáltatásaira széles körben tudjuk felhívni az érdeklődők figyelmét.

3.3. Offline megjelenések

NYOMTATOTT MÉDIA

A potenciális fogyasztók informálása, elérése, Veszprém város turisztikai kínálatának népszerűsítése print megjelenések formájában országos és több megyés kiadványokban (pl. LikeBalaton, Centrál Média csoport magazinjai, Turizmus Kft. kiadványai).

Egyéb médiamegjelenések célcsoportokhoz igazítottan (pl. szenior korosztály és osztálykirándulás tematika) magazinokban, különszámokban, illetve utazási irodák katalógusaiban.

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 22 db kétoldalas térképes gyalogos irányítótábla, valamint a 11 db 3 oldalas köztéri installáció tartalmi megújításon esett át a VMJV Önkormányzata és a VEB2023 Zrt. együttműködésének eredményeként.

A MÁV megújult és az utazóközönségnek már átadott helyi állomásával történt megegyezésünk értelmében, - mint stratégiai vendégérkezési pont -, további két db 3 oldalas köztéri installációt tervezünk kihelyezni a Veszprémi Vasútállomás utas érkező tereire.

A Tourinform Veszprém irodája elől startoló és ugyanide érkező városnéző kisvonattal is tervezünk kooperálni információs felület elhelyezéssel kapcsolatban.

3.4. Egyéb megjelenések

Helyi elektronikus média – Rádío 1 Veszprém programajánló magazin, Veszprém Televízió

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 projekt 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 a Veszprém a királynék városa brandet erősítő ajándéktárgyakat és rendezvények belépőjegyeit (Jegymester, Interticket, Broadway, valamint a VEB2023 fejlesztésű és üzemeltetésű TMR rendszer) árusítja, idegenvezetést közvetít, a kicsiknek gyereksarkot kínál, és nem utolsósorban közvetlen környezetében szabadon használható wifi-csatlakozás is elérhető.

GARANTÁLT IDEGENVEZETÉSEK

2024-ben is folytatjuk a városnézések tematikus rendszerének továbbfejlesztését. A várnegyedben a felújítási projekt 2024-ben újabb lendületet vesz, így az egyházi attrakciók korlátozott, időszakos látogathatósága mellett fontos feladatunk, hogy az EKF fejlesztések hatására megújult, illetve új belvárosi vonzerők, valamint különleges természeti értékek, a kulturális és történelmi örökség bemutatásával tegyünk vonzóvá a desztinációt. Ennek érdekében a továbbiakban is indítunk ingyenes, tematikus sétákat a Veszprémbe látogatók és helyi érdeklődők számára. Desztinációnk három legfontosabb célcsoportját (kulturális utazók, kozmopolita fiatalok és élményt kereső családok) egyaránt megszólítjuk a különböző tematikákkal, és évről évre tovább gazdagítjuk turisztikai termékínálatunkat, színesítjük sétaprogramjaink palettáját. Az osztálykirándulók számára környezeti fenntarthatóság (zöld) tematikájú idegenvezetéseket tervezünk edukációs és szemléletformáló céllal, mely szorosan kapcsolódik kulturális örökségünk és természeti kincseink védelméhez, a fenntartható turizmusfejlesztéshez.

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).

További lehetőségek a rendelkezésre álló források függvényében:

- *Direkt marketing*
- *Kapcsolattartás a turisztikai szakmai szervezetekkel*
- *Kapcsolatfelvétel határon túli turisztikai szereplőkkel*
- *B2B ajánlatok készítése, workshopok, study tourok szervezése*

PARTNERI EGYÜTTMŰKÖDÉS SZAKMAI SZERVEZETEKSEL

Fontos feladatunk a 2024. év folyamán tovább erősíteni és szorosabbra fogni a szakmai együttműködéseket a Veszprémi Érsekséggel, a VEB 2023 Zrt-vel, a Pannon Egyetemmel és a városban működő intézményekkel, szolgáltatókkal, kultúra szervezőkkel.

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.

Az EKF évben is szoros volt szakmai kapcsolatunk Kovács Balázssal, az osztrák és német turisztikai piac szakértőjével, aki a VEB2023 kulturális- és turisztikai marketing különmegbízottja volt 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.

Kovács Balázs turisztikai szakember, a GD Consulting tanácsadó cég ügyvezetőjeként szakmai koncepciót biztosít a formálódó mintarégiós projekthez, mely munkacsoportban aktív szerepet vállalunk.

A régiós együttműködést erősítve szakmai kapcsolatunk a Balaton Turizmus Szövetséggel töretlen. A Veszprémi Turisztikai Egyesület munkájához szakmai támogatást nyújtunk.

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

VENDÉG VISSZAJELZÉSEK ÉRTÉKELÉSE

Elengedhetetlen egy, a vélemények kiértékelésére és a visszacsatolásra szolgáló platform, amely értékelést adhat (bárkinek, 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.

4. ÜZLETI TEVÉKENYSÉG

A Tourinform Veszprém-ben üzleti tevékenységünk legfontosabb lába az idegenvezető- és programközvetítés. Ez a tevékenység alapvető céljaink elérésében kulcsfontosságú, egyaránt alkalmas a látogatói élmény növelésére és a tartózkodási idő meghosszabbítására is. 2024-ban folytatjuk programcsomagjaink megújítását. Ehhez segítségül hívjuk az előző évek foglalási statisztikáit, a látogatói visszajelzéseket.

A folyamatos növekedést kínálatfrissítéssel, programcsomagokkal és aktív kommunikációval érjük el évről évre. A megrendelt idegenvezetéseket garantált programokkal egészítjük ki, melyek rendkívül népszerűek. Társaságunk 2024-ben is egész évet átívelően tervezi a garantált programok indítását. Az elmúlt években tapasztalható növekedés a bevételek terén reményeink szerint a jövő évben sem torpan meg.

A jegyértékesítés volumenét tekintve növekedett forgalommal számolunk a következő évben. A jegyértékesítés forgalomterelő, szolgáltatásbővítő vállalkozás, mely kiegészítő szolgáltatást nyújt. Üzleti tevékenységeink iránti kereslet fenntartáshoz a kínálat optimalizálása mellett marketing tevékenységre is szükség van. Az önkormányzati kommunikációt kihasználva jelentős PR felületekhez juthatunk, ám ezen túlmenően nem kerülhetjük el hirdetési felületek vásárlását sem.

Az értékesítést támogató marketing keret az üzleti bevételek terhére került betervezésre. Ugyancsak az üzleti tevékenység nyereségéből fedezzük a további marketing kommunikációs tevékenységet.

Jegyértékesítő szolgáltatásunk tekintetébenszámos versenytárral kell számolnunk. Versenyelőnyt jelent az a tény, hogy a legnagyobb jegyportálokkal szerződésben állunk, ill. a VEB2023 által bevezetett TMR rendszer jegyértékesítő modulja ezért célunk a növekedés ezen a területen.

Az ajándéktárgy és szuvenir értékesítés városi szinten számos versenytárral bír. Előnye versenytársaival szemben pozícionálásában rejlik. Termékpalettájának egyediségét a válogatott minőségű ajándéktárgyak és az a szellemiség adja, miszerint a bolt kapocs a város és lakói között. A betérő érdeklődő egy helyen találkozhat a város értékeivel, megízlelheti a város sokszínűségét, válogathat a trendi EKF merchandising vagy a Királynék városa brand termékei közül.

5. PROJEKT TEVÉKENYSÉG

Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatán az EKF által kiírt egyedi felhívására 2022-ben beadott Welcome Veszprém turisztikai szolgáltatások fejlesztése címet viselő pályázata pozitív elbírálásban részesült.

VEB2023 Európa Kulturális Fővárosa cím viseléséhez méltó infrastrukturális beruházások, szoft programok és a programév kommunikációját erősítő és népszerűsítő elemek valósultak meg. A több elemből álló pályázatban szolgáltatók képzése, jegyértékesítő kioszkok beszerzése, kerékpáros és köztéri infrastruktúra fejlesztés, turisztikai audio guide és applikáció tartalomfejlesztés, szobrok télielhelyezése, gyerek útikönyv készítése, kiadása, installációk telepítése, táblák kihelyezése, információs térképek frissítése valósultak meg.

A turisták fogadási feltételeink további javítására és Veszprém város és közvetetten a régió turizmusának minőségi fejlesztésére, a látogatók és a veszprémi lakosok komfortérzetének emelése céljából a pályázatban Társaságunk is projekt elemek megvalósítását vállalta, melynek megvalósítását is megkezdjük már az idei évben.

A projektben tervezett projektelemekkel szeretnénk 2024-ig leküzdeni a vendégszerető várossá válás elé gördülő fizikai, kommunikációs, nyelvi, szemléletbeli és az információ hiány okozta akadályokat. Eredményeinket többek az iroda digitalizációjával, beszerzendő tárgyi és kommunikációs eszközökkel kívánjuk elérni a „Welcome Veszprém – turisztikai szolgáltatások fejlesztése” című projekt keretében.

7. FEJLESZTÉSI TERVEK

Az EKF évben megtörtént turisztikai fejlesztések, kínálatbővítéshez kapcsolódóan marketing kommunikáció segítségével a látogatószám növekedésének elérését, másrészt a látogatói élmény fenntartását, további növelését szeretnénk elérni.

Annak érdekében, hogy az EKF cím és a kapcsolódó fejlesztések utóélete a város lakosai és látogatói számára szerves részét képezhesse a várossal való kapcsolatnak és élményeknek, újraindításra kerül a Veszprém-kártya.

A lakossági Veszprém-kártya egy már meglévő eszköz, aminek bázisát és hatáskörét is fokozni szükséges, továbbfejlesztését új informatikai alapon kell elvégezni. A városkártya célja a helyben elérhető szolgáltatásokhoz való hozzáférés gyorsabb és kényelmesebb módjának biztosítása, ami segíti a helyi szolgáltatások piacra jutási lehetőségeit és hozzájárul a gazdaság élénkítéséhez.

Szervezeti szolgáltatásfejlesztésünk legnagyobb volumenű vállalása a két pillérből álló kártyarendszer - egyrészt a lakossági kártyarendszer (Veszprém-kártya), másrészt a turisztikai kártyarendszer (Veszprém Citycard) piaci bevezetéséhez, kiadásához és kommunikációjához kapcsolódó komplex operatív feladatok ellátása.

Támogatva a Veszprém és a régió kulturális és turisztikai fellendülését bevezetjük a VEB2023 EKF rendezvények népszerűsítését szolgáló és azokat támogató, „Turisztikai Management Rendszer”-ét, TMR-t, amely egy egységes komplex keretrendszeren keresztül biztosít tájékoztatást és jegyértékesítési szolgáltatást a régió kulturális eseményeiről.

Az új látogatói csoportok felkutatása, megszólítása kiemelten fontos lehetőség 2024-ben. A köznevelési intézmények tanulói számára igényére szabott ajánlatot fogalmazunk meg. Ennek a korosztálynak a korszerű megszólításához elengedhetetlenek a digitális eszközök is, de szerencsére több olyan intézmény is létesült Veszprém-ben, amelyek ezen igények kielégítését szolgálják lásd pl. FOTON, Digitális Tudásközpont vagy a készülő CODE élményközpont

Veszprém már meglévő és az Európa Kulturális Fővárosa program fejlesztés kapcsán létrejövő funkciók üzleti hasznosításának ösztönzése. A városban eddig is működő helyszínek és az EKF program kapcsán létrejövő beruházásokat üzleti rendezvénysszervezők irányába történő ajánljuk online és személyes prezentáció formájában. Célunk, hogy városon kívül forrásokhoz juttassuk a várost és a helyi szolgáltatókat.

További lehetőségek a rendelkezésre álló források függvényében:

- Régiós kapcsolatok bővítése
- Hosszú távra tervezett régió szintű marketing akciók
- Pályázati lehetőségek kihasználása
- Országos szintű projektekből való szerepvállalás

Veszprém, 2023. november 13.

Gere Henriette
ügyvezető