

SZAKMAI TERV
2025.
VESZPRÉMI TURISZTIKAI
NONPROFIT KFT.

Készült: 2024. október 18.

TARTALOMJEGYZÉK

1. A VESZPRÉMI TURISZTIKAI NONPROFIT KFT. CÉLJA ÉS TEVÉKENYSÉGEI...	3.
1.1. Tourinform Veszprém – Közhasznú információszolgáltatás.....	4.
1.2. Helyzetértékelés.....	7.
2. HUMÁN ERŐFORRÁS.....	8.
2.1. Dolgozói állomány, munkakörök.....	8.
2.2. Képzési terv.....	8.
3. MARKETING TEVÉKENYSÉG.....	9.
3.1. Alapfeladatokhoz kapcsolódó marketing aktivitások.....	9.
3.2. Veszprémi turisztikai kiadvány portfólió.....	10.
3.3. Online marketing.....	11.
3.4. Offline megjelenések.....	14.
3.5. Egyéb megjelenések.....	15.
4. ÜZLETI TEVÉKENYSÉG.....	17.
5. PROJEKT TEVÉKENYSÉG.....	18.
6. FEJLESZTÉSI TERVEK.....	18.

1. A VESZPRÉMI TURISZTIKAI NONPROFIT KFT. CÉLJA ÉS TEVÉKENYSÉGEI

A Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft. 2025. 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 kerül minden évben kidolgozásra.

A Társaság alapító okiratában rögzítettek szerint a Kft. 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 továbbszámlázott árbevétel jegyértékesítésből és idegenvezetés szervezésből).

A Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft. back office és front office (Tourinform) irodája is Veszprém történelmi belvárosának központjában, a Vár lábánál, az Óváros tér 2. sz. alatt található. A Tourinform Veszprém részben önálló intézményként 1998. április 1-jén kezdte meg működését, majd 2009. február 1-től Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft. cégformában.

Veszprém városával összesen 30 település tartozik az iroda turisztikai adatgyűjtő tevékenysége alá. A cég tevékenysége integrálja a Tourinform irodák alapvető feladatát, azaz Veszprém turisztikai információs feladatait látja el (a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt.-vel kötött Névhasználati Szerződés alapján). A nonprofit Kft. a helyi turizmusirányításban tölt be szerepet. Információnyújtással és a marketinggel kapcsolatos tevékenységét a tulajdonosokkal egyeztetett éves szakmai és marketing terv alapján végzi.

A Tourinform Veszprém szolgáltatásai közé tartozik a jegyértékesítés helyi, országos és nemzetközi rendezvényekre (TMR, Ticket Express, InterTicket és Jegymester), továbbá az ajándékboltban egyedi termékek, klasszikus veszprémi ajándéktárgyak, útikönyvek széles kínálata közül válogathatnak az érdeklődők.

A messziről érkező vendégek városnézésük kezdetén az irodában elhelyezhetik csomagjaikat a csomagmegőrző szekrényekben. A szolgáltatás csoportok részére is igénybe vehető, akár osztálykirándulás alkalmával is.

A Tourinform Veszprém idegenvezetések megszervezésével is foglalkozik, az érdeklődők tematikus séták alkalmával fedezhetik fel Veszprém különféle attrakcióit. A 2024-ben szervezett több mint 30 tematikus séta közel 1000 fő részvételével valósult meg.

A marketing, kommunikációs és szakmai munka, az üzemeltetéshez kapcsolódó adminisztratív jellegű háttértevékenységek a back office irodában zajlanak.

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

Prioritást élvez a Veszprém és a régió turisztikai vonzerőiből létrehozott desztinációs ajánlati csomagok újragondolása, a kommunikációs tevékenység során új csatornák kiépítése, valamint a kínálat eljuttatása a látogatókhoz.

Az iroda átfogó célja a fenntartható turizmusfejlesztés jegyében a turisztikai szereplők együttműködésének szervezeti megerősítése minőségbiztosítási elemekkel, a turisztikai célú szakmai szemléletformálás, valamint komplex, élményszerű turisztikai kínálatfejlesztés kialakítása Veszprémben, mindezt a komplexitás, az innováció és az interaktivitás szellemének jegyében.

Fontos kiemelni, hogy a Tourinform Veszprém Iroda kiemelkedő szerepet játszik abban, hogy az ide látogatók milyen benyomással bírnak Veszprémről.

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 88 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 információszolgáltatás 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, Bakonyoszló, Bakonyszentkirály, Bárd, Borzavár, Csehbánya, Csesznek, Csetény, Duda, Eplény, Hárskút, Herend, Jásd, Kislőd, Lókút, Márkó, Nagyesztergár, Nemesvámos, Olaszfalu, Pénzesgyőr, Porva, Szápár, Szentgál, Tés, Úrkút, Városlőd, Veszprémfajsz, Zirc

2025. 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.	9:00-18:00	9:00-18:00	9:00-18:00
Szeptember 1 - Szeptember 30.	9:00-17:00	10:00-18:00	10:00-18:00
Október 1- Október 31.	9:00-17:00	10:00-18:00	zárva
November 1 - December 31.	9:00-17:00	9:00-17:00	zárva

Az iroda 2025. évi nyitvatartásánál is kiemelt szempont a látogatói igényekhez és a helyi eseményekhez való alkalmazkodás. Ennek érdekében szezonálisan meghosszabbított nyitvatartással dolgozunk, ez május elejétől szeptember a teljes hétvégére vonatkozik, ezen belül pedig a nyári kiemelt 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 helye is. Ezért folyamatosan gyűjtjük az információkat a nonprofit és üzleti szektorból egyaránt, hogy minél teljesebb körű tájékoztatást nyújthassunk.

Programajánlónkat folyamatos frissítjük, a helyi turisztikailag is releváns programkínálatról online felületeinken 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 online felületeinken, valamint havi programajánló hírlevél formájában
- kulturális értékek bemutatása
- kiadványok, információs anyagok készítése
- jegyértékesítés
- ajándéktárgy értékesítés
- csomagmegőrző szolgáltatás
- kerékpár megőrző szolgálattás
- tolmácsszolgálat hallássérülteknek a KONTRAKT 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. július 1. és 2024. június 30. közötti TMR értékelési időszakban a próbavásárlások során 99%-os kiemelkedő teljesítményt nyújtott, míg az éves felmérésben elért 96%-os összteljesítményével ugyancsak a legeredményesebb irodák között 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.

HOZZÁFÉRHETŐSÉG

Nemcsak a kulturális intézmények szolgáltatásainál kiemelt fontosságú az akadálymentesség, az élményhez való hozzáférés. Ahogyan a (közösségi) épületek építészeti jellegű kialakítása esetében, úgy a bennük elérhető szolgáltatások igénybevétele szempontjából is figyelembe kell venni a látogatók képességeinek sokszínűségét. Tehát a hozzáférhetőséget biztosító intézkedések esetében az épület fizikai akadálymentességén túl, az információkhoz való hozzáférés, az élmény megszerzése és a kommunikáció megteremtésének lehetősége is fontos szempont.

Ennek a szemléletnek és intézkedési tervnek a célja, hogy a társadalom 15 százalékát alkotó mozgássérültek, mozgásukban korlátozottak, vakok és gyengénlátók, nagyothallók és siketek, kognitív zavarral élők és a segítő kutyával érkezők, valamint az elsősorban számukra megteremtett kiemelt könnyítéseket élvező – és a társadalom csaknem 40%-át kitevő – kisgyermekesek és szeniorok célzottan, és könnyen vehetik igénybe azokat a turisztikai szolgáltatásokat, amelyeket ezek a turisztikai szempontból is releváns veszprémi kulturális intézmények kínálnak.

A hozzáférhetőség olyan pozitív üzenetet hordozó érték, amely egyre nagyobb jelentőséggel és vonzerővel bír a növekvő létszámú – az aktív turisztikai élményszerzésre áldozó – szenior korosztály és az erősödő érdekképviselletekkel rendelkező fogyatékkal élő és/vagy autista emberek körében. De nem szabad megelégedni a velük utazó egészséges kísérőkről, családtagokról, akiknek a pozitív és eredményes élményszerzése meghatározó jelentőségű.

A hozzáférhetőség megteremtése olyan optimalizált szolgáltatásokra jelent garanciát az intézmények esetében, amelyek:

- növelni fogják a célcsoportba tartozó fogyasztók igényeivel kapcsolatos tudatosságot, a szolgáltatások minőségét,
- és hatást gyakorolnak a turisztikai ágazat lokális, regionális gazdasági felhajtóerejére.

A modern látogatómenedzsment keretében bevezetendő intézkedések az akadálymentesítést igénylő és potenciálisan igénybe vevő vendég útját követik le a látogatói döntés megfogalmazódásától egészen annak megvalósulásáig.

A Tourinform Veszprém teljeskörűen akadálymentesített: a bejáratnál rámpa segíti a kerekesszékeseket, valamint a babakocsival érkezőket; egy új beruházás megvalósulásával alacsony kialakítású ülőfelületek kerültek kialakításra. A vakok és gyengénlátók számára vezetősávok állnak rendelkezésre, vezető tappancsok segítik őket a pulthoz jutáshoz.

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 elérkezett 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. 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 élménytéréről, amely tervezetten egy mintarégiós projekt céljaként fog megvalósulni Veszprémben.

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

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 került 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 majd 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

A szervezetben főállásban alkalmazottak száma jelenleg 7 fő:

- Ügyvezető
- Tourinform irodavezető
- Marketing menedzser
- Turisztikai menedzser
- Tourinform Iroda front-office munkatárs: 3 fő

Az ügyvezető a szervezet irányításán túl ellátja a szakmai kapcsolattartást és szakértői feladatokat, valamint vezeti a szervezet marketing tevékenységét. A közvetlen irányítása alatt álló beosztottak közül az irodavezető a Tourinform iroda szakmai munkájáért felel. A marketing menedzseri feladatokhoz tartoznak a marketing területen túl a munkaügyi és pénzügyi adminisztrációs és értékesítési folyamatok, míg a turisztikai menedzser az aktuális projektekből, pályázatokban vesz aktívan részt, a digitális eszközök tartalomfejlesztésével és -töltésével, valamint programszervezéssel foglalkozik.

A kialakított szervezeti struktúra alkalmas a külföldi és belföldi látogatóforgalom szakavatott informálására személyesen és az online térben egyaránt, ugyanakkor lehetővé teszi a társaság sokrétű alapfeladatának eredményes és hatékony ellátását is.

A szezonális követelményeit figyelembe véve a nyári csúc szezonban az állandó ügyfélszolgálati létszám a Tourinform irodában kiegészítésre szorul. A 2024-es évtől szervezetünk duális képzőhelyként turisztikai technikus gyakorlati lehetőséget biztosít diákok számára, így a szükséges létszámbővítést egyetemi vagy technikus gyakornoki erőforrásból tervezzük biztosítani.

A pénzügyi tervünk a 2024-es évhez képest minimálisan megnövelt bérköltséget tartalmaz. A tervezett bérkorrekciót az elmúlt évek inflációs rátája okán a reálkereset szinten tartása, s ezáltal a dolgozói elvándorlás megelőzése indokolja.

2.3. Képzési terv

Dolgozói idegenforgalmi képzésre 2025-re is allokáltunk kisebb költségkeretet, mivel turisztikai menedzserünk „Tourinform Plusz – Emelt szintű lokális turizmus szervezés a gyakorlatban” c. folyamatban levő képzése 2025. márciusában zárul. A képzés a Magyar Turizmus Akadémia szervezésében zajlik, és a fél éves képzési idő alatt komplex turisztikai tudásátadás zajlik a világtrendek és azok hatásainak vizsgálatától a desztinációs szemlélet komplex elemzésén át az ágazati folyamatok feltérképezésének módszertanáig, illetve a desztinációk teljesítményének méréséig és a márkázási folyamatok azonosításáig számos területen és különböző módszerek (személyes és online elméleti tréningek, workshopok, gyakorlati terepmunka) alkalmazásával.

Továbbra is célunk, hogy a marketing kommunikációs feladataink és információs tevékenységünk ellátását minél teljesebb körűen saját munkaerő alkalmazásával tudjuk megoldani, ezzel is

csökkentve a szolgáltatás vásárlásra irányuló kiadásainkat. Ehhez elengedhetetlen az alkalmazottak folyamatos tudásbővítése, kompetencia fejlesztése. Figyelemmel kísérjük a szakmai továbbképzési lehetőségeket és ahol fejlődési potenciált látunk, a működési forrásaink vagy üzleti eredményünk terhére, illetve további külső forrást keresve élünk a lehetőséggel.

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

Képzett informátoraink 3 idegennyelven (angol, német, spanyol) is tájékoztatást tudnak adni, így nyelvi továbbképzésre nincs szükség.

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

3. MARKETING TEVÉKENYSÉG

A Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft. 2025. évre szóló marketingterve fentiek és a marketing-stratégiában rögzített elvek szerint, a szolgáltatói igényeket figyelembe véve, a turisztikai termékek pontos meghatározása után, az EKF-örökség program céljaihoz 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.

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.

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, ill. a digitálizáció eszközeire alapozva.

Jövőre is a legnagyobb turisztikai portálokkal dolgozunk együtt, mindezt pedig Google Ads éves kampánnyal támogatjuk meg. Facebook kampányok mellett, 2025-ben az Instagramra továbbra is nagy hangsúlyt fektetünk.

A print és elektronikus médiában tervezett megjelenések kampányszerűek, de vannak esetiek is, amikor egy-egy kiemelt eseményre fókuszálnak.

A kiállítási megjelenéseket nem preferáljuk, költségei magasak, ugyanakkor hozadéka kevés a nagyközönség elérése érdekében. Szakmai kapcsolataink 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 – forrásaink függvényében - 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.

Célunk, hogy a helyben élők, a szabadidőgazdaságban tevékenykedők (stakeholderek) és az idelátogatók is érezzék jól magukat. Mind a helyi lakosság, mind pedig 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

A Veszprém brand népszerűsítésének és a turisztikai fejlesztések kommunikációjának egyik keresett 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 (saját)

- Útitárs kiadvány (3 nyelvi mutációban)
- Veszprémi turisztikai grafikai térképe
- Gyermekfoglalkoztató lap
- Leporellók
- Veszprém kártyával kapcsolatos kiadványok
- Szórólapok

KIADVÁNYTERJESZTÉS

Saját kiadványaink (Útitárs, grafikai térkép, gyermekfoglalkoztató stb.), valamint az MTÜ és Tourinform Koordináció által biztosított kiadványok terjesztését helyben és a helyi turisztikai

szolgáltatók és kulturális intézmények körében végezzük. Ezen felül a Balaton desztinációban található kiemelt Tourinform irodák részére is eljuttatjuk saját kiadványainkat és mi is bemutatjuk a társirodák ajánlatait is.

3.3. Online marketing

VESZPREMINFO.HU

Veszprém turisztikai weboldala a veszpreminfo.hu egy esztétikailag, tartalmilag, technikailag megfelelően kialakított valós információkkal bíró kommunikációs csatorna Veszprém és az ide látogatók vagy éppen a helyiek részére. Megjelenésében modern, letisztult arculat jellemzi, a nyitóoldal kínálata megfelel a jelenlegi trendeknek.

Megtalálhatóak rajta Veszprém város fontos és kiemelt attrakciói (aktualitásokkal, nyitvatartási renddel, jegyinformációkkal, rövid leírással, audioguide-okkal és egyéb fontos információkkal).

A weboldal tükrözi azt az elvet, ami alapján Veszprém, mint brand hazai és nemzetközi szinten is elismertté szeretne válni. A weboldalt az igényesség, elegancia és átláthatóság jellemzi, mindez minőségi fotókkal fűszerezve. Megpróbál az aktuális trendekhez igazodni, kielégíteni a fogyasztói igényeket és megfelelni azoknak elvárásoknak, amelyet egy kulturálisan és turisztikailag is vonzó várostól elvárhatunk. A magyar mellett angolul és németül is elérhető az oldal, mely funkció egyértelműen kiválasztható a honlap kezdőlapján. Utóbbi két nyelven minden fontos információ megtalálható, idegen nyelvű audioguide-ok segítik a külföldi látogatókat.

Megtalálhatóak rajta az összegyűjtött havi események, programok az éves kiemelt események és fesztiválok mellett. Lehetőség nyílik az azonnali kapcsolatfelvételt, információkérésre közvetlenül az oldalon található messenger ikonra kattintva a kezdőlapra. A mobilnézete megfelelő, kényelmesen megtalálhatóak az információk rajta, könnyű az eligazodás.

A honlap megfelel a responsivitásnak. A látássérülteknek a kezdőlap tetején a web akadálymentesség ikon alatt tartalom segíti a tájékozódásban. A 2025-ös év egyik fő feladatának tekintjük a 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 menürendszer és aktuális információkat tartalmazó új turisztikai portál tartalomkezelését egy saját CMS fejlesztés biztosítja. Az új weboldalnak köszönhetően a lehető legteljesebb turisztikai és kulturális élményszerzést tudjuk biztosítani, és ugyanakkor támogatjuk a látogatószám növekedését és a fenntartható turizmusfejlődést.

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

KÖZÖSSÉGI MÉDIA MARKETING

A közösségimédia-használat nemcsak az utazási döntés folyamatára, hanem az élmény befogadására és a benne való elmerülésre is hatással van, éppen ezért kiemelt figyelmet fordítunk ezen csatornák használatára.

Közösségi média jelenlétünk erősítésére a legfontosabb platformokon (Facebook, Instagram, Youtube, TikTok, X) 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.

TURISZTIKAI PORTÁLOK

Együttműködéseink révén a továbbiakban is megjelenéseket tervezünk országos turisztikai portálokon szezonális programajánló hírlevelekben, turisztikai ajánlónkban (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.

DIGITÁLIS ESZKÖZÖK, DIGITÁLIS KOMMUNIKÁCIÓS FELÜLETEK

A digitalizáció hatására az elmúlt három évtizedben a turizmus makrokörnyezetében, valamint fogyasztói és kínálati oldalán is jelentős változások történtek. A digitalizáció és a digitalizációvezérelt innovációk napjainkra az utazástervezés teljes folyamatát és az utazás előtti, alatti, illetve az azt követő fogyasztói magatartást is átalakították.

A turizmus egyik sarokköve, hogy az online alkalmazások és egyéb internetalapú szolgáltatások folyamatosan elérhetőek legyenek a vendégek és a látogatók számára. Ennek érdekében folyamatosan fejlesztjük eszközparkunkat és egyúttal edukáljuk is a látogatóinkat és szolgáltatóinkat ezek használatára.

A látogatói élmény növelése érdekében az idei évben elkezdett irodai digitalizációt a 2025-ös évben továbbfejlesztjük új szolgáltatásokkal és új csatornák kiépítésével. A Tourinform Veszprém irodában kihelyezésre került több digitális felület.

ÉRINTŐKIJELZŐS KIOSZK, DIGITÁLIS TOTEM

A Tourinform Veszprém fogadóterében elhelyezett kiosk segítségével a látogató azonnal hozzájut a legfontosabb információkhoz. Olvashat a látnivalókról, mely az interaktív térképünkön könnyedén beazonosítható, kereshet szálláshelyet, vendéglátóhelyet és megtekintheti az aktuális városi programokat is, mindezt három nyelven.

DIGITÁLIS KIJELZŐ

A digitális kijelzőnkön folyamatosan futnak a veszprémi, bakonyi és balatoni imázsvideók.

DIGITÁLIS PLAKÁT

Fontosnak tartjuk a fenntarthatóságot és a környezetvédelmet is. Úgy gondoljuk a jövőben a papír alapú plakátok korát is a digitalizáció fogja felváltani, ezért az idei évben üzembe helyeztük a digitális megállítótáblánkat, 2025-ben pedig már digitális plakátot is ki fogunk helyezni az irodába. Ezeken a felületeken 0-24 órában rotálódnak a veszprémi programok, attrakciók és a veszprémi intézmények különféle plakátjai.

SMART DIGITAL PANEL

A jövő évben teljes értékűen üzembe helyezzük egy Smart digital panelt az információkhoz való hozzáférés javítása és hatékonyságnövelés érdekében.

A digitális táblával könnyen elérhetővé tesszük a turisztikai információkat az iroda nyitvatartási idején kívül is. Az eszközt mennyezetre felfüggesztve a kirakatba tervezzük kihelyezni, melyen éjjel nappal váltakozva futnak az aktuális események, információk az adatgyűjtő területünkön található turisztikai attrakciókról, az irodánk szolgáltatásairól, garantált városnéző sétákról. A panelnek számos előnye van: az üzleti célra kifejlesztett QMR szériás UHD felbontású kijelző ragyogó színeket garantál nappali megvilágításban is, felülete nem tükröződik, bármely irányból mindig magas minőségben kommunikál. Kompatibilis és integrálható az irodánkban már működő interaktív kiosk és digitális display eszközökkel és az azokat kezelő Wallboard szoftverrel, így egy felületen válik kezelhetővé az összes digitális eszközünk, mely gyorsabbá és hatékonyabbá teszi a munkánkat. A jelenlegi digitális eszközök segítségével az irodába érkező vendégeket tudjuk tájékoztatni, de fontosnak tartottuk, hogy az irodán kívül is ugyanilyen minőségben tudjunk kommunikálni, illetve megszólítani az utcán tartózkodó turistákat. A panel további előnye, hogy a felfüggesztésről könnyen leakasztható, így bármilyen szakmai kitelepülésre könnyedén szállítható és használható. Egyszerre költséghatékony és környezetbarát megoldás, mivel nincs szükség papírra és nyomtatásra sem.

JEGYVÁSÁRLÓI KIJELZŐ

Irodánkban lehetőség van jegyvásárlásra helyi, belföldi és külföldi rendezvényekre, színházi előadásokra, koncertekre, fesztiválokra is. Az iroda négy jegyrendszeren – a Ticket Express, a Jegymester, az InterTicket és a TMR-egységes jegyrendszer - keresztül értékesíti a jegyeket. A hatékony és vásárlóbarát helyszíni jegyértékesítéshez szükségünk van egy jegyvásárlói kijelzőre és a hozzá tartozó videokártyára. Ennek segítségével a vásárló egyszerűen kiválaszthatja a helyjegyet a kívánt előadásra, koncertre.

TOURIST GUIDE ADÓ/VEVŐ SZETT

Irodánk jelenleg 61 db tourist guide adó-vevő (59 db vevő +2 db adó készülék) készülékkel rendelkezik, melyeket az idegenvezetéseink során használunk, és bérbe adunk kisebb

konferenciák, delegációk érkezése esetén. Szeretnénk ezt az eszközparkot további 20 db (19+1db) adó-vevő készülékkel bővíteni, hogy nagyobb volumenű eseményeket is biztonsággal és kényelmesen ki tudjuk szolgálni. A nagyobb eszközállomány biztosításával a felhasználók számának növekedésére (teljes kihasználtság mellett 33%-os növekedés) és a bővített szolgáltatás bevétel növelő hatására is számítunk.

MOBILTÖLTŐ ÁLLOMÁS

Irodánk célja, hogy folyamatosan megújulás, alkalmazkodás a látogatói igényekhez, ezért a következő új szolgáltatásokat tervezzük bevezetni: mobil töltőállomás kihelyezése.

Jellemzően sokan érkeznek az irodába azzal a céllal, hogy telefonjukat szeretnék feltölteni. Az 5 rekeszes mobil töltőállomást minden rekeszében 3 db töltőkábel található (1x MicroUSB, 1x Lightning Apple készülékekhez, 1x USB C 3A), lehetővé teszi, hogy a turisták feltöltsék készülékeiket, így könnyebben hozzáférhessenek a turisztikai információkhoz. A telefonok nemcsak kommunikációs, hanem navigációs segédeszközök is. A feltöltött telefonokkal az utazók könnyebben megtalálják úticéljukat és biztonságosabban közlekedhetnek a városban is. A töltőállomások kényelmesek, hasznosak és modern, naprakész megoldást jelentenek. A töltési idő nagyon jó lehetőséget a turisták turisztikai attrakciókról és aktuális programokról való tájékoztatására. A mobil töltőállomás szolgáltatást térítés ellenében tervezzük nyújtani, ezzel újabb bevételi forrást teremtve.

AUDIO GUIDE KÉSZLET

A tavalyi évben önerőből 5 tematika mentén, 3 nyelven (magyar, angol, német) elkészült audio guide gyűjteményünk, melyek ingyenesen elérhetőek a honlapunkon ([Audio guide | Idegenvezetés | Veszprém \(veszpreminfo.hu\)](#)), így az érdeklődő turisták mobiltelefonjuk segítségével meghallgathatják. Ezt a már meglévő szolgáltatásunkat szeretnénk új szintre emelni, amihez szükségünk van egy 20 készülékes audio guide készletre. Ezekkel a készülékekkel új célcsoportot tudunk elérni és kiszolgálni, nevezetesen azon turistákat, akik nem szeretnék, vagy nincs lehetőségük csoportos idegenvezetésen részt venni, de mégis szeretnék a várost vezetetten megismerni. Az elmúlt évek tapasztalatai alapján megállapítható, hogy ezt a szolgáltatást jellemzően keresik az idelátogatók. Továbbá azokat is szeretnénk kiszolgálni, akik nem jártasak a mobiltelefon használatában, vagy nem rendelkeznek mobilnet szolgáltatással. Az Önálló Városnéző Túráinkkal a látogatók saját tempójukban, térkép segítségével fedezhetik fel a várost több tematika mentén, három nyelven (magyar, angol, német) térítés ellenében. Az új szolgáltatás bevezetéséhez a minőségi tartalomhoz a készülékeken kívül szükséges legyártatnunk a megfelelő térképeket, össze kell állítanunk új, tematikus útvonalakat és bővítenünk kell a hanganyag állományokat is.

3.4. 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 Médiaszoport magazinjai, Turizmus Kft. kiadványai). Egyéb médiamegjelenések célcsoportokhoz igazítottan (pl. fesztiválok, zene városa, szenior programok, 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.

3.5. Egyéb megjelenések

HELYI ELEKTRONIKUS MÉDIA

A rádióreklám az ismétlésre alapuló promóció leghatékonyabb és legköltségkímélőbb módja. A hallgatottsági adatok szerint a Rádió 1 régiós frekvenciája a leghallgatottabb Veszprém-ben a 18-49 éves kereskedelmi célcsoportban. A dominánsan kiemelkedő műsoridőben (reggeli és késő délutáni időszak (drive time) történő megjelenésekkel célcsoportjainknak megfelelő hallgatókat tudunk megszólítani, spot kampányok formájában.

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 már a korábbiakban is hozzájárultak az EKF 2023 kitüntető cím elnyeréséhez, tájékoztatást nyújtsanak a város és a régió gazdag, 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, TEX, 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

Az idegenvezetőink a „találkozások moderátorai”, és hisszük, hogy fontos az autentikusság, a hitelesség, hogy az üzenetek harmonikusak legyenek, tudjanak velük azonosulni a helyiek és a látogatók is. Vezérelveink: az életörömök, pozitív élmények, rácsodálkozások a mindennapi életre.

Éppen ezért 2025-ben is folytatjuk a városnézések tematikus rendszerének továbbfejlesztését. A várnegyedben a felújítási projekt 2025-ben újabb lendületet vesz, így az egyházi attrakciók

korlátozott, időszakos látogathatósága mellett fontos feladatunk, hogy a 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 termékkínálatunkat, 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.

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

PARTNERI EGYÜTTMŰKÖDÉS SZAKMAI SZERVEZETEKSEL

A továbbiakban is kiemelt feladatunknak tekintjük, hogy a 2025. év folyamán tovább erősítsük és szorosabbra fonjuk a szakmai együttműködések a desztináció turisztikai szervezeteivel, szolgáltatóival, kulturális és oktatási intézményeivel, A Veszprém-Balaton Zrt.-vel a jövőben is különösen szoros szakmai kapcsolatot ápolunk, hiszen a VEB 2023 EKF program eredményeként létrehozott TMR rendszerben több területen is Partnerként működünk együtt (jegyrendszer, Veszprém Kártya, egységes programnapár). A Veszprémi Érsekséggel ugyancsak folytatni kívánjuk a rendszeres szakmai egyeztetéseket, hiszen különösen fontos számunkra, hogy a várnegyed rekonstrukció hátralevő időszakában is a legfrissebb, legaktuálisabb információk birtokában tudjuk vendégeinket, ügyfeleinket, illetve szakmai partnereinket tájékoztatni. Az egységes városi kommunikáció megvalósítása mentén továbbra is azon dolgozunk, hogy Veszprém városának programjai, attrakciói koordináltan, egyazon platformon, a látogatók számára kellő időben és teljességben elérhetőek legyenek.

Az elmúlt években szoros szakmai kapcsolatot ápolunk Kovács Balázssal, az osztrák és német turisztikai piac szakértőjével, aki a VEB2023 kulturális- és turisztikai marketing különmegbízottja volt a környező német nyelvterületeken. A turisztikai szakember a külkapcsolatokon kívül szakmai összeköttetésben áll a Magyar Turisztikai Ügynökséggel, a hazai régiós turisztikai szervezetekkel egyaránt, rendszeresen közreműködik szakmai delegációk fogadásának előkészítésében, így szervezetünk felé is érkeznek részéről ilyen irányú megkeresések, felkérések. Programszervezéssel, szakmai- és helyismeretünkkel támogatjuk a régiókba érkező delegációk fogadását, tanulmányutak megszervezésében működünk közre. Emellett természetesen statisztikai és információs anyagokkal, kiadványokkal is támogatjuk a külpiazi marketing kommunikációt, megjelenéseket.

Az MTÜ-vel, illetve a Tourinform koordinációt képviselő Visit Hungary NZrt-vel egyaránt szoros együttműködésre törekszünk, valamint régiós szinten a VisitBalaton365 szervezettel erősítjük szakmai kapcsolatunkat.

Helyben a Veszprémi Turisztikai Egyesület tevékenységét támogatjuk, illetve a szolgáltatókkal, intézményekkel önálló szakmai kapcsolatokat is ápolunk.

A Pannon Egyetem turizmus tanszékével, szakoktatóival folyamatos az együttműködésünk, kölcsönösen támogatjuk egymás szakmai működését. Duális gyakorlati képzőhelyként a helyi turisztikai technikus képzést ugyancsak erősítjük.

Média képviselőkkel, sajtóorgánumokkal továbbra is együttműködünk, felkérések esetén TV és rádió interjúkat adunk, cikkírásban, vagy akár forgatások koordinálásában működünk közre.

VENDÉG VISSZAJELZÉSEK ÉRTÉKELESE

A következő évben szeretnénk nagyobb hangsúlyt fektetni az adatelemzésre, ami a turizmusban is kulcsfontosságú, mivel segít a látogatói szokások és preferenciák megértésében. Ezáltal személyre szabott élményeket kínálhatunk, növelve az elégedettséget és a visszatérő vendégek számát. Az adatok elemzése lehetővé teszi a piaci trendek és versenytársak tevékenységének nyomon követését, ami stratégiai előnyt biztosít. Média kommunikációs felületeink megfigyelése, a visszajelzések, vélemények nyomon követése lehetővé teszi a felhasználói adatok és elégedettség elemzését, az új és aktuális trendek megfigyelését. A releváns témák és trendek az elemzések segítségével könnyen felismerhetővé válnak, és az így kapott információk felhasználhatók a marketing- és kommunikációs intézkedések meghatározása során, segítik az erőforrások hatékonyabb felhasználását, és a marketing tevékenység eredményességének növelését célzott kampányok indításával. Az adatok alapján történő döntéshozatal hosszabb távon növelheti a látogatószámot és javíthatja a szolgáltatások minőségét is.

4. ÜZLETI TEVÉKENYSÉG

A Tourinform Veszprémben 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. 2025-ben 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 2025-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 tekintetében számos 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 szuvenír 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

2024. májusában a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. és a Kisfaludy2030 Turisztikai Fejlesztő Nonprofit Zrt. közösen közzétette a Tourinform irodák korszerűsítésének elősegítése pályázati kiírást, melynek keretében egymilliárd forint vissza nem térítendő támogatást biztosít Magyarország Kormánya a hazai Tourinform irodák infrastrukturális és szolgáltatásfejlesztésére. Ez is igazolja, hogy Magyarország Kormánya, valamint a Magyar Turisztikai Ügynökség, illetve a leányvállalataként működő Visit Hungary NZrt. továbbra is kiemelt szerepet szán a kereslettel és a kínálattal napi kapcsolatban álló Tourinformoknak, amelyeket jelentős lokális turizmus-szervező erőnek tart. Irodánk egyedi támogatásra nyújtott be kérelmet közel 10 millió forintos szolgáltatásfejlesztési forrásra. Az egyedi pályázat pozitív elbírálásban részesült, szeptemberben kézhez kaptuk a Támogatói Okiratot a megítélt 9 999 687,- Ft vissza nem térítendő támogatási összegről, mely 100%-ban előfinanszírozott, a teljes pályázati összeg folyósítása is megtörtént már. A projekt fizikai megvalósításának tervezett dátuma 2025. március 1., azaz a pályázatban vállalt feladatok részben a 2025-ös évben valósulnak meg. A *Tourinform iroda szolgáltatásfejlesztése Veszprém*ben megnevezésű projektünk keretében vállalt feladatok, beszerzések megvalósítása a látogatók fogadási feltételeink további javítását, Veszprém város és közvetetten a régió turizmusának minőségi fejlesztését szolgálják.

A Visit Hungary NZrt. vezetősége felől felkérés érkezett ügyvezetőnkhez további Tourinform szolgáltatásfejlesztési források elnyerésére kiírandó pályázati előkészítésben történő részvételre. Az előkészítési fázisban az egyes irodák különböző felkészültségi szintjének felmérése történik, a felmerülő igények és lehetséges fejlesztési irányok feltérképezése a cél, melynek alapján a további rendelkezésre álló források függvényében egy későbbi pályázati kiírás tartalma körvonalazódhat a tényleges igények és valós célok mentén. A felkérésnek természetesen eleget téve bizakodóak vagyunk, hogy a Tourinform hálózatban további pályázati lehetőség segíti majd az iroda fejlesztését, a szolgáltatások bővítését, a folyamatos megújulást és szintlépést, mellyel ismét lesz lehetőségünk élni.

6. FEJLESZTÉSI TERVEK

DIGITALIZÁCIÓ FOLYTATÁSA

A látogatói élmény növelése érdekében az idei évben elkezdett irodai digitalizációt a 2025-ös évben továbbfejlesztjük új szolgáltatásokkal és új csatornák kiépítésével. A Tourinform Veszprém irodában kihelyezésre került több digitális felület. A kiosk segítségével a látogató azonnal hozzájut a legfontosabb információkhoz. Olvashat a látnivalókról, mely az interaktív térképünkön könnyedén beazonosítható, kereshet szálláshelyet, vendéglátóhelyet és megtekintheti az aktuális városi programokat is, mindezt három nyelven. A digitális kijelzőnkön folyamatosan futnak a veszprémi, bakonyi és balatoni imázsvideók.

2024-ben beüzemelésre került egy jegyvásárlói kijelző, mely a jegyvásárlás folyamatát könnyíti meg. Bővítjük a tourist guide készletünket is, így már a 100 darabos készlettel könnyedén ki tudjuk szolgálni a városban felmerülő igényeket.

Nagy újításunk lesz a következő évben, hogy audioguide túrákat is igénybe vehetnek majd a Veszprémbe látogatók. Több tematika mentén állítunk össze túraútvonalakat, melyeket az audioguide készülékek segítségével önállóan, idegenvezető nélkül is bejárhatnak az érdeklődők. Az audioguide szolgáltatások három nyelven lesznek elérhetőek: magyarul, angolul és németül.

ÚJ KOMMUNIKÁCIÓ CSATORNÁK HASZNÁLATA TIKTOK, X

Fontosnak tartjuk, hogy a potenciális látogatókat ne csak most legyünk képesek megszólítani, de felhelyezzük a mentális térképükre városunkat, hogy a jövőben már Veszprémmel is számoljanak az utazási döntés meghozatalakor.

Mivel a közösségi médiában is megváltoztak a fogyasztói szokások és képek helyett immár inkább rövid videókat néznek, elindítottuk rövid videósorozatunkat, amely fiatalosan, lendületesen és teljesen új szemszögből fogja Veszprémet, majd később a régiót bemutatni. A videósorozatot egy új csatornán a TikTok-on indítottuk el, teljesen tudatosan, hogy a fiatalokat is meg tudjuk szólítani. A videósorozatot továbbá népszerűsítjük a Facebookon, Instagramon és a frissített Youtube csatornánkon is. A következő év tavaszán szeretnénk a videósorozatot kibővíteni angol és német nyelvű videókkal is, hogy népszerűsíteni tudjuk Veszprémet és a régiót nemzetközi szinten is, ezáltal növelve a külföldi turisták arányát. Az angol és német nyelvű videókat egy teljesen új csatornán is népszerűsíteni fogjuk, az X-en (korábban Twitter).

HÍRLEVÉL KÜLDÉS

2024 júniusában elkezdjük a havi hírlevelünket kiküldeni, mely mindig az aktuális hónap programjait, fontosabb eseményeit mutatja be. A hírlevelet nem csak a hírlevelünkre feliratkozó látogatók, érdeklődők kapják meg, hanem a Balatoni régió Tourinform irodái, szállodák és vendéglátóhelyek Veszprémbe, az adatgyűjtő területünkön és a releváns balatonparti településeken. A hírlevél sikerességét mutatja, hogy a megnyitási arány 60% fölötti, a kattintási arány majdnem eléri a 30%-ot, a leiratkozási arány pedig 0,1-0,2% között mozog és növeli a weboldalunkon eltöltött idő arányát munkamenetenként.

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

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 került a Veszprém-kártya.

2025-ös szolgáltatásfejlesztésünk részét képezi majd a Veszprém Citycard piaci bevezetésének támogatása, kibocsátóhelyi operatív feladatok ellátása.

Az új látogatói csoportok felkutatása, megszólítása kiemelten fontos 2025-ben is. 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 Veszprémbe, amelyek ezen igények kielégítését szolgálják lásd pl. FOTON, Digitális Tudásközpont vagy a hamarosan megnyitó CODE élményközpont.

DESZTINÁCIÓS KOORDINÁLÓ SZEREP

Más desztinációkban évek óta jól működő keresztértékesítési programokat működtetnek a városi turisztikai szervezetek, amelyek hatékony szervezéssel az első néhány év után nullszaldóssá vagy nyereségessé növik ki magukat. Nonprofit Kft.-ként nem lehet ugyan célunk a forprofit tevékenység, de termékfejlesztéssel, szolgáltatásbővítéssel mindenképpen szeretnénk még prosperálóbban működni.

Szeretnénk olyan turisztikai termékköröket/csomagokat kialakítani, amelyek meg tudnak jelenni a tour operátorok és OTÁk kínálatában is, ezek integrált kommunikációjában nagyban számítunk a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. (MTÜ) és a Visit Hungary Nonprofit Zrt. szakmai csúcsszervek együttműködésére.

A Visit Hungary látja el a turizmussal kapcsolatos hazai és nemzetközi értékesítési, marketingkommunikációs és az egyes nemzeti rendezvények megszervezéséhez kapcsolódó feladatokat, ők értékesítik és marketingkommunikációs feladatellátásuk keretében koordinálják és összehangolják a belföldi és külföldi regionális turisztikai értékesítési és marketing tevékenységet, működtetik és irányítja a Nemzetközi Turisztikai Képviselőtestületet, továbbá lebonyolítja az imázs- és termékcampányokat belföldön és külföldön egyaránt, turisztikai- és imázskiadványokat, továbbá a marketingkommunikációs tevékenységet támogató kutatásokat és elemzéseket készít, a belföldi és a külföldi turizmus ösztönzése céljából lebonyolítja a vásárokon, turisztikai szakkiallításokon való részvételt. Fontos szerepet kap a desztinációs logika, melynek célja, hogy a térségek egységes és versenyképes utazási ajánlatot tudjanak nyújtani a vendégek számára. Az MTÜ, VisitBalaton365 Nkft. (VisitBalaton365) szakmai együttműködő partnereként részt veszünk a kooperációjukból létrejövő, újonnan létrehozott balatoni desztinációmenedzsment szervezet munkájában, mely a balatoni szolgáltatók összefogása mellett a közös kommunikáció megvalósítását is végzi. A formálódó desztinációmenedzsment szervezeti koncepció, nemcsak a térségi márkák kommunikációját teszi hatékonyabbá, hanem erősíti a szolgáltatói együttműködéseket és a közös térségi termékcsomagok fejlesztését is.

Tervezzük a termékportfóliónk további bővítését, ami egyaránt jelenti saját termékeink fejlesztését, a termékkör bővítését, de szeretnénk minden városi intézmény termékcsoportjából, merch termékeiből is ízelítőt biztosítani az irodánkban.

2025-ben is kiemeleten fókuszálunk a pályázati lehetőségekre/forrásokra, minden lehetőséget szeretnénk megragadni a szakmai tevékenységünk támogatására, hogy azt minél hatékonyabban végezhessük.

Veszprém, 2024. október 18.

Gere Henriette
ügyvezető