

Beszámoló a Tourinform Körös- Sárrét Iroda 2019-ben végzett szakmai tevékenységéről

A 2019-es év szakmai tekintetben a lehetőségeket figyelembe véve sikeresnek mondható.

A Tourinform Iroda feladata a Létesítő által megfogalmazott turisztikai feladatok ellátása, a Magyar Turisztikai Ügynökséggel (MTÜ) kötött, érvényben lévő Névhasználati Szerződésben, valamint a Névhasználati Kézikönyvben rögzített szakmai elvárásokkal összhangban.

„A Tourinform-iroda egyfajta bemutatóterem, amely elsősorban a település/térség fogadószobája, kirakata, ahol a vendég a térségi és nemzeti (országos) turisztikai kínálattal egyaránt találkozik.”

Az iroda működéséhez szükséges személyi és tárgyi feltételek adottak voltak, a pályázati forrás eredményeként az alapfeladatain túl az iroda dolgozói további feladat megoldását is felvállalták.

Az iroda tevékenysége hozzájárult a következő eredmények eléréséhez: az iroda státuszának, fenntarthatóságának megszilárdítása és a tevékenység hálózatosítása, a térség vonzerejének, ismertségének növelése, az idegenforgalmi bevételek növekedése, az erősségekre épített, szisztematikus marketing megvalósítása. Megnövekedett az érdeklődés az iroda szolgáltatásai és ajánlatai iránt nemcsak turisták, hanem a helyi lakosság, intézmények, turisztikai szolgáltatók részéről. A Békés megyei legnépszerűbb települések TOP 5 rangsorában továbbra is szerepel Füzesgyarmat.

1. Iroda besorolása: éves, ügyfélforgalommal rendelkezik. **Típusa:** nem minősített.

2. Iroda szolgáltatásai: ingyenes térségi, nemzeti és regionális turisztikai kiadványok, térképek, belföldi turisztikai információszolgáltatás a térség turisztikai kínálatáról, látnivalóhelyeiről, rendezvényeiről, közlekedésről, szálláshelyek közvetítése. Kerékpár és bringóhíntő kölcsönzése, hirdetésfelvétel Szeghalmi, országos és regionális Szuperinfó újságokba, 1 napos programok, kirándulások, túrák szervezése, Hungary Card kedvezményes kártya értékesítése, Országos Kék Kör (OKK) Kedvezményes Szolgáltatóhálózat tájékoztató és kerékpáros szerviz pontja, OKK Természetjáró Kártya elfogadóhely. Erzsébet program pályázatok beadása a pályázók kérésére, elfogadóhelyek ismertetése, szállásfoglalás, ingyenes WiFi internet, helyi kézműves ajándéktárgyak, termékek ajánlása, ajándék hűtő mágnesek térségi települések jellegzetességeivel turisztikai Totót kitöltő látogatóknak, igény szerint térségi Körös- Sárréti Hírlevél küldése.

3. Nyitva tartás 2019-ben: szezonon kívül (január 2. - május 17.) hétfő- péntek: 9.00-17.00, szombat-vasárnap: zárva. Szezonban (május 18. - szeptember 30.) hétfő - péntek: 9.00-17.00, szombat: 10:00-17:00, vasárnap: zárva. Ünnepi hosszú hétvégeken: augusztus 17-18-19. szombat – vasárnap - hétfő: 10.00-16.00. November 1-2. péntek - szombat: 9.00-15.00. **Téli nyitva tartás 2019-ben** (december): hétfő- péntek, munkanapokon: 8.00-16.00, szombat - vasárnap: zárva.

4. Az iroda személyi állományának alakulása: 2019-ben nem történt változás a dolgozói létszám alakulásában. Az irodában 3 fő dolgozott 8 órában: egy fő irodavezető és 2 fő közfoglalkoztatott. A dolgozók között 1 fő rendelkezik középfokú német nyelvvizsgával, valamint angol nyelvtudással, egy dolgozó rendelkezik anyanyelvi szintű orosz nyelvtudással és alapfokú német nyelvvizsgával.

5. Az iroda adatgyűjtő területéhez tartozó települések és külterületei: Biharugra, Bucsa, Geszt, Dévaványa, Dévaványa–Berek, Dévaványa–Halmagy, Dévaványa–Kősziget, Ecsegfalva, Ecsegfalva–Bokros, Füzesgyarmat, Kertészsziget, Körösladány, Körösnagyharsány, Körösújfalva, Mezőgyán, Mezőgyán– Nagygyanté, Okány, Szeghalom, Szeghalom – Károlyderék, Vésztő, Zsadány, Zsadány – Fancsika-Begécs, Zsadány – Orosi.

6. Statisztika – iroda megkeresésének száma, közösségi és weboldalak látogatottsága 2019-ben (január-november): személyesen- 3300, telefonon-1135, írásban (levél, fax, e-mail)-1115. www.sarretitura.hu weboldal statisztika (2019. 01.01-12.03): látogatók száma – 5 182, felhasználók száma- 3 851, oldalmegtekintések száma-14 824. Visszatérési arány-59,67%. **Facebook Tourinform Körös-Sárrét:** követők száma- 2 239, oldal kedvelések száma – 2 205. **YouTube csatorna YouTube filmek Körös-Sárrét:** feliratkozók száma-13, megtekintések száma-309, összesen 2016-2019 közötti időszakban: 1 239.

7. Együttműködés, feladatok végrehajtása a Magyar Turisztikai Ügynökséggel 2019. első félévben meghirdetett Tourinform Hálózat megújítási folyamatban, Nemzeti Turisztikai Adatbázis (NETA) feltöltő felületet újrakezítésében, turisztikai adatállomány frissítésében.

Tourinform Körös- Sárrét Iroda arculatváltásával kapcsolatos feladatok és feltételek teljesítése

Új arculati elemekkel ellátott irodáról fotók készítése és megküldése, adat- és információszolgáltatás MTÜ részére, e-mailben történő kapcsolattartás a Tourinform Koordinációval; régi Tourinform logóval ellátott eszközök beszedése, megsemmisítése, régi arculatos elemek eltávolítása, új logó, arculati elemek kihelyezése, megjelentetése kiadványokban, információs anyagokban, programajánlóban, internetes felületeken.

MTÜ által biztosított arculati elemek, eszközök: egyoldalas világító Tourinform tábla, új arculatnak megfelelő, a kirakat és üvegezett bejárati ajtók alsó és felső részén futó matricázás, strandzászló, belső ügyféltérenben, illetve a közterületeken elhelyezett feliratok, táblák, a korábbi arculatnak megfelelő egységes forgó kiadványtartó új arculatnak megfelelő átalakítása.

A megújult NETA felület indulásakor, első ütemben, 2019 nyarán és második ütemben, szeptemberben, októberben elvégeztük az iroda adatgyűjtő területéhez tartozó turisztikai szolgáltatók, objektumok adatainak, információinak frissítését és aktualizálását egészség-, aktív-, és kulturális turizmus termékkategóriákban. Az iroda adatgyűjtő területéhez tartozó településekre vonatkozóan összesen **187** turisztikai szolgáltatás szerepel a NETA Nemzeti Turisztikai Adatbázis oldalon, amely a hellomagyarország.hu oldalba történő integrálásával lehetőséget ad a személyre szabott keresésre egy belföldi üdülés, utazás tervezése során.

Tourinform irodában folyó szakmai munka ellenőrzését támogató próbavásárlások 2019. évi eredménye (MTÜ-mystery shopping)

Magyar, angol és német nyelveken történő próbavásárlás a külső és belső környezet, a kapcsolatfelvétel, az információszolgáltatás, a proaktivitás és a munkatársak felmérésére irányul minden évben és a Tourinform Minőségbiztosítási Rendszer részét képezi.

| Scorecard | Összesen | Környezeti elemek | Formai elemek | Udvariasság, kommunikáció | Információ pontossága | Proaktivitás | Nyelvtudás, nyelvhelyesség |
|---------------|----------|-------------------|---------------|---------------------------|-----------------------|--------------|----------------------------|
| Körös- Sárrét | 76 | 79 | 78 | 81 | 82 | 47 | 73 |
| Átlag | 67 | 77 | 74 | 77 | 66 | 45 | 70 |

Mellékletek:

- 1/a. számú melléklet: Tourinform Körös- Sárrét 2019. évi akcióterve és marketing tevékenységeinek összefoglalása
- 1/b. számú melléklet: Mátrix és lehetőségtár
- 2. számú melléklet: Szálláshelyekre vonatkozó statisztikai adatok alakulása
- 3. számú melléklet: Kivonat a vendégelégedettségi kérdőívekből