

Turismiettevõtete ja sihtkohtade külalislahkuse arenguprogramm

MARKETINGI
INSTITUUT



Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond



Eesti
tuleviku heaks



KREDEX

Tutvustav infoseminar

Projektijuht Anu-Mall Naarits

10.01.2023

Turismiettevõtete ja sihtkohtade külalislahkuse arenguprogramm

Eesmärk:

edendada külalislahkust Eesti turismiettevõtetes ning seeläbi tõsta turismiettevõtete teadlikkust, külastajate rahulolu ja konkurentsivõimet turismis nii sise- kui välisturgudel.

Miks osaleda programmis?

- + Õpid, kuidas külalislahkelt teenindada nõudlikku (välis)turisti nii, et pakkuda meeldivat külastuskogemust ja seeläbi luua korduvkülastusi.
- + Suurepärane võimalus teha grupis piirkondlikku koostööd oma kandi teiste ettevõtjatega + tutvused
- + Hea võimalus muutunud oludes oma teenus põhjalikult üle vaadata ja sisse viia vajalikud muutused, et pakkuda parimat teenust hetkeoludes.

Tagasiside programmi lõpetajatelt

- + *„Kohalike ettevõtetega koostöö tegemise platvorm. Piirkonna turundus kohe elavnes.“*
- + *„Arutelud ja tööülesanded gruppides, kus sai just saadud teoreetilise poole panna praktilisemasse mõttesse.“*
- + *„Kogu programm laiendas kõvasti silmaringi.“*
- + *„Uued tutvused mille abil olla teineteisele mõlemapoolsest kasulik / vajalik.“*
- + *„Programm oli kasulik ning tänu eriti vingele grupile on veel tutvusi ka juures.“*

Osaleja

- + omab turismitoodet või -teenuseid ja pakub neid külastajatele või suunab ning koordineerib sihtkoha ja sihtkohatoote arendamist ning turundamist;
- + soovib suurendada teadlikkust ja mõista külalislahkuse põhimõtteid ja mõjutegureid ning tegeleda pakkumise, keskkonna, organisatsioonikultuuri ning sihtkoha arendamisega kujundamaks külalislahket ettevõtet, pakkumist või sihtkohta kogu külastajateekonna ulatuses;
- + soovib parandada külastajate rahulolu, tõsta teeninduse kvaliteeti ning sihtkoha või turismiettevõtte konkurentsivõimet nii Eestis, kui ka rahvusvahelisel turul.
- + on soovituslikult välis turistide tegelemise kogemuse või võimekusega

Kellele mõeldud?

Turismiettevõtetele, kes pakuvad

- + reissettevõtja teenuseid;
- + giiditeenuseid;
- + sõitjateveo teenuseid;
- + majutus- ja toitlustusteenuseid;
- + spaa- ja taastusraviteenuseid; konverentsiteenuseid;
meelelahutusteenuseid (sh muuseumid, atraktsioonid, teemapargid,
kultuuri- ja spordisündmused);
- + aktiivse puhkuse ja rekreatsiooni teenuseid.

Piirkonnad ja ajakava (1)

4. piirkond: Lääne-Virumaa, Ida-Virumaa, Lahemaa piirkond –
kandideerimine avatud kuni **18. jaanuarini**

- sissejuhatav veebiseminar **30. jaanuaril 2023**

- seminarid:

2.02 (Vihula),

17.02 (Rakvere),

2.03 (Rakvere),

16.03 (Rakvere)

Piirkonnad ja ajakava (2)

5. piirkond: Harjumaa, Läänemaa, Raplamaa, Saaremaa, Hiiumaa–
kandideerimine avatud kuni **24. jaanuarini**

- sissejuhatav veebiseminar **6. veebruaril 2023**
- seminarid Haapsalus:

7.02,

22.02,

9.03,

23.03

Ülesehitus

- + 4 seminaripäeva valdkonna praktikutest koolitajatega
- + Agiilsed meetodid, universaalsisain
- + Piirkonna praktikud jagavad kogemusi
- + Iseseisvate tööde tagasiside õpitiimides (piirkondlikud), ülesanded meeskonna põhised

Koolitusteemad (1)



I Külaliskuse teekond / Jüri Kriisemann, Tallinna Teletorn juhataja

- + Mis on külaliskus, selle mõju, seda kujundavad elemendid ja tegurid
- + Külaliskuse loomine kliendile/külastajale
- + Külaliskuse sihtkoha põhimõtted
- + Piirkondlik sihtklient, persoona

Koolitusteemad (2)



II Külalislahke klienditeekonna kujundamine / Indrek Maripuu, Loovusait juht

- + Külastaja teekonna kaardistamine ja analüüs
- + Teenuse disain nauditavaks külastuskogemuseks
- + Ressursside kaardistamine
- + Külalislahke teekonna teekaart

Koolitusteemad (3)



III Külalislahke meeskonna kujundamine / Ina Tepp, Proto Avastustehas personalijuht

- + Külalislahke meeskonna loomine
- + Ettevalmistus külalislahkuse rakendamiseks
- + Külalislahke teeninduskultuuri kujundamine, hoidmine ja arendamine

Koolitusteemad (4)



IV Lojaalsuskommunikatsioon ehk kuidas kasvatada kliendi lojaalsust / Katrin Maack, kom.ekspert

- + Kuidas kommunikeerida külalislahkust
- + Lojaalsuskommunikatsioon
- + Kommunikatsioonikanalid
- + Kommunikatsiooniplaan

Turismiettevõtete ja sihtkohtade külalislahkuse arenguprogramm

MARKETINGI
INSTITUUT



Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond



Eesti
tuleviku heaks



EAS
Enterprise Estonia

KREDEX

Kohtumiseni programmis!