



MIDMAR

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLCI IDEGENFORGALMI
MARKETING NONPROFIT KÖZHASZNÚ KFT.

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

A MIDMAR Miskolci Idegenforgalmi Marketing Nonprofit Közhasznú Kft. 2021. évi tevékenységéről

Miskolc, 2022. március 28.

Orosz Eszter

ügyvezető



MIDMAR

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLCI IDEGENFORGALMI
MARKETING NONPROFIT KÖZHASZNÚ KFT.

Szakmai beszámoló

a MIDMAR Kft. 2021. évi tevékenységéről

A MIDMAR Miskolci Idegenforgalmi Marketing Nonprofit Közhasznú Kft.-t 2012-ben alapította Miskolc MJV Önkormányzata a város turisztikai desztinációmenedzsment szervezeteként. 2015. január 1. napjától a MIDMAR Kft. üzemelteti a miskolci Tourinform irodát is a Magyar Turisztikai Ügynökséggel és Miskolc MJV Önkormányzatával kötött szerződések értelmében. A társaság közfeladatait a Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzatával jelenleg érvényben lévő közszolgáltatási szerződés alapján látja el.

A MIDMAR Kft. fő feladatai közé tartozik a turisztikai desztinációmenedzsment feladatokon és a Tourinform iroda üzemeltetésén túl a Miskolc Pass turisztikai és Miskolc Pass Classic lakossági kártyák, valamint a Miskolc Bolt üzemeltetése is.

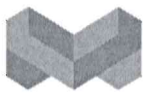
A 2020-as évet nagymértékben meghatározta a koronavírus-járvány okozta rendkívüli helyzet, amely kiemelten érintette a turizmust. 2021. évre is jelentős hatással volt a koronavírus-járvány, olyan mértékben, hogy még az előző évitől is lassabb, nehezebb szezonindulást tapasztaltunk. Fontos feladatunknak tekintettük ennek a helyzetnek a lehetőségeinkhez mért kezelését, a megfelelő tájékozódást és tájékoztatást, az újraindulásra készülést és a szakmai háttérmunkák hatékony végzését. A 2021-es évre az Önkormányzattól kapott működési támogatás a költségracionalizálási intézkedések miatt alacsonyabbá vált, mint az előző évek támogatásai, így kiemelt szempont volt a támogatások, plusz bevételi források igénybevétele. A kormányzati döntés értelmében lehetőségünk volt időszakos bértámogatás igénybevétele.

2021-ben is fő szempont volt, hogy a feladatainkat a lehetőségekhez mért legnagyobb hatékonysággal végezzük el, és az ezekhez mérten legjobb eredményeket érjük el.

2021-ben a KSH adatai alapján a kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák száma 271.439, ebből 35.509 külföldi, 235.930 belföldi vendégéjszaka. Ez 12,4 százalékos emelkedést jelent a 2020., szintén járványhelyzettel érintett évhez képest, a 2019-es vendégéjszaka számoknak 69 százaléka.

Személyi állomány változások:

- január közepén szülési szabadságáról visszatért egy kolléga Tourinform informátor pozícióba
- márciusban távozott egy kolléga turisztikai szakértői pozícióból
- áprilisban felvételre került egy kolléga marketing munkatárs pozícióba
- október elején és november közepén távozott egy-egy kolléga Tourinform informátor pozícióból, helyükre egy informátor és egy bolti és Miskolc Pass értékesítésért felelős új munkatárs került felvételre



MIDMAR

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLCI IDEGENFORGALMI
MARKETING NONPROFIT KÖZHASZNÚ KFT.

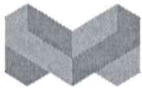
A fentiek figyelembevételével 2021-ben az alábbi szakmai tevékenységeket valósította meg a MIDMAR Kft.:

- Részt vettünk az Önkormányzat Ragyogó Karácsony adventi fotópályázatának megvalósításában. A pályázat célja az ünnepi díszbe öltözött város bemutatása volt az adventi kivilágítás és a köztéri dekorációk megjelenítésével. A pályázat a MIDMAR által kezelt Hello Miskolc Facebook oldalon valósult meg. A felhívásra 28 alkotó, összesen 79 képpel nevezett.
- Szakmai anyagokat, statisztikákat állítottunk össze a Mathias Corvinus Collegium képviselője számára az Avas Szálló tervezett megvétele és hasznosítása kapcsán.
- A miskolci vendéglátós szakmáról, majd később a szálláshelyekről készítettünk kontakt listákat a Polgármesteri Kabinet számára.
- Kérdőívet küldtünk ki a városi egységes jegyértékesítési rendszerrel kapcsolatosan az önkormányzati intézmények részére a Miskolc Holding kérése alapján.
- Több alkalommal egyeztettünk a Miskolc és Térsége Turisztikai Egyesület elnökével az Önkormányzat felé eljuttatott javaslatcsomaggal kapcsolatosan.
- Az Önkormányzat által kiírt, Költészet napjához kapcsolódó irodalmi pályázatának megvalósításában közreműködtünk, amely a Hello Miskolc Facebook oldalunkon volt elérhető.
- Részt vettünk a Magyar TDM Szövetség február 26-i térségi online konferenciáján.
- A Turizmus.com szakmai magazin Miskolcra szóló cikkéhez háttéranyagot, fotókat küldtünk. Az 5 oldalas cikk a magazin áprilisi számában jelent meg, bemutatva a város attrakcióit, legújabb fejlesztéseit és a közel jövő terveit. A megjelenés térítésmentes volt.
- Elkészítettük a 2020 december végén beadott Kisfaludy idegenvezetői pályázat szakmai beszámolóját és hiánypótlását. A pályázat keretében 1 millió Ft-ot nyert el cégünk, két tematikus túraútvonal megalkotásával és az Északi-középhegység láttnivalóinak bemutatásával.
- A Kft. Felügyelőbizottsága két alkalommal ülésezett és egyszer elektronikus szavazást tartott.
- Szerződést kötöttünk a Magyarország a zsebedben elnevezésű applikációban való megjelenésre, melyhez Miskolcra szóló szöveges anyagot és fotókat adtunk át az applikáció üzemeltetőjének.
- Miskolc szlovákiai testvérvárosa, Kassa, online promóciós kampányt indított, amelynek keretében partnervárosairól információs anyagokat tettek közzé angol



nyelven, „10 ok, amiért érdemes ellátogatni Miskolcra” címmel. Az anyag szöveges és képi anyagát cégünk állította össze és jutatta el az Önkormányzaton keresztül Kassa városának.

- A város befektetés-ösztönzéssel foglalkozó kiadványába összeállítottuk a várost és térségét bemutató turisztikai fejezetet.
- Véleményeztük és frissítettük a Herman Ottó Múzeum marketingstratégiájának turizmust érintő részeit.
- A Continental Travel hírlevelébe küldtünk képeket Miskolcraól.
- Ökoturizmussal kapcsolatos terveket gyűjtöttünk össze a Pályázati Osztály számára egy lehetséges szlovák-magyar közös pályázat kapcsán.
- Részt vettünk a Magyar TDM Szövetség május 19-i online szakmai egyeztetésén, ahol a zárás alatti tevékenységekről, új szolgáltatások bevezetéséről és az újranyitás kezdeti tapasztalatairól volt szó.
- Kommunikációs támogatást nyújtottunk az országos lefedettségű Rakun Dobozközösség miskolci elterjedését, ami a vendéglátóiparban megjelenő hatalmas mértékű műanyag szemét csökkentésére ad lehetőséget.
- A GINOP-1.3.4-17-2018-00006, A Mátra-Bükk turisztikai térség fejlesztése és pozicionálása pályázati felhívás keretében három elnyert pályázat koordinációjában működünk közre:
 - Kulturális turizmus – Városi séták című tanulmány elkészítése
 - Látogatómenedzsment című tanulmány elkészítése
 - Aktív turizmus című tanulmány elkészítése
- Az Önkormányzat Kulturális Osztályával közösen elkészítettük a Via Carpatia együttműködés keretében a várost bemutató anyagot.
- A Miskolci Csodamalom Bábszínház számára turisztikai marketing koncepciót készítettünk. A koncepció tartalmazza a helyzetelemzést, célok, célcsoportok, versenytársak meghatározását, Miskolc turizmusának bemutatását, a bábszínház aktív turisztikai szerepvállalási lehetőségeinek leírását. Javaslatot tesz továbbá olyan kommunikációs eszközök használatára és partneri együttműködések megvalósítására, amelyek hatékonyan segítik a fenti célok elérését
- Részt vettünk három alkalommal az Avas stratégia online kerekasztal beszélgetésein, ami több szempont szerint járta körbe a történelmi Avas hasznosítását, fejlesztési lehetőségeit.
- A Modern Város Program keretében megvalósuló „Miskolctapolca fürdő és környezetének fejlesztése” projekthez kapcsolódóan elkészítettük az erre vonatkozó



MIDMAR

A Miskolc Csoport tagja

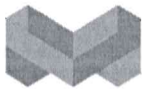
MISKOLCI IDEGENFORGALMI
MARKETING NONPROFIT KÖZHASZNÚ KFT.

turisztikai hatástanulmányt. A 142 oldalas tanulmány helyzetfeltáró fejezeteiben vizsgálja a turizmus trendjeit, ezen belül is az egészségturizmus sajátosságait. Kitér a pandémia okozta változásokra, az utazási szokások megváltozására. Miskolc 2030-ig szóló turizmusfejlesztési stratégiája alapján elemzi az ágazat helyi sajátosságait, azt a környezetet, amelybe illeszkedik az új attrakció. Részletesen kitér Miskolctapolca mint legszűkebb környezet turisztikai adatainak vizsgálatára, érintve az elérhető attrakciókat, szolgáltatásokat, szálláshelyek mennyiségét és minőségét, valamint a vendéglátóhelyek körképét is. A tanulmány részletesen bemutatja az Elliptum Élmény- és Strandfürdő szolgáltatásait, annak egyediségét, mely alapján pozicionálja a piacon. Vizsgálja a hazai és nemzetközi versenytársakat és célcsoportokat is. A stratégiai cél és a főcélok meghatározzák a fürdő működésének célrendszerét. A javasolt fejlesztési és együttműködési pontok pedig fenntarthatóbb üzemeltetéshez, magasabb vendégelégedettséghez vezetnek.

- Több alkalommal végeztünk telefonos lekérdezést a szállásadóink körében aktuális foglaltságaikról, a vendégek utazási szokásairól.
- Megbeszélést folytattunk az Avasi Református Egyházközség lelkesével, Hankó Pállal, az avasi templom hangsúlyosabb turisztikai bemutatásának lehetőségeiről. Ennek első elemeként a nyári garantált séták tematikájába bekerült a templom meglátogatása is.
- Javaslatokat tettünk új egészségösvények kialakítására.
- Az Elliptum Élmény- és Strandfürdő megnyitása kapcsán két study-tour megszervezésére kaptunk megbízást a Miskolc Holdingtól. Június 8-án a miskolctapolcai és a jelentősebb miskolci szálláshelyek munkatársai kaptak lehetőséget nyitás előtt megismerni a fürdő szolgáltatásait. Az országos turisztikai szakma képviselői a COVID okozta korlátozások miatt virtuálisan, az online térben tudták bejárni a fürdő tereit. Ennek kapcsán egy közel negyedórás video készült, melynek megtekintésére több száz szakmai munkatárs számára küldtünk ki meghívót. A film a későbbiek folyamán is felhasználható marketinganyagként.
- A Tourinform Miskolc iroda hetedik éve szervez garantált városnéző sétákat egyéni vendégek számára. A közkedvelt séták korábban a belvárosra korlátozódtak, ezért úgy gondoltuk, hogy kiterjesztjük a séták helyszíneit és jelentősen megnöveljük gyakoriságuk számát az idei turisztikai főszezonban. A több hónapos bezártság után megnövekedett a szabadban elérhető programok iránti igény, ezért június elejétől kezdve havi 6 alkalommal tartottunk garantált sétákat. A belvárosi sétákra szombatonként vártuk a jelentkezőket, míg a Diósgyőrben, Miskolctapolcán és Lillafüreden induló túrák pénteki napokon startoltak a Lovagi tornák teréről, az Elliptum Élmény- és Strandfürdőtől, illetve a lillafüredi kisvonatállomás épületétől. A sétákról online és nyomtatott formában is elérhető promóciós kiadványt készítettünk, melyet eljuttattunk a szálláshelyeknek, attrakciógazdáknak.



- Részt vettünk a Megyei Jogú Városok Szövetsége Turisztikai Albizottságának június 9-i online konferenciáján, amit az Okos Városok témakörben tartottak meg.
- Folytattuk a Miskolc pont jó! online forgalomélnkítő turisztikai kampányt. Elkészültek a marketingszövegek, képanyagokat válogattunk, új fotókat készítettünk. A nyári kampányt őszi és téli marketing kampány is követte.
- Aschaffenburg és Miskolc testvérvárosi kapcsolatának 25. évfordulója apropóján állítottunk össze a város attrakcióit és turizmusát bemutató anyagot.
- Frissítettük a Te helyed városimázs kiadvány szöveges és képi anyagát.
- 2020 decemberében zárult a 2013-as ÉMOP-2.3.1-12-2012-0006 pályázat fenntartási időszaka, amelynek sikeres utánkövetéses helyszíni ellenőrzése július 6-án zajlott le
- Július közepén frissítettük a Herman Ottó Múzeum üzleti tervének turisztikai vonatkozásait.
- Szopkó Tibor alpolgármester úr kérésére felmértük az önkormányzati tagvállalatok átlagos éves PET-palackos ásványvíz rendelését.
- A DUNA TV stábját kísértük július 31-én, akik több helyszínen forgattak az Avason.
- Elkészítettük „Lillafüred komplex egészségturisztikai célú fejlesztése” tárgyú ET-2020-01-014 számon nyilvántartott előzetes megvalósíthatósági tanulmányt és koncepciótervet, amelyet a Kisfaludy 2030 Turisztikai Fejlesztő Nonprofit Zrt. elfogadott.
- Augusztus 7-én Hernádkak-Belegrád településen zajlott a Borsodi Vágta és I. Járás Nap, melynek miskolci standjéért cégünk volt a felelős.
- A TravelExpert (Utazás, szakértelemmel) online utazási magazinműsor augusztus 11-i miskolci különkiadásában munkatársunk is részt vett. A beszélgetés témája: Miért Miskolc? Miért érdemes Miskolcra látogatni, mit kínál Miskolc a turistáknak, hogyan hatott a város turizmusára a pandémia, mik a jövőbeli tervek, kilátások?
- Az Önkormányzat Stratégiai, Tervezési és Innovációs Irodájának kezdeményezésére részt vettünk a LIME közösségi e-roller bevezetésének miskolci lehetőségéről több alkalommal megtartott személyes egyeztetéseken. Kidolgoztuk a turisztikai szempontból indokolt hotspot helyeket a város egész területére vonatkozóan.
- Augusztus végén véleményeztük a Történelmi Avas turisztikai fejlesztése és a Miskolctapolca turisztikai fejlesztése projektek kapcsán elkészült marketingstratégiákat.
- A szeptember 27-i Turizmus Világnapja alkalmából felhívást küldtünk ki szolgáltatóinknak és erre reagálva több attrakció és programgazda is egyedi módon



MIDMAR

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLCI IDEGENFORGALMI
MARKETING NONPROFIT KÖZHASZNÚ KFT.

készült a világnap megünneplésére. Partnerünk volt a Miskolci Fürdők Kft., a Bükki Nemzeti Park, a Miskolci Kulturális Központ Kft. és a MÁV START Zrt. Cégünk szeptember 25-én a Miskolci Egyetem területére, szeptember 27-én pedig az Avasra vezető ingyenes városnéző sétával emlékezett meg a szakma ünneperől.

- Az Önkormányzat által beadott Városmarketing Gyémánt díjak kapcsán cégünk három témában készítette el a nevezéseket és a szeptemberi eredmény hirdetésen mindegyik pályázat elismerő díjazásban részesült:
 - Miskolc pont jó turisztikai kampány
 - Vásárolj miskolcit kezdeményezés
 - Helyi termelőket támogató karácsonyi miskolci ajándékcsomag
- Az Elliptum Élmény-és Strandfürdő ismertségének növelése céljából Elliptum Garden néven október 16-án egész napos, nagyszabású programsorozatot szervezett cégünk a fürdő előtti térre, amely egy műsoros éjszakai fürdőzéssel ért véget.
- Az Önkormányzat Stratégiai, Tervezési és Innovációs Irodájának megkeresésére részt vettünk a T-System cég számára készülő SIM alapú Big Data analízis turisztikai szempontú ajánlatkérésben.
- A Miskolc és Térsége Turisztikai Egyesület október 21-i közgyűlésén prezentációt tartottunk a város vendégforgalmi adatairól, a folyamatban lévő turisztikai fejlesztésekről és a MIDMAR jelentősebb tevékenységeiről.
- November 3-án a Miskolci Egyetem volt az egyik vidéki helyszíne a Nemzetközi Úrhajós Kongresszusnak. Cégünk feladata volt az úrhajósok kísérőinek szabadidős programjának a megszervezése.
- Három munkatársunk vett részt november 16-17-én a "Mátra-Bükk turisztikai térség fejlesztése és pozicionálása" (GINOP-1.3.4-17-2018-00006) projekt „Értékesítés a turizmusban” című képzésén.
- Beszámolót tartottunk a TDM szervezetünk 2020. évi munkájáról a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Közgyűlés Területfejlesztési és Turisztikai Bizottsága előtt november 23-án.
- Két munkatársunk vett részt a Visit Hungary fókuszcsoporthos interjúján december 9-én, melynek témája a Mátra-Bükk turisztikai térség elemzése volt.
- A Miskolci Egyetem Marketing és Turizmus Intézetének meghívására részt vettünk a turizmus-vendéglátás szakos hallgatók vizsgavacsoráján december 14-én.
- Advent alkalmából meghirdetett rajzversenyünkre beérkezett pályázatok zsűrizése december 15-én zajlott, ahol három kategóriában kerültek ki nyertesek.



- Az év folyamán több alkalommal végeztünk telefonos és írásbeli felmérést a szálláshelyek látogatottsági adatairól, az aktuális utazási szokásokról és vendégvéleményekről.
- Számos alkalommal osztottunk meg miskolci fotókat sajtóorgánumokkal, utazási irodákkal, turisztikai szervezetekkel annak érdekében, hogy friss, jó minőségű képanyag jelenjen meg városunkról.
- Az év során összesen 43 alkalommal jelent meg a Bakancsban és túsarkúban online heti programajánlónk, ezen kívül 30 alkalommal küldtünk ki hírlevelet vagy sajtóközleményt szolgáltatóinknak, illetve a média képviselőinek az alábbi témákban:
 - 7+1 biztonságos látnivaló Miskolcon
 - Online programok a Magyar Kultúra Napján
 - Vendéglátó üzletek új besorolásával, bejelentési kötelezettségével kapcsolatban
 - Változott a bértámogatás kifizetési rendszere
 - Rendelj Miskolc – kocsonya és Valentin nap
 - Vásárolj miskolc! gasztro felhívás
 - Hulladékmentes csomagolás
 - Elliptum Élmény- és Strandfürdő aktualitásai
 - Ingyenesen elérhető e-learning tananyag
 - A szállodai értékesítés és marketing elvei – ingyenes kiadvány
 - Ingyenesen hozzáférhető turizmus e-learning tananyagok
 - Cafeteria elfogadás változásai
 - Kutyabarát szolgáltatások Miskolcon
 - SZÉP Kártya hírek
 - Jogértelmezés a turizmus újraindításához
 - Szolgáltatói prospektusok, információk bekérése a Tourinform irodába
 - Idegenforgalmi Alap pályázat felhívása
 - Tájékoztató az idegenforgalmi adót érintő szabályok változásáról
 - Garantált városnéző séták
 - Sajtóközlemény a Miskolc pont jó! turisztikai kampányról
 - Turizmus Világnap – felhívás
 - Tájékoztató a szálláshelyeknek okmányolvasóval kapcsolatban
 - Turizmus Világnapi programok Miskolcon
 - Bor a vendéglátásban képzéssorozat
 - Különleges programmal nyitja meg őszi szezonját az Elliptum Élmény –és Strandfürdő
 - Újrafelhasználható műanyagpoharak
 - Miskolc pont jó! téli turisztikai kampány
 - Regisztráció ösztönzése a hozzáférhető turizmus e-learning tananyagokra
 - Rendelj karácsonyra!
 - Élvezd a tél legszebb pillanatait! – téli kampány



Tourinform iroda tevékenysége

Gyakornokok mentorálása

Feladatok: a gyakornokok mentorálása, szakmai előmenetelének segítése, a gyakorlat értékelése, munkanapló jóváhagyása

- Berindza Bátor András ME GTK turizmus-vendéglátás szakos szakmai gyakorlaton 2021. február 8-tól 2021. május 16-ig a központi irodában
- 2 fő 11. osztályos turizmus szakos tanuló a Berzeviczy Gergely Technikumból a lillafüredi infoponton június 26-tól augusztus 28-ig

Tourinform Miskolc iroda zárva március 6-tól április 11-ig a járványhelyzet miatt; ez idő alatt munkavégzés home office-ban.

Tourinform Infopont üzemeltetése Lillafüreden

- nyitva május 22-24 (pünkösd hétfője) és június 17-től augusztus 28-ig csütörtöktől vasárnapig 9:30 – 16:30

Irodalátogatottsági statisztika

- Személyes vendég összesen: 8350 fő (ebből helyi: 4788, magyar: 2575, külföldi: 987)
 - (a belvárosi iroda forgalma: 6450 fő, a lillafüredi infoponté: 1900 fő volt)
- Telefonos megkeresés (turisztikai információadás telefonon): 830 alkalom
- Írásos megkeresés (turisztikai információadás e-mailben): 351 alkalom

Idegenvezetések

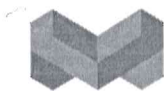
Márciustól május végéig a pandémia miatt nem fogadhattunk csoportokat.

2021-ben 54 alkalommal tartottunk városnézést, ebből 23 garantált program volt. Összes résztvevők száma 1062 fő, br. bevétel 731 740 Ft.

4 alkalommal tartottunk a Városháza megbízásából vezetést: 03.18-án német újságíróknak angol, 06.23-án a finn nagykövetnek finn nyelven, 10.24-én Bükkszentkereszt önkormányzata pályázatos vendégeinek angol nyelven, november 25-én az asani delegációnak (tolmácsolással) magyar nyelven.

Feladatok:

- megrendelt idegenvezetések visszaigazolása, szükség esetén külsős kolléga megbízása, a csoport igényei szerint a városnézés útvonalának, programjának megtervezése, az idegenvezetések megtartása, elszámolás
- garantált városnézések szervezése, a tematika és az útvonalak kidolgozása, a programok lebonyolítása



A szezonnyitó városnézés vendége Veres Pál polgármester úr volt. A hagyományos havi tematikus belvárosi séták mellett a főszezonban minden hónapban további 5 garantált városnézést tartottunk (Diósgyőrben, a történelmi Avason, Miskolctapolcán és Lillafüreden is)

- „idegenvezetések” a weben:
 - virtuális tematikus városnézés a blogon (2 bejegyzés)
 - március 15-i virtuális séta anyagának véleményezése a HOM számára
 - a ME turizmus szakos hallgatói számára idegenvezetés szakmai óra online

Programajánló

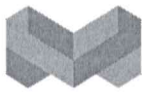
- Bakancsban és túsarkúban c. heti programajánló hírlevél összeállítása és kiküldése
- heti rádiós programajánló és városismereti blokk a RádióM péntek reggeli műsorában

Tourinform Koordináció által kiadott határidős feladatok (összesen 44):

- látogatói statisztika beküldése online felületen havonta
- készülő desztinációs kiadványok, térképek munkaanyagának lektorálása
- heti programajánlók küldése az MTÜ-nek májustól szeptemberig hetente több programról (alapadatokkal, leírással)
- havi programajánló küldése a Magyar Turisztikai Szövetség Alapítvány Csodás Magyarország kiadványához (3 alkalom)
- helyzetfelmérő kérdőív beküldése (a marketingterv helyett kérték a pandémia miatti kialakult helyzetben)
- e-learning tananyagokra történő regisztráció ösztönzése a szolgáltatói szektorban
- központi és térségi kiadványok igényfelmérése, logisztikája
- a Virágos Magyarország program értékelésében való részvétel felmérése

NETA (Nemzeti Turisztikai Adatbázis) feladatok 2021-ben:

- az iroda gyűjtőterületéhez tartozó 3-as, 4-es minősítésű turisztikai objektumok leírásainak ellenőrzése, esetleges pótlása, jóváhagyása a validáláshoz
- az MTÜ által az 5-ös, 6-os besorolású turisztikai objektumokhoz készített leírások lektorálása



- októbertől az események felvitele a NETA-ba
- a rendszerben már meglévő objektumok adatainak aktualizálása folyamatosan (pl. nyitvatartás változásának követése)

Bónusz feladatok:

- különleges történetek a Tourinform irodákból – az MTÜ Kommunikációs Igazgatósága számára
- tavaszi hírlevél készítése a Tourinform iroda adatgyűjtő területén található 1 napos kirándulások ajánlására

Képzések tartása, kötelező részvétel tréningeken:

Belső képzés:

- 2021. 01. 21. helyismeret, városismeret (városnézés idegenvezetéssel)
- 2021. 05.20. helyismeret, városrész-ismeret (lillafüredi bejárás, városnézés a frontos kollégáknak)

Központi (MTÜ) képzések

- ügyfélkezelési tréning 1.0 online; 4 modul (részt vett Debreczeni-Sebő Hajnalka)
- ügyfélkezelési tréning 2.0 online; 2 modul (részt vett Kupcsik Sarolta)
- e-learning tananyagok és online vizsga hozzáférhető turizmus, szenior turizmus, akadálymentes és orvosi turizmus témakörében (részt vett minden front office-os munkatárs)
- NETA online oktatás (részt vett minden NETA felhasználói fiókkal rendelkező munkatárs)
- NETA eseményfeltöltés - online oktatás (részt vett Kupcsik Sarolta)
- mystery shopping követelményei, tapasztalatai - online konzultáció (részt vett Kupcsik Sarolta)

GINOP. 1.3.4. térségi tréningek

- októberben vezetői tájékoztató és tréning



- novemberben 2 napos értékesítési tréning

Kupcsik Sarolta irodavezető a Tourinform Koordináció Munkacsoport tagjaként végzett feladatai:

- e-learning tananyag fejlesztésében, tesztelésében való részvétel – 3 alkalommal online meeting
- részvétel a Tourinform hálózatot bemutató kiadvány előkészítésében, ill. a munkaanyag véleményezése

Kajla – belföldi forgalomélénkítő kampányban részvétel

- pecsételőpont
- útlevelek, Kajla-füzetek terjesztése
- regisztrált Kajla 7 határban c. könyvek terjesztése

Egyéb központi feladatok:

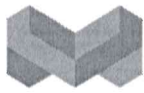
- a magán szálláshelyek központi tájékoztatásának segítése hírlevelek útján (NTAK, Artisjus aktuális kérdéseiről)
- a minőségbiztosítási rendszerben (TMR) előírt feladatok elvégzése
- központi kiadványok logisztikája, igényfelmérés
- turisztikai védjegykonceptióval kapcsolatos látogatás előkészítése, az MTÜ szakembereinek helyszíni kísérése
- a Virágos Magyarország programba benevezett, a Tourinform Miskolc iroda gyűjtőterületén található 4 település helyszíni bejárása, értékelése a megadott szempontrendszer szerint, fotódokumentációval

Egyéb operatív feladatok:

- térképes tájékoztató tábla visszahelyezésének intézése a Városgazdával
- Kutyabarátság hely minősítés ügyintézése

Miskolc Bolt

A tevékenységek túlnyomó többsége folyamatos vagy rendszeres.



MIDMAR

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLCI IDEGENFORGALMI
MARKETING NONPROFIT KÖZHASZNÚ KFT.

A frontban dolgozó minden kolléga részt vesz az értékesítésben (tájékoztatás a termékekről, szolgáltatásokról, polcfeltöltés, pénztárkezelés, napi elszámolás)

Október 1-től a boltvezetés a boltvezető kolléga hatáskörébe került, de a napi feladatokat továbbra is ellátják a frontban dolgozó kollégák is. Boltvezető feladatai közé kerültek:

- az árukészlet nyilvántartása, feltöltése, szükség esetén selejtezés, visszáruzás
- bizományosi és értékesítési szerződések elkészítése
- a napi eladások lebonyolítása, pénztárkezelés, napi elszámolás
- havi készletleltárok elkészítése
- Miskolc Sarkok raktárkészletének nyilvántartása
- kirakatrendezés
- ajándécsomagok összeállítása jeles napokhoz
- FB-posztok a bolti termékekkel kapcsolatban (pl. Borso(ro)d sorozat, új termékek)

2021-ben folytattuk a 2020-ban elkezdett gyakorlatot, miszerint helyi termelők termékeiből álló ajándécsomagokat állítottunk össze és kínáltunk a vendégeknek jeles alkalmakra (nőnap, karácsony).

A Miskolc Bolt forgalmának növelése céljából új kirakatsfelületet rendeztünk be, bemutatva a legjellemzőbb termékeket.

Miskolc Pass

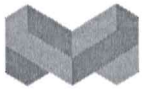
- turisztikai és városkártyák értékesítése és teljes körű ügyfélszolgálat
- szerződések felülvizsgálata, megújítása, kapcsolattartás a kártyaelfogadó-helyekkel
- a teljes kártyarendszer adminisztrációja (regisztrálás, megújítás, kártyacsere, pótlás, adatkezelési nyilatkozatok, panaszkezelés)
- a miskolcpass.com oldal rendszeres aktualizálása magyar és angol nyelven
- a hellomiskolc.hu oldalon a kártyával kapcsolatos információk aktualizálása a honlap minden idegen nyelvén
- FB nyereményjáték és kérdőív összeállítása, lebonyolítása
- a MiskolcPass új arculatának bevezetése
- elfogadóhelyi katalógus előkészítése

2021-ben értékesített Miskolc Pass turisztikai kártyák száma: 389 db

2021-ben értékesített és meghosszabbított Miskolc Pass Classic lakossági kártyák száma: 5568 db

hellomiskolc.hu oldal

- folyamatos aktualizálás több nyelven
- új attrakciók, események feltöltése



MIDMAR

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLCI IDEGENFORGALMI
MARKETING NONPROFIT KÖZHASZNÚ KFT.

- az oldal megújításával kapcsolatban egyeztetések, konzultációk, ajánlatkérések honlapkészítő cégektől
- új honlapfejlesztés elindítása

Tourinform Miskolc értékelése az MTÜ rendszerében

A Tourinform Minőségbiztosítási Rendszer (TMR) részét képező mystery shopping 2021-es értékei alapján az iroda teljesítményének összesített eredménye 94 %, az országos átlagnál lényegesen jobb (részletek mellékletben)

Mellékletek:

1. számú melléklet: sajtómegjelenések
2. számú melléklet: Tourinform Miskolc értékelése (Magyar Turisztikai Ügynökség)
3. számú melléklet: Vendégforgalmi adatok

1. számú melléklet: sajtómegjelenések

hó	helyi/ország	típusa	téma	megjelenés linkje
01.	országos	ONLINE	Téli látnivalók a szabadban	https://fesztivalok.info/mozduljki/miskolc-es-kornyeke-most-is-var/
01.	helyi	TV	Turizmus aktuális helyzete, 2020-as adatok, jövőkép	https://minap.hu/video/miskolci-naplo-20210111orosz-eszter
01.	országos	ONLINE	biztonságosan látogatható látnivalók	http://www.aktivpihenes.hu/programok/7-1-biztonsagosan-latogathato-latnivalo-miskolcon-es-kornyekeken/
01.	országos	ONLINE	biztonságosan látogatható látnivalók	https://azutazo.hu/71-biztonsagosan-latogathato-latnivalo-miskolcon-es-kornyekeken/
01.	országos	ONLINE	Tündérvilla	https://nlc.hu/utazas/20210117/tunderkert-miskolc-diosgyor/?fbclid=IwAR0Ob4kRdi1Tj3nRPowmE8I336xTgp86VdZrmcV eDuCBaRryXLXAFY8atEY
01.	országos	ONLINE	biztonságosan látogatható látnivalók	http://turizmusonline.hu/belfold/cikk/most_is_latogathato_latnivalo_k_miskolcon_es_kornyekeken?utm_source=newsletter&utm_medium=napi_turizmus_hirlevel&utm_campaign=29371&fbclid=IwAR0-5byvEFOT-iOFM9fm0ZetzO1ezjpw5-6FdMoKcNtyh3LLBus7ngYh4pl
02.	országos	ONLINE	biztonságosan látogatható látnivalók	https://www.magyarorszagazsebedben.hu/2021/02/01/71-biztonsagosan-latogathato-latnivalo-miskolcon-es-kornyekeken/
03.	országos	ONLINE	vendégforgalmi adatok	https://turizmus.com/desztinaciok/top-30-hazai-turisztikai-telepules-2020-ban-1173913
03.	helyi	PRINT	vendégforgalmi adatok	https://minap.hu/cikk/varosi-turizmus-ujabb-sikere-12-helyet-javitott-miskolc
04.	országos	PRINT	attrakciók, fejlesztések	5 oldalas cikk a Turizmus.com magazinban
05.	helyi	ONLINE	garantált városnéző séták	https://minap.hu/cikk/ujraindultak-varosnezo-setak-miskolcon
06.	helyi	PRINT	garantált városnéző séták	https://minap.hu/sites/default/files/2021-06/minap01-12-20210605.pdf
06.	országos	ONLINE	séták HC kedvezménnyel	https://hungarycard.hu/fedezze-fel-miskolc-latnivaloit-hungarycarddal/
06.	helyi	ONLINE	Elliptikum nyitása study tour	https://minap.hu/cikk/komoly-fellendulest-varnak-miskolci-szallasadok-az-elliptikum-nyitastol
06.	helyi	ONLINE	Elliptikum nyitása online study tour	https://minap.hu/cikk/exkluziv-bejarast-tehetunk-miskolctapolcai-elliptikumban-videoval
06.	országos	ONLINE	Elliptikum nyitása	https://turizmus.com/desztinaciok/junius-12-en-megnyitja-kapuit-a-miskolctapolcai-elliptikum-1175378?fbclid=IwAR0AwJk5rIq25jNyLQX8b2ulw8u5kz3G3kxYjuRNH oOSKjmdiVT4PG3_RNU
06.	országos	ONLINE blogger	Tündérvilla	https://www.facebook.com/travellina.hu/posts/4570005926354799
06.	országos	ONLINE blogger	Elliptikum	https://www.facebook.com/spabook/posts/240355631224245
06.	országos	ONLINE blogger	Végállomás Bistorant	https://www.facebook.com/spabook/posts/239731377953337
07.	országos	ONLINE	Kalandok és élmények a fürdőn túl	https://www.startlap.hu/utazas/miskolc-avas-kilato-lillafured-vizeses-szinva/
07.	országos	M1 TV	Miskolctapolcai séta	https://mediaklikk.hu/video/hirado-2021-07-16-i-adas-3/?fbclid=IwAR1Dx-Qo7zUFGGM1a82KqANG2R9RTd6FqjdC3LgiYq3qO4iXDZ6- a-GzSo
07.	országos	ONLINE blogger		https://travellina.hu/borsod-latnivalok/?fbclid=IwAR3QI9_lmIK0b-otW2DO6VvSzE6sC6funr5h_19d4pjcalhChUSfvcik-Dg
07.	országos	ONLINE	Miskolc pont jó kampány	https://minap.hu/cikk/miskolc-pont-jo-online-turisztikai-kampanyt-inditott-miskolc
07.	országos	ONLINE	Miskolc pont jó kampány	http://www.aktivpihenes.hu/sajtocikkek/miskolc-pont-jo-online-turisztikai-kampanyt-inditott-miskolc/
07.	országos	ONLINE	Miskolc pont jó kampány	https://szeretunkutazni.hu/2021/07/17/miskolc-pont-jo-online-turisztikai-kampany/
07.	országos	ONLINE	Lillafüredi séta	https://turizmus.com/desztinaciok/magyarorszag-ujraindult-1176128
07.	országos	ONLINE	Miskolc pont jó kampány	https://turizmus.com/desztinaciok/forgalomelenkito-online-turisztikai-kampanyt-inditott-miskolc-1176136

07.	országos	PRINT	Ellipsisum	https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/magyarorszag-var-ujraindult-az-mtsza-belfoldi-utazasi-magazinja-1176135
07.	országos	ONLINE	Családi nyaralás Miskolcon	https://kepmas.hu/hu/osfak-bobbpalya-kulonleges-palacsintak-egy-meglepoen-gyerekbarat-magyar-varos-ahova-erdemes-elutazni?fbclid=IwAR08s_b5rZvNC8JrgRGcU2BfMaAWja4h5XImQu0WclsWybXD4xiQb5M8VUU
07.	országos	ONLINE	Avasi Borangolás	https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/borgasztronomiai-fesztivalal-zarul-a-nyar-miskolcon-1176173
07.	országos	M1 TV	Lillafüredi séta	https://mediaklikk.hu/video/hirado-2021-07-22-i-adas-13/?fbclid=IwAR0GYEclbQcAa0Jbnng1Ne9dZ5jmAheXFsz6qMol8oePEVa1PfbMJ4f70D8
07.	országos	M1 TV	Kánikulában miért jó Lillafüred?	
08.	országos	ONLINE	Szerelmes séták - Lillafüred	https://turizmus.com/desztinaciok/magyarorszag-ujraindult-szerelmes-setak-romantikus-kirandulasok-1176306
08.	helyi	Miskolc TV	Miskolc pont jó kampány	https://minap.hu/video/miskolci-naplo-studiobeszeltetes-miskolc-turisztikai-kampanyarol
08.	országos	Facebook	Miért Miskolc?	https://www.facebook.com/travelexpertutazasszakertelemmel/videos/574770710190110/
08.	országos	ONLINE	Miért Miskolc?	https://www.travelexpert.hu/?fbclid=IwAR3yrh9FQ_Evhfv9T2hGRzq4mgUt9qRsYc13cPXI_8lbaDb9xPCT3AIRA0g
08.	országos	ONLINE	Miért Miskolc?	https://www.youtube.com/watch?v=U78xRqM8N1k
08.	országos	ONLINE	Avasi Borangolás	https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/avasi-borangolas-zarja-a-nyarat-miskolcon-1176589
08.	országos	ONLINE	Avasi Borangolás	https://www.turistamagazin.hu/hir/ujra-elettel-telnek-meg-az-avasi-pincesorok-miskolcon?fbclid=IwAR10FPafZmWAL5GOElkv270Lny9IR7pSLcalmT75wqQV9f5dKG-Y7sLgVw
08.	helyi	Európa Rádió	garantált városnéző séták	
08.	országos	DUNA TV	Színészmúzeum, avasi pincesorok, Deszkatemplom	https://mediaklikk.hu/video/nyar-21-2021-08-31-i-adas/
09.	országos	ONLINE	lillafüredi kisvonat	https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/ujabb-szakaszahoz-erkezik-a-lillafuredi-allami-erdei-vasut-felujitasa-1176989
09.	országos	ONLINE	Cinefest	https://turizmus.com/desztinaciok/magyarorszag-var-szureti-fesztival-libanapok-romantikus-reformkor-1177002
09.	helyi	PRINT	Miskolc Pass Classic kampány, Városmarketing Gyémánt díj	https://minap.hu/sites/default/files/2021-09/minap01-12-20210918.pdf
09.	helyi	ONLINE	Városmarketing Gyémánt díj	https://minap.hu/cikk/miskolcot-teljessegeben-ismertek-el
09.	országos	ONLINE	Turizmus Világnap	http://www.aktivpihenes.hu/programok/szines-miskolci-programok-a-turizmus-vilagnapja-alkalmabol/
09.	helyi	ONLINE	Turizmus Világnap	https://minap.hu/cikk/turizmus-vilagnapja-miskolcon
09.	helyi	ONLINE	Turizmus Világnap	https://www.miskolc.hu/aktualis/szines-miskolci-programok-a-turizmus-vilagnapja-alkalmabol
09.	országos	ONLINE	Turizmus Világnap	https://utazzitthon.blogspot.com/2021/09/szines-miskolci-programok-turizmus.html
09.	országos	ONLINE	Turizmus Világnap	https://turizmus.com/desztinaciok/turizmus-vilagnapja-miskolc-programok-1177225
09.	országos	ONLINE	Turizmus Világnap	https://azutazo.hu/tapasok/
09.	helyi	ONLINE	Turizmus Világnap	https://mizumiskolc.hu/Remek_programokkal_keszulnek_a_Turizmus_Vilagnapjara/
09.	országos	ONLINE	Turizmus Világnap	https://www.bnpi.hu/hu/program-reszletek/szakvezetett-tura-a-szeleta-barlangba
09.	országos	ONLINE	Turizmus Világnap	https://www.bnpi.hu/hu/program-reszletek/deneverlesen-a-szent-istvan-barlangban
09.	regionális	Európa Rádió	Turizmus Világnap	https://drive.google.com/file/d/1mLOjQTs_Q3HkQ4tpM2z_djrOSPC11cHp/view?usp=sharing
09.	helyi	RádióM	Turizmus Világnap	hírekben több alkalommal, heti programajánló blokkunkban 09.24-én délelőtt
09.	helyi	Szent István Rádió	Turizmus Világnap	09.24-én és 09.27-én

09.	helyi	ONLINE	Turizmus Világnap	https://ellipturizmusfurdo.hu/hirek/szeptember-27-i-turizmus-vilagnapja-alkalmabol-szarazlabas-turak-az-ellipturizmus-elmennyfurdoben?fbclid=IwAR3Walrt6lXu1Lt0uGDEi5JW1TfpWd9t4-kHNFJ0_VcFL-e9xDkwaXCXBJw
09.	helyi	ONLINE	Turizmus Világnap	https://minap.hu/cikk/az-ujraeledo-turizmust-unnepeltek
09.	helyi	Miskolc TV	Turizmus Világnap	https://minap.hu/video/turizmus-vilagnapja
09.	helyi	ONLINE	Turizmus Világnap	https://boon.hu/eletstilus/helyi-eletstilus/szines-miskolci-programok-5850032/
09.	országos	ONLINE	Turizmus Világnap	https://szeretunkutazni.hu/2021/09/22/miskolc-turizmus-vilagnap/
09.	országos	ONLINE	Turizmus Világnap	https://stayhappening.com/e/helyt%C3%B6rt%C3%A9neti-kardi%C3%B3s%C3%A9ta-az-avasra-a-turizmus-vil%C3%A1gnapj%C3%A1n-E2ISTYILWMX
10.	országos	ONLINE	Ellipturizmus újraindulás	https://www.spalneo.com/hu/venue/ellipturizmus-elmenny-es-strandfurdo/service/4c966ad0-2805-11ec-b2c3-42010a0e8223
10.	országos	ONLINE	Ellipturizmus újraindulás	https://www.travelo.hu/medspa/20211014-magyarország-miskolc-ellipturizmus-elmenny-es-strandfurdo.html
10.	helyi	ONLINE	Ellipturizmus újraindulás	https://minap.hu/cikk/oruletesen-jo-bulival-inditja-az-oszi-szezon-taz-ellipturizmus
10.	országos	ONLINE	Ellipturizmus újraindulás	https://veradoriado.hu/veradas/hol/borsod-abauj-zemplen-megye/miskolc/ellipturizmus-elmenny-es-strandfurdo-miskolc/veradas-mikor/2021/10/16/
10.	országos	ONLINE	Ellipturizmus újraindulás	https://villanyautosok.hu/2021/10/01/lesz-meg-iden-villanyautos-talalkozo-2021-10-16-miskolctapolca/
10.	országos	ONLINE	Ellipturizmus újraindulás	https://www.facebook.com/events/ellipturizmus-miskolctapolca/ellipturizmus-garden-%C3%A9s-%C3%A9jszakai-f%C3%BCrd%C5%91z%C3%A9s/1259254904580239/
10.	helyi	ONLINE	Ellipturizmus újraindulás	https://minap.hu/cikk/exkluziv-programmal-nyitja-meg-oszi-szezonjat-az-ellipturizmus-elmenny-es-strandfurdo
10.	helyi	ONLINE	Ellipturizmus újraindulás	http://miskolcifurdok.hu/ellipturizmus-garden-es-ejszakai-furdozes
10.	országos	ONLINE	Ellipturizmus újraindulás	https://gotravel.hu/program-ellipturizmus-garden-es-ejszakai-furdozes-miskolctapolca
10.	országos	ONLINE	Ellipturizmus újraindulás	https://happeningnext.com/event/ellipturizmus-garden-%C3%89s-%C3%89jszakai-f%C3%9Crd%C5%90z%C3%89s-eid3a089c0vnb
10.	országos	ONLINE	Ellipturizmus újraindulás	https://allevents.in/miskolc/ellipturizmus-garden-%C3%89s-%C3%89jszakai-f%C3%9Crd%C5%90z%C3%89s/200021700775157?ref=eventlist-new
10.	országos	ONLINE	Ellipturizmus újraindulás	https://www.hirstart.hu/hk/20211012_exkluziv_programmal_nyitja_meg_oszi_szezonjat_az_ellipturizmus_elmenny_es_strandfurdo
10.	országos	ONLINE	Ellipturizmus újraindulás	https://propeller.hu/itthon/3721633-exkluziv-programmal-nyitja-meg-oszi-szezonjat-ellipturizmus-elmenny
10.	országos	ONLINE	Ellipturizmus újraindulás	https://www.facebook.com/viragvoksanofficial/posts/10158811371299069
11.	országos	ONLINE	Itthon vagy	https://mediaklikk.hu/video/itthon-vagy-2021-11-12-i-adas/?fbclid=IwAR3UCb0Z3c_8Gc-6QnuMapaYFPhq2fQnHVII0n-BihY4iGMhJQT4D4gr2M
11.	országos	TV	Erős Emberek	Spíler TV
11.	országos	ONLINE	adventi villamos	https://www.travelo.hu/advent/20211129-miskolc-mesevillamos-megujult-januar-hatig-lehet-rajta-utazni.html?utm_source=facebook&utm_medium=social&utm_campaign=travelo&fbclid=IwAR1X2jdJdJ6cXk9lOnFrT4r_GdKs5GgRoN3kmcP2Cgw9vcsnYtR5Bn_vOk
12.	helyi	ONLINE	téli kampány	https://minap.hu/cikk/telen-folytatodik-miskolc-pont-jo-online-turisztikai-kampany
12.	regionális	Európa Rádió	téli kampány	
12.	regionális	Szent István Rádió Egri Stúdió	téli kampány	Úton és Útfélen

12.	országos	ONLINE	téli kampány	http://www.aktivpihenes.hu/programok/telen-is-folytatodik-a-miskolc-pont-jo-online-turisztikai-kampany/
12.	országos	ONLINE	téli kampány	https://szeretunkutazni.hu/2021/12/05/miskolc-pont-jo-online-kampany/
12.	regionális	Szent István Rádió Miskolci Stúdió	téli kampány	https://szenstivanradio.hu/player/241802/2021-12-06%2009:05:00
12.	helyi	ONLINE	adventi rajzpályázat	https://minap.hu/cikk/legkedvesebb-helyem-miskolcon-adventi-rajzpalyazat
12.	helyi	ONLINE	adventi rajzpályázat	https://www.facebook.com/minapmiskolc/posts/418831783047701
12.	országos	PRINT	Szent István és Anna-barlang, Barlangfürdő	Magyarország vár! kiadvány https://online.fliphtml5.com/jaled/phkn/#p=20
12.	országos	ONLINE	téli kampány	https://rollinginbudapest.com/2021/12/10/miskolc-during-the-advent-period/

Megjegyzés:

típus: print, online, rádiós, tévés, helyi sajtó, országos sajtó

TOURINFORM Mystery Shopping 2021

Iroda: Tourinform Miskolc
Település: Miskolc

A Tourinform irodák biztosítják a hazai turisztikai intézményrendszer alapját. A Tourinformok az MTÜ megbízható és hiteles turisztikai információs rendszerének végpontjai, ahol információgyűjtés, vendégigény felmérés zajlik, valamint teljes körű, naprakész és átfogó információszolgáltatással orientálják az utazót. A Tourinform irodák fokozott figyelmet kell, hogy fordítsanak a vendégigények magas színvonalon történő kiszolgálására. Így az irodának a település és a térség valós vendégfogadó terevé kell válniuk, ahol vonzó, országmárkát támogató külsővel, és garantált szolgáltatásokkal kell várják a vendéget. A Tourinform irodák a nevezési kézikönyv szerint képzett, felkészült, több nyelvet beszélő személyekkel dolgoznak, a vendégek számára releváns nyitvatartási időben. Kiemelt feladat a desztinációs szemléletben megvalósuló értékesítés és keresztpromóció megvalósítása.

A fentiek megvalósítása érdekében az MTÜ Tourinform minőségbiztosítási rendszert működtet, melynek egyik sarokpontja a főszezonban és szezonon kívüli végzett írásos, telefonos és személyes próbavásárlás. A mystery shopping keretében cél az irodák elérhetőségének, a kapcsolatfelvétel minőségének, a situációhoz illő ajánlatok tételének, az informátorok proaktivitásának, hozzáállásának és nyelvtudásának, illetve az irodák külső és belső környezetének felmérése. A próbavásárlás eredményével az MTÜ a hálózat aktuális szolgáltatási minőségét kívánja látni, illetve az alapján visszajelzést nyújtani a Tourinform irodáknak saját fejlődésük érdekében.

A tesztelés során készült jegyzőkönyvek kérdéseit funkciójuk szerint kétfele módon csoportosítottuk, így alakult ki a SCORECARD és a KPI rendszer. Mind a két értékelési rendszer ugyanazokból a kérdésekből és azokra adott válaszokból készül, eltérő számítások alapján. A KPI elsődleges célja a hálózat teljesítményének mérése, míg a SCORECARD megmutatja a leginkább fejlesztendő területeket. Az alábbi riportban bemutatásra kerül az iroda ideai teljesítménye, összehasonlítva a tavalyi eredményével, illetve az ideai országos átlaggal. Értékelésnél a „SCORECARD összesen” adat a mérvado, mivel az kerüli be eredményként a Tourinform Minőségbiztosítási Rendszerbe (TMR).

Tesztek időpontja

Személyes, I.	2021.07.12	Emails, magyar	2021.06.28	Nem volt sikertelen teszt
Személyes, II.	2021.08.19	Emails, angol	2021.06.30	
Telefonos, magyar	2021.09.06	Emails, német	2021.06.21	
Telefonos, angol	2021.08.27			

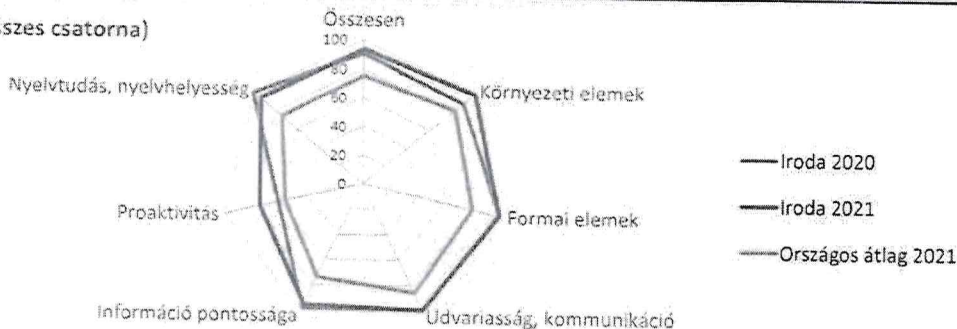
Sikeres és sikertelen tesztek együtt (az iroda tényleges teljesítménye) csatornánként és összesítve							
KPI összes	Összesen	Külső környezet	Belső környezet	Kapcsolatfelvétel	Információátadás	Proaktivitás	Munkatárs
Iroda 2019	75	96	100	92	75	56	92
Iroda 2020	93	100	100	98	97	64	94
Iroda 2021	95	100	100	100	97	74	100
Országos átlag 2021	75	95	95	90	74	56	84

KPI összes



Scorecard összes	Összesen	Környezeti elemek	Formai elemek	Udvariasság, kommunikáció	Információ pontossága	Proaktivitás	Nyelvtudás, nyelvhelyesség
Iroda 2019	73	86	75	82	73	56	73
Iroda 2020	91	90	99	98	97	61	100
Iroda 2021	94	100	98	99	96	75	94
Országos átlag 2021	75	82	79	86	74	57	74

Scorecard (összes csatorna)



Az iroda teljesítménye kategóriákba sorolva (Scorecard alapján)

Összességében:

Az átlagosnál lényegesen jobb

Módszertani megjegyzések

A mutatók kialakításakor az egyes részmutatók különböző súllyal lettek figyelembe véve.

Az egyes csatornákon készült tesztek eredményei alapján megfogalmazott javaslatokkal kapcsolatban kiemelő, hogy a tesztek során tapasztaltak nem általánosíthatók, az adott helyzetre szólnak, iránymutatásként értelmezhetők.

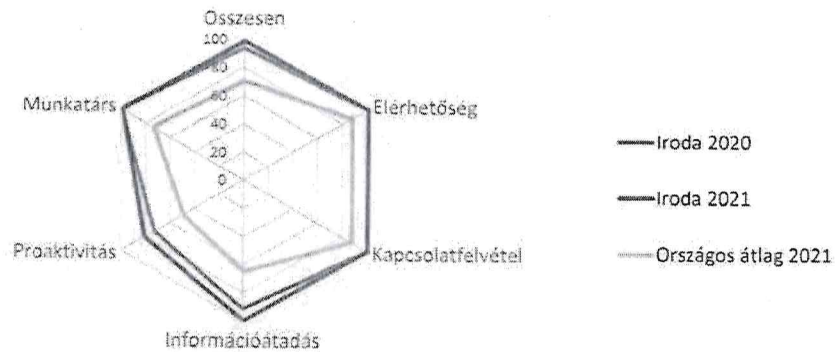
KPI személyes	Összesen	Külső környezet	Belső környezet	Kapcsolatfelvétel	Információátadás	Proaktivitás	Munkatárs
Iroda 2019	91	96	100	86	94	65	100
Iroda 2020	93	100	100	96	99	54	88
Iroda 2021	100	100	100	100	100	100	100
Országos átlag 2021	89	95	95	92	89	70	93

KPI személyes



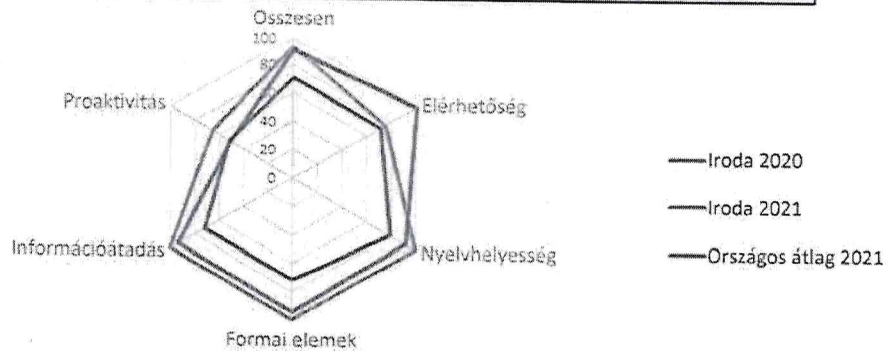
KPI telefonos	Összesen	Elérhetőség	Kapcsolatfelvétel	Információátadás	Proaktivitás	Munkatárs
Iroda 2019	82	100	98	81	41	84
Iroda 2020	93	100	100	92	73	100
Iroda 2021	98	100	100	100	81	100
Országos átlag 2021	70	87	87	65	50	75

KPI telefonos



KPI emailés	Összesen	Elérhetőség	Nyelvhelyesség	Formai elemek	Információátadás	Proaktivitás
Iroda 2019	60	67	67	56	57	61
Iroda 2020	93	75	100	100	100	66
Iroda 2021	90	100	92	95	94	51
Országos átlag 2021	71	71	79	72	72	52

KPI emailés



A tesztek során tapasztalt képesség és tudás szintje csatornánként

(Ez az értékelés megmutatja, hogy milyen képességekkel rendelkezik az iroda, függetlenül attól, hogy ezeket a képességeket fel is tudta-e használni a tesztek során.)

A személyes tesztek esetében:

Az átlagosnál lényegesen jobb

A telefonos tesztek esetében:

Az átlagot messze meghaladja

Az emailés tesztek esetében:

Az átlagosnál lényegesen jobb

Az összesített eredmények alapján a legfontosabb megállapítások

Az információátadás (megfelelő ajánlatok, informativitás) és a kezdeményezőkézség (extrák ajánlása, Tourinform promóció) szintje is a hálózat átlagát meghaladó. Az információátadás módja így kitűnő, ugyanakkor a kezdeményezőkézség esetében még van tér a fejlődésre, mely részben a lentebb megfogalmazott javaslatok alapján, továbbá a Tourinform Intranet/Faliújság figyelembevételével eszközölhető.

Javaslatok

Ugyan csak e-mailes tesztben volt rá példa, hogy ez elmaradt, de a célból, hogy a látogatók több időt töltsenek a településen/régióban, és minél hasznosabbnak találják a kapott információkat az érdeklődők, érdemes minden esetben olyan programlehetőségeket/látnivalókat is megemlíteni nekik, amelyek nem kapcsolódnak szorosan a kérdésükhöz, de érdekesek lehetnek számukra (pl. étterem, cukrászda, fürdő/wellness, helyi látványosság "amit látni kell"). Bár többségében megtörtént, de nem minden esetben; függetlenül attól, hogy milyen csatornán történik a kommunikáció célszerű weboldalt és/vagy applikációt is javasolni a tájékoztatást kérő számára, illetve telefonos és e-mailes kontaktus esetén is mindig invitálni őt az irodába.

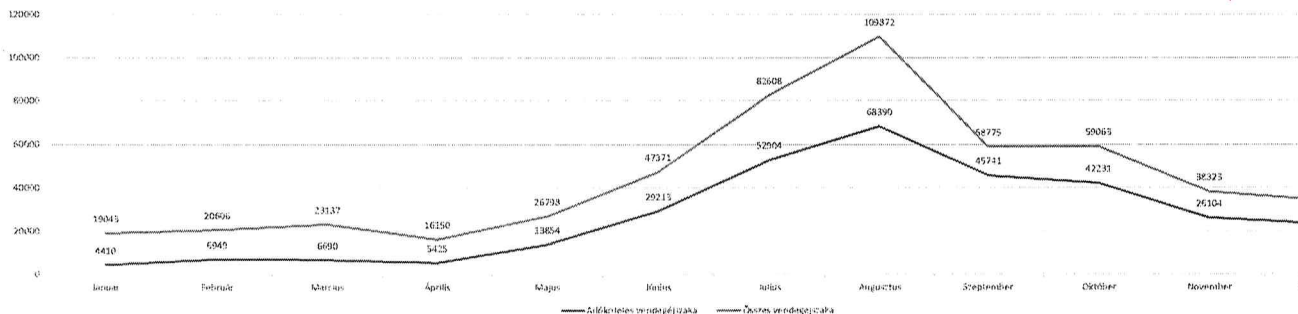
Vendégéjszák számának alakulása Magyarország kiemelt vidéki turisztikai célpontjainak összehasonlításában 2011-2021

2011/2021	Vendégéjszák száma a kereskedelmi szálláshelyeken (db)		Külföldi vendégéjszák száma a kereskedelmi szálláshelyeken (db)		Belföldi vendégéjszák száma a kereskedelmi szálláshelyeken (db)	
	2011	2021	2011	2021	2011	2021
Budapest	6598989	3175971	5689303	2359408	909686	816563
Esztergom	34920	70921	11311	20160	23609	50761
Székesfehérvár	84441	95646	48701	31788	35740	63858
Balatonfüred	446405	469304	202847	93850	243558	375454
Pápa	35846	36804	30772	26908	5074	9896
Veszprém	64732	62622	23755	18699	40977	43923
Sopron	439030	175328	91273	23645	347757	151683
Győr	284406	206590	147295	90507	137111	116083
Hévíz	990980	497979	645998	183059	344982	314920
Zalaegerszeg	44196	35914	12939	9537	31257	26377
Pécs	195425	170842	58322	23671	137103	147171
Siófok	539531	462502	188426	83833	351105	378669
Eger	307812	226823	85791	32725	222021	194098
Debrecen	250007	229694	81996	59576	168011	170118
Miskolc	214139	271439	49750	35509	164389	235930

Idegenforgalmi adó alakulása Miskolcon 2021

IFA Miskolc 2021	Január	Február	Március	Április	Május	Június	Július	Augusztus	Szeptember	Október	November	December
Adóköteles vendégéjszaka	4 410	6 949	6 690	5 425	13 854	29 213	52 904	68 390	45 741	42 231	26 104	23 348
Összes vendégéjszaka	19 043	20 606	23 137	16 150	26 798	47 371	82 608	109 872	58 775	59 063	38 323	34 275

Miskolc Megyei Jogú Városban 2021. évben eltöltött vendégéjszák száma, az idegenforgalmi adóbevallások alapján.



Attrakciók látogatásának alakulása 2010-2021

Attrakciók látogatásának alakulása 2010-2021	2010 (fő)	2011 (fő)	2012 (fő)	2013 (fő)	2014 (fő)	2015 (fő)	2016 (fő)	2017 (fő)	2018 (fő)	2019 (fő)	2020 (fő)	2021 (fő)
Miskolctapolca Barlangfürdő	283284	288025	290317	296452	297945	317837	333083	335105	359256	353849	147088	142401
Selyméri Strandfürdő	100931	130522	128865	135136	231633	251030	238455	243217	225937	150248	131403	121848
Ellipszum Élmeny- és Strandfürdő	0	0	0	0	0	50217	58739	71034	79203	90884	59305	91239
Állatkert	64829	73001	73541	71054	80778	83525	85629	92618	103407	112490	80269	99472
Kisvona	102159	176150	181523	180630	221589	223013	229191	239405	259126	243811	152464	157828
Anna Barlang	5971	6136	9444	10 122	35510	26973	24504	27411	24985	34913	22280	25606
Szt István Barlang	21000	27805	24 600	28 313	18453	37785	39469	42765	55512	52888	31880	39180
Diósgyőri Vár	0	46801	39917	40777	0	117764	148633	150183	165294	164288	86512	0
Herman Ottó Múzeum	4059	10.480	45.579	116.875	155814	57699	61370	63489	62370	44319	14313	16626

