

Správa zo služobnej cesty

5. výročné stretnutie expertnej skupiny TIC pri European Cities Marketing

24. - 26. 10. 2018 Ľvov

Stretnutia sa zúčastnilo 72 zástupcov TIC zo 42 miest a 26 krajín. Znamenalo možnosť networkovania a príležitostí pre profesionálnu spoluprácu pre odborníkov pracujúcich v turistických informačných centrách v rámci Európy. Prvý deň stretnutia bol venovaný novému konceptu hospitality servisu, t.z. novému spôsobu ako poskytovať hospitality servis, informácie a služby.

Prvým speakerom bola Therese Lundqvist zo spoločnosti Kairos Future /medzinárodná konzultačná spoločnosť/, ktorá sa venovala digitálnej výzve – ako vítať turistu budúcnosti. Táto spoločnosť bola založená v roku 1993 a sídli v Stockholme. Výsledky jej práce sú založené na výskume a tvorbe stratégií, venuje sa rozvoju národného a medzinárodného turizmu v destinácii. Spoločnosť Kairos Future pomohla v roku 2017 naštartovať spoločnosti Wonderful Copenhagen úplne novú stratégiu a nové ponímanie turizmu, začali presadzovať myšlienku autentickosti, localhoodstva a zdieľanej ekonomiky.

V druhej časti programu predniesli členovia výboru pracovnej skupiny TIC – Paola Casubolo z janovského magistrátu a Pablo Ortega Novillo z Katalánskeho Tourist Boardu – výsledky dotazníkového prieskumu TIC. TIC v Európe sú prevádzkované obdobne ako na Slovensku verejnými inštitúciami alebo súkromnými spoločnosťami. Z analyzovanej vzorky TIC – boli len štyri 100% financované verejnými zdrojmi, 23,7% boli súkromné. TIC v Európe majú vo väčšine prípadov obdobné problémy ako TIC na Slovensku – boria sa s problémom, ako získať uznanie a verejnú prestíž. Pracovníci TIC nie sú dostatočne finančne ohodnotení. Vo väčšine prípadov musia byť flexibilní pre prácu vo frontoffice a backoffice, musia byť takpovediac schopní poradiť si so všetkým. TIC budúcnosti bude potrebovať skúsený personál – ktorý nastúpi v prípadoch, keď zlyhá technika – keď bude potrebné stlačiť „panic button“. Google v súčasnosti pripravuje zjednodušenejšiu verziu chat boxu. Chat boxy využívajú niektoré členské TIC – ako napr. Barcelona a Antverpy. Mnohé prezentované TIC využívajú ako doplnkové jednotky mobilné TIC /bicykle, mobilné pulty, atď./, dotykové obrazovky, služby tourist angels a pop – up TIC.

Piatkové dopoludnie vyplnila prezentácia Adriana Strittmattera z kreatívnej agentúry Saentys /robili stratégie pre Ženevu, Lyon.../ na tému – Ako tvoriť brand destinácie a marketingovú kampaň. Podľa ich vyjadrenia sú pre destinačný marketing dôležité fyzikálne a emocionálne atribúty. Oba tieto atribúty musia byť v totálnom súlade. Každé mesto musí mať jasnú a viditeľnú stratégiu značky, rovnako medzi makro a mikrokomponentami musí byť synergia, v inom prípade to nebude fungovať. Agentúra pomohla nastaviť kampane a podporiť biznis a značku takým spoločnostiam ako L’Oreal, HSBC či UEFA.

Okrem prezentácií a diskusií sme boli zapojení do kreatívneho workshopu Hackathon. Cca 7-členné medzinárodné tímy vytvárali príbehy na témy prepojené s činnosťou TIC, ako napr. klasické TIC verzus digitálna technika/humanoidi, ideálne TIC budúcnosti, recruitment – požiadavky na ideálneho pracovníka TIC a pod. Počas prípravy prezentácií za okrúhlymi stolmi sme využili možnosť užitočnej výmeny skúseností a informácií so zástupcami TIC z rôznych európskych miest.

Jana Kačalová:

Na základe ocenenia Hostmanship Award, ktoré mi bolo udelené, som mala možnosť sa v dňoch 22. – 24. októbra aktívne zapojiť do práce kolegov z ľvovského TIC, s ktorými bola možnosť vymeniť si užitočné pracovné skúsenosti. Ľvovské TIC sa nachádzajú v centre mesta, na hlavnej železničnej stanici a na letisku, sú otvorené celoročne. Motivujúca je vzájomná spolupráca kolegov z Ľvova a ich zapálenie pre rozvoj cestovného ruchu v meste. Vzhľadom na nepokoje, ktoré na východe Ukrajiny pred niekoľkými rokmi vypukli, turizmus aj vo Ľvove upadol. Až približne pred dvomi sa znovu začal oživovať, nepochybne aj zásluhou vytrvalej práce ľvovských kolegov.

Kolegovia z TIC boli rovnako veľmi srdeční a priateľskí a ukázali mi rôzne kultúrne pamätihodnosti tohto historického mesta, zaviedli ma tiež do reštaurácií s lokálnou kuchyňou.

Celkovo je možné skonštatovať, že táto skúsenosť bola po všetkých stránkach jednoznačne prínosná.

Účastníci ZPC:

.....

PhDr. Eva Mazuchová

.....

Mgr. Sabina Šperglová

.....

Mgr. Jana Kačalová

Fotopríloha:





TIC Expert Meeting 2018

 **L'vov, Ukrajina**

