

Dvigovanje kakovosti turističnih storitev v Beli krajini

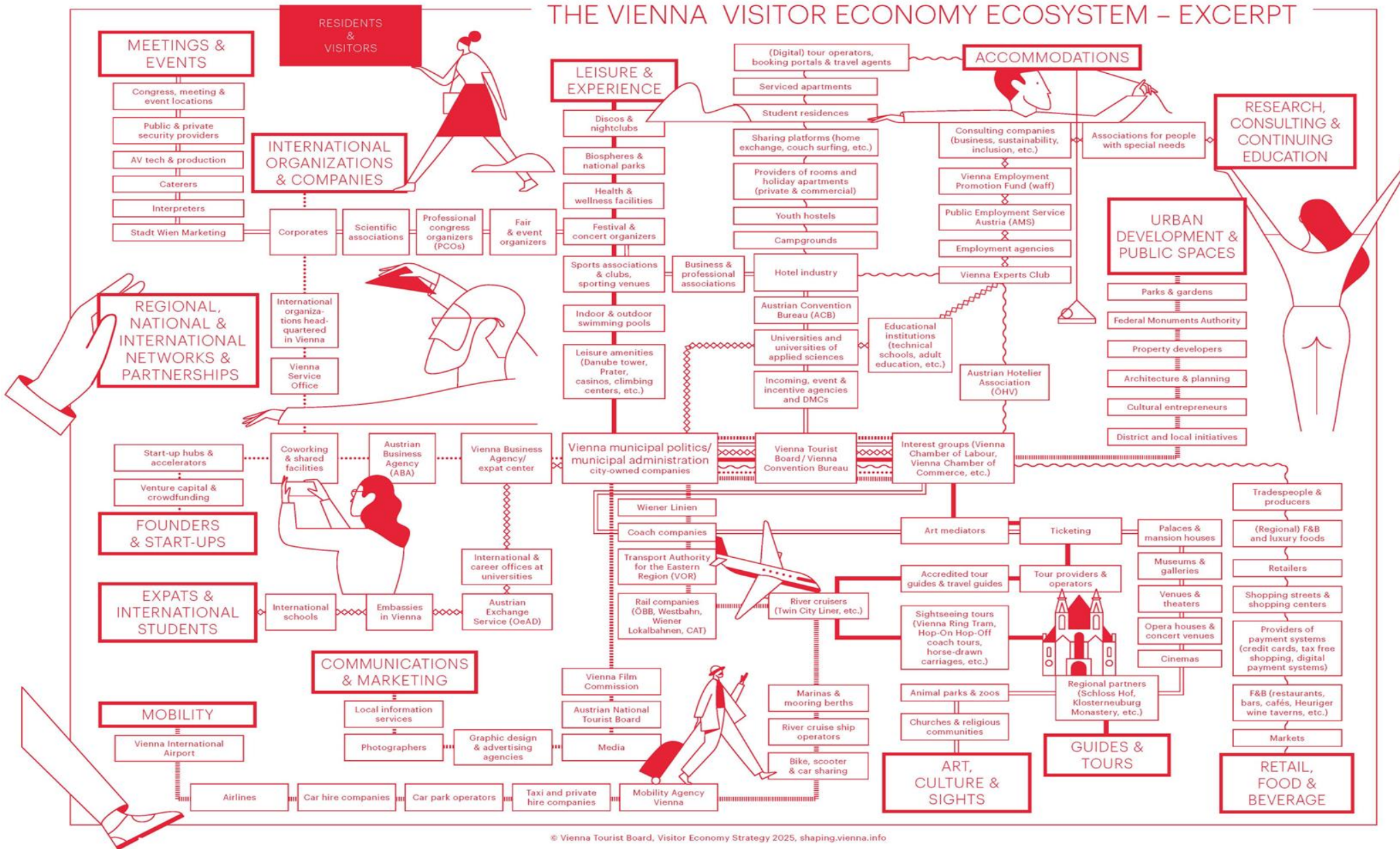
Tomislav Čeh

Managing Director PKF hospitality
Zagreb | Head of Adriatic Sea &
Black Sea & Greece

Semič, Slovenija

Januar, 2025

THE VIENNA VISITOR ECONOMY ECOSYSTEM – EXCERPT



© Vienna Tourist Board, Visitor Economy Strategy 2025, shaping.vienna.info

Za začetek ..

- Kako bi vi, kot Belokranjci predstavili svojo turistično destinacijo?
- Pomen kakovostnih turističnih storitev za trajnostni razvoj turizmu
Kakovost storitev je ključnega pomena za zadovoljstvo obiskovalcev in ponoven obisk. Visoka kakovost storitev povečuje konkurenčnost regije in spodbuja dolgoročni razvoj turizma.
- Cilj predstavitve je ponazoritev usmeritev za izboljšanje kakovosti storitev in konkurenčnosti lokalnih ponudnikov

Kakovost v turizmu

- Definicija kakovosti turističnih storitev

Kakovost turističnih storitev se nanaša na vse vidike storitve, ki vplivajo na doživetje gosta in sicer od trenutka, ko izbere destinacijo, do same izkušnje na destinaciji in obiska po njem.
- Pomen zadovoljstva gostov in ponovnega obiska

Zadovoljni obiskovalci so ključ do ponovnih obiskov in priporočil, kar neposredno vpliva na dolgoročni uspeh podjetij in destinacije.
- Ključni dejavniki kakovosti: prijaznost osebja, čistoča, dostopnost, lokalna izkušnja

Trenutno stanje turizmu v Beli krajini

- Kaj po vašem mnenju trenutno definira ponudbo in povpraševanje?
- Glavne prednosti Beli krajine kot destinacije. Vaše mnenje?
- Izzivi, s katerimi se srečujejo lokalni ponudniki (sezonskost, neprepoznavnost, pomanjkanje sodelovanja)

Usmeritve za dvigovanje kakovosti

- Izobraževanje in usposabljanje osebja:
 - Programi usposabljanja za izboljšanje storitev
 - Pomen strokovnosti in prijaznosti

- Povečanje dostopnosti in vključevanja:
 - Prilagoditev storitev za različne skupine (osebe s posebnimi potrebami, družine, starejši itd.)

Razvoj in promocija lokalnih doživetij

- Avtentičnost in lokalne izkušnje:
 - lokalna kultura, tradicijo in naravna dediščina
 - kulinarika, rokodelstvo, umetnost ..

- Paketni turistični produkti:
 - Sodelovanje med ponudniki (npr. nastanitveni objekti, gostilne, muzeji, vodenje ..)

Tehnološki napredek in digitalizacija

- Pomen spletne prisotnosti (spletne strani, socialna omrežja)
- Uporaba naprednih tehnologij za izboljšanje uporabniške izkušnje (aplikacije, spletne rezervacije, virtualni ogledi)
- Zajemanje in analiza povratnih informacij gostov (ankete, ocene)

Povezovanje lokalnih ponudnikov

- Spodbujanje sodelovanja med ponudniki v regiji (partnerstva, mreže)
- Organizacija skupnih promocijskih akcij in dogodkov
- Pomembnost enotne turistične ponudbe in blagovne znamke

Trajnostni turizem in odgovornost

- Pomen trajnostnega razvoja in odgovornega turizma v Beli krajini
 - Spodbujajte ekološke prakse, kot so trajnostni turizem, zmanjševanje odpadkov, uporaba lokalnih produktov in zaščita naravne dediščine.
- Ohranjanje naravne in kulturne dediščine
 - Velik pomen ohranjanja narave (npr. zaščiteni območji) in kulturnih spomenikov kot del trajnostne turistične ponudbe (primer izvira Krupe)
- Spodbujanje ekoloških in trajnostnih praks (ekološki transport, lokalni produkti, certifikati?)

Primeri dobre prakse: Avstrijska Štajerska

Regija je znana po svojih vinogradih, slikoviti pokrajini in bogati zgodovini, torej je na nek način podobna Beli Krajini.

Ključni elementi uspeha v primeru Južne Avstrije, ki bi jih lahko prenesli na Belo krajino:

1. Poudarek na kmetijstvu, vinogradništvu in kulinariki ter čudoviti naravi
2. Sodelovanje med lokalnimi ponudniki

V Južni Avstriji številni mali ponudniki od vinarjev do malih restavracij in kmetij, tesno sodelujejo, da lahko obiskovalcem ponudijo celovito in enkratno izkušnjo.

3. Kulturne in naravne znamenitosti
4. Pohodništvo in kolesarjenje

Južna Avstrija ponuja številne možnosti za pohodništvo in kolesarjenje.

5. Povečanje dostopnosti in izboljšanje različne infrastrukture

Za konec ..

Nekja praktičnih korakov:

- 1. Izobraževanje in usposabljanje zaposlenih**
2. Prepoznavanje potreb obiskovalcev
- 3. Povečanje dostopnosti in udobja**
4. Uvajanje novih tehnologij
- 5. Izboljšanje kakovosti vseh vrst storitev**
6. Skrb za okolje in trajnost
- 7. Zbiranje povratnih informacij in stalno spremljanje kakovosti**
8. Marketing in promocija
- 9. Povezovanje z lokalno skupnostjo**
10. Razvijanje inovativnih turističnih produktov

Neprekinjeno vlaganje v izboljšanje storitev ter sodelovanje pri skupnem napredku turizma v Beli krajini je ključno za dolgoročno vzdržnost ter uspeh le tega.