



Vendégváró Kisokos Válságkezelő Különkiadás II.

Cikksorozat, mellyel a Gyenesdiási Turisztikai Egyesület kíván segítséget nyújtani a gyenesdiási szállásadóknak és szolgáltatóknak a veszélyhelyzet alatt és után



Kommunikáció – Marketing

Az elmúlt időszakban részt vettünk néhány olyan online webináriumon, videós fórumon, ahol szakemberek igyekeztek feltárni annak lehetőségét, hogy tudjuk a legtöbbet kihozni a jelenleg kialakult helyzetből. Az online előadásokon olyan hiteles, a turizmusban dolgozó szakemberek képviselték saját szektorukat (neveket említve, a teljesség igénye nélkül), mint **Anders Tamás** - *SzállásMarketing blog alapítója*; **Bódis Gábor** - *Turisztikai szakértő, Hungary NEXT országmárka műhely alapítója*; **Duchai Márta** - *TripAdvisor specialista*; **Gyetvai Zováth Anikó** - *KidsOasis ügyvezetője*; **Holczerné Szentirmai Ágnes** - *Turisztikai tanácsadó*; **Kovács Balázs** - *(MBA) a bécsi székhelyű GD Consulting tulajdonosa*; **Lévay Balázs** - *Cityrama sales & marketing manager*; **Németh Andrea** - *Turizmus.com főmunkatársa, a Business Traveller Hungary főszerkesztője*; **Soponyai Zsolt** - *Turisztikai vizuális szakértő*.

Igyekeztünk kiválogatni a legfontosabb **tanácsokat**, helyi szinten bevethető lépéseket, melyek közül néhányat már többen alkalmaznak is, illetve mi is megosztottunk anyagainkban korábban.

A legfontosabb üzenet jelen helyzetben, hogy **fenn kell tartani a kommunikációt, mindenkinek a saját, eddig is használt csatornáin keresztül** (telefon, e-mail, levél, weboldal, facebook, sőt még az online szállásfoglalási oldalakon is). Természetesen jelen helyzetben az élvez előnyt, akinek élnek online felületei, és van elképzelése, stratégiája arról, hogy hogyan tovább.

Hogy mit kommunikáljunk? Nézzük:

- Mindenképp közvetíteni kell a szállásadónak, hogy **milyen lazításokat vezet be saját foglalási feltételeiben**, és ezt az összes felületen el kell helyezni, hiszen a bizonytalan helyzetben ez az első felmerülő kérdés a szállást foglalóban: *Mi van, ha akkor sem tudok utazni?* Saját és családja biztonsága mellett a pénze az, amit biztonságban szeretne tudni.
- Árcsökkentést nem javasolunk. A vendég sem várja el, és ez beindíthat egy nem kívánatos folyamatot a térségben. Egy-egy **plusz szolgáltatás** (bekészítés, gyümölcstál, egy palack üdvözlő helyi bor, kerékpár használat ingyenesen, egyéb szolgáltatás mindenkinek saját lehetőségéhez mérten) nagyon vonzó lehet a szállást keresőnek. Ezt szintén **„hirdetni” kell saját felületeken** – akkor is, ha eddig is kedveskedett hasonló dolgokkal vendégeinek – ennek most **nagyobb hangsúlyt kell szentelni**.
- **A saját weboldalon már a kezdő oldalon** érdemes kommunikálni a helyzet miatt megváltoztatott foglalási feltételeket, extra szolgáltatásokat.
- Érdemes nagyobb hangsúlyt fektetni arra, hogy az **őszi időszakban nyitva tart-e a szállás**, akkor milyen programlehetőségeket, kulturális és szabadidős tevékenységeket kínál a térség. Ki kell emelni az térség erősségeit (kultúra, aktív lehetőségek, kerékpárutak, természetjárás, gyógyvizek stb.).
- Amennyiben a szálláshely **SZÉP kártya elfogadóhely**, ezt mindenképpen hirdessük, és emeljük ki, hiszen elsősorban a belföldi turistákra számíthatunk ebben az évben, és a jelenlegi rendkívüli intézkedések is nagy mértékben támogatják a kártya használatát.
- Itt az idő, hogy akinek még nincs, az **hozzon létre szállásának a facebookon profil oldalt**. Első körben az ismerősök között lehet megosztani az oldalt. Ha szépen sorban hangulatos fotókkal bemutatjuk szállásunk apró részleteit, kedves jelenetekkel betekintést engedünk a „színpalak mögé”, hogy milyen fejlesztések, felújítások zajlanak jelenleg, közönségünk egyre nagyobb lehet

ebben a térben is. **Visszatérő vendégeink** körében mindenképpen érdemes megosztani az oldalt, akik biztosan jó szívvel ajánlják másoknak. A szállást kereső vendég rendszerint **több csatornán kívánja „csekkolni” a kiválasztott szállást** – egy **kedves, hangulatos, személyes hangvétellű közösségi oldal** pozitív megerősítést ad.

- Akinek lehetősége van rá, hozzon létre **Instagram és Pinterest oldalt!** Nem is olyan félelmetes, mint gondolná az ember 😊. Ezek a legegyszerűbb oldalak, hiszen csak fotókat kell feltölteni a szállásról, viszont a fiatalok körében nagyon kedvelt csatornákról van szó, és családos közönségünk nagy része közülük kerül ki.
- **A Google Cégem (Google My Business) oldal létrehozása, feltöltése kötelező!** Ingyenes, nagyon egyszerű a kezelése, és a lokális marketing alapja. Vagyis, ha egy szálláskereső „gyenesdiási szállás”-ra keres rá a böngészőben, nagyobb eséllyel leszünk a találati lista első oldalán, ha Google Cégem profil oldalunk (is) van.
- A bejelentkezési lapok (vendégeknyv) alapján összegyűjtött **e-mail címeket be lehet építeni az e-mail listába**, ami szintén fontos (és ingyenes) értékesítési felületet biztosít. Leiratkozási lehetőség biztosításával, a GDPR szabályainak megfelelően.
- Nagyon hasznos lehet, ha a szolgáltatók, szállásadók előveszik korábbi **vendégértékeléseiket**. Amellett, hogy szívet melengető érzés a sok hálás vendég írását visszaolvasni, sokat tanulhatunk belőlük, segítenek a felkészülésben, esetleg dolgok újragondolásában.
- Érdemes megnézegetni **más szállásadók oldalait, melyből ötleteket, inspirációt, példát meríthetünk**.
- A szállást kereső nagyon hálás, ha az adott szállás weboldalán a **környékről is talál információkat, leírásokat, érdekes történeteket, legendákat, túra ajánlókat**, hiszen tudjuk, elsősorban desztinációt, térséget választ a vendég.
- Amennyiben már nem tudunk mit bemutatni szállásunkkal kapcsolatban, vegyük elő a **helyi gasztronómiát, szokásokat, rendezvényeket, a témák száma határtalan**. Az egyesület és a település weboldalán és facebook oldalán rengeteg információ található, ezeket bátran lehet használni, továbbosztani, hiszen **a cél közös!** 😊
- **Biztonsági és higiéniai intézkedésekről** is érdemes néhány szót ejteni kommunikációnkban, főleg a „korai fecskék” miatt. Meg kell jegyezni, az utazó közönség akkora várható, ha már biztonságos az utazás. Ezzel a témával külön foglalkozunk majd egy későbbi cikkben.
- Itt az ideje átgondolni a **közös együttműködések lehetőségét**. Bátran keressünk fel helyi szállásokat, éttermeket, termelőket, szolgáltatókat, hogy egymást erősítve közösen alakítsunk ki egy-egy vonzerőt. Mi is szívesen fogadunk ötleteket, kezdeményezéseket, melyek koordinálásában szükség szerint örömmel részt veszünk.