

2_MELLÉKLET

Eger Városi Turisztikai Nonprofit Kft. Részletes Szakmai Beszámoló és Pénzügyi Elszámolás

2022

Tourinform és Eger Városi Jegyiroda	1
Az iroda nyitva tartása 2022-ben	1
Idegenvezetés közvetítése	1
Garantált idegenvezetés	1
Szálláshely közvetítés támogatása	1
Adatbázis kezelés, frissítés	2
Jegyirodai funkció	2
Eger Városkártya	3
Látogatottsági adatok	3
Hol vagy, Kajla?	3
1552 Ajándékbolt	6
Webshop	6
Turisztika Desztináció Menedzsment	7
Gárdonyi 100 Emlékéhez kapcsolódó marketing feladatok	7
Téli forgalomnövelő kampány	13
Turisztikai kiadványok készítése	15
Események népszerűsítése	16
Programszervezés	17
Visiteger.com turisztikai honlap	18
Egyéb szakmai feladatok	19
Együttműködés a Magyar Turisztikai Ügynökséggel	21
Együttműködési tanintézményekkel	21
Egyéb intézményekkel történt együttműködés, bizományosi, ügynöki tevékenység	21
Turisztikai érdekképviselői szerep	22
Az eredményesség mutatója	23
Pénzügyi elszámolás	24

Tourinform és Eger Városi Jegyiroda

A Tourinform irodákat a magyar turizmus szervezeti struktúrájában a nemzeti tájékoztatás alapintézményének tekintik, mint információs és vendégkapcsolati pontot.

Az iroda alapvető feladata az ügyfél-kommunikáció, azaz a városba érkező, Eger iránt érdeklődő vendégek részére az utazást megelőzően vagy a helyszínen turisztikai információ szolgáltatása személyesen, telefonon és írásban.

A Tourinform és Eger Városi Jegyiroda feladatait Törőcsik Gábor ügyvezető felügyeletében és közreműködésével 3 fő turisztikai referens látja el.

Az iroda nyitva tartása 2022-ben

A járvány csillapodásával irodánk újra egész évben, bezárás nélkül várta a helyi lakosokat és az ide látogatókat.

A nyitva tartás az alábbiak szerint alakult:

Hétfő - Péntek 9.00-17.00

Szombat 9.00-13.00

Idegenvezetés közvetítése

A Tourinform Eger iroda feladatai között jelenik meg az idegenvezetések közvetítése, mely folyamatosan az igényeknek megfelelően zajlik.

2022-ben emelkedés mutatkozott az irodánknál megrendelt idegenvezetések számában, így összesen 15 db magyar nyelvű, 8 db angol, 4 db német, 4 db orosz és 1 db spanyol nyelvű idegenvezetést szerveztünk. A feladatot az irodánkkal szerződött, képesítéssel és engedéllyel rendelkező szakemberek közreműködésével valósítottuk meg.

Garantált idegenvezetés

Irodánk a nyári időszakban június 18-tól szeptember 10-ig, összesen 13 alkalommal, az idelátogató vendégek és a helyi lakosok számára „Városnéző séta Eger barokk belvárosában” címmel garantált programot biztosított. A városnézés szombatonként 90 perces időtartammal, magyar nyelven a Tourinform iroda elől indult.

Szálláshely közvetítés támogatása

Korábban stratégiai megállapodást kötöttünk a www.szallas.hu portállal, miután fontosnak tartottuk, hogy az oldalon keresők minél teljesebb képet kaphassanak Egerről és itt tartózkodásuk idejére kedvezményeket érvényesíthessenek a turisztikai attrakciók és szolgáltatások áraiból. A közös munka sikerének kulcsa a közelmúltban indult „Élmény-adatbázis” teljessége, naprakészsége, ezért az egri

attrakciókkal történő feltöltésében, aktualizálásában meghatározó szerepet vállaltunk, amely addicionális turisztikai forgalmat generált Eger számára (<https://szallas.hu/programok/eger>).

Adatbázis kezelés, frissítés

NETA – Nemzeti Turisztikai Adatbázis

A korábbi években a Magyar Turisztikai Ügynökség számos informatikai fejlesztést indított el, többek között országos turisztikai applikáció készítését, melyek alapját a NETA adatbázis fogja biztosítani. Továbbá minden megújuló honlapnak és kampánynak szintén a NETA fogja adni az információkat a jövőben. A Neta rendszert a Tourinform irodák töltik, gyűjtőterületüknek megfelelően. A Tourinform-Eger irodához 63 település tartozik gyűjtőterületként, ahol 98 TOB (turisztikai objektum) felügyeletét látja el irodánk. Feladatunk e területen található turisztikai szempontból is jelentős vonzerők gyűjtése és az évente ismétlődő kiemelt, valamint az ide látogatók számára is élvezhető események rendszerben való rögzítése.

Egyéb adatbázis frissítéseket a következő területen végzünk:

- Facebook oldal frissítése (<https://www.facebook.com/tourinformeger/>)
- Visiteger Instagram oldal kezelése
- Saját turisztikai oldalunk, a visiteger.com oldal rendezvényeinek töltése, frissítése.

NTAK – Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ

A Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ a magyar turizmus legjelentősebb és legátfogóbb informatikai fejlesztése volt. Az NTAK fokozatosan került bevezetésre. A már működő szálláshelyeknek korábban egy-egy hónap állt rendelkezésre a regisztrációra, ezt követően elsőként a szállodák, majd a panziók, 2020 januárjától pedig – az egyéb szálláshelyek, falusi szálláshelyek, kempingek, közösségi szálláshelyek, magán szálláshelyek, üdülőtáborok, tehát – a teljes hazai szálláshely szolgáltatási szektor adatszolgáltatásának digitalizációja van folyamatban.

A Magyar Turisztikai Ügynökség az NTAK használatával kapcsolatos információkat és tapasztalatokat minél gyorsabban szeretne volna és szeretné eljuttatni a szálláshely szolgáltatókhoz, amely folyamatban a Tourinform hálózathoz, így irodánkhoz is jelentős szerep jut. Az új szálláshelyek létesítéséhez szükséges regisztrációban irodánk folyamatosan segítséget nyújt a partnerek részére.

Jegyirodai funkció

Irodánk, mint Városi Jegyiroda, szerződésben áll az InterTicket Kft-vel (jegy.hu), így a rendszerükön lévő eseményekre, valamint bizományosi szerződés alapján egyéb helyi és országos szinten megszervezésre kerülő programokra is belépőjegy értékesítési tevékenységet folytat.

Eger Városkártya

A Tourinform az Eger Városkártya személyes ügyfélszolgálati irodájaként is működik.

Látogatottsági adatok

2022-ben összességében 26 748 megkeresés érkezett a Tourinform iroda felé.

Ebből 15 630 fő személyesen fordult kollégáinkhoz.

A telefonos megkeresések száma 5000 hívást tett ki.

Írásban (e-mailen) 6118 megkeresést regisztráltunk.

2022-ben a vírushelyzet csillapodását követően a Tourinformot felkereső vendégekben is változást hozott. Az irodába érkező vendégek 81%-át a helyiek és magyar turisták tették ki, míg 19 %-át a külföldi vendégek.

A külföldi desztinációkat vizsgálva elmondhatjuk, hogy lengyel turisták érkeztek legnagyobb számban irodánkba, ez a külföldi vendégek 20 %-át jelentette, őket a német és a cseh látogatók követték.

Hol vagy, Kajla?

A Magyar Turisztikai Ügynökség 2019 nyarán egy nagyszabású kampányt indított, a 6-10 éves gyermekek részére, annak érdekében, hogy minél jobban megismertesse Magyarországot kincseit és ezzel országjárásra buzdítsa a magyar kisgyermekes családokat.

A kampány címe: "Hol vagy, Kajla?"

A kampány kapcsán a Tourinform-Eger, mint pecsétgyűjtő helyszín volt megjelölve, így az iskolai szünetek alatt Kajlának köszönhetően 20 %-kal növekedett az irodánkba érkező belföldi vendégek száma.

2020 júliusában Kajla körök néven új Kajla program indult. A gyermekek és családjaik országszerte húsz tanösvényt, körtúrát, családbarát kirándulóhelyet ismerhetnek meg, kereshetnek fel. Irodánkban az ezzel kapcsolatos Kajla körök füzet továbbra is megtalálható.

2021-ben megjelentek a Kajla Budapesti Kalandok füzetek, majd ezeket hamarosan a Kajla Veszprémi Kalandok követték. A kiadványok segítségével a gyermekek játékos formában fedezhetik fel, ismerhetik meg e két jelentős várost.

Következő körben a jelentősebb hazai várak csatlakoztak a programhoz. A várakban külön pecsétgyűjtési feladat várja a kicsiket, mellyel hárompecsétes kismemessé válhatnak és megszerezhetik róla a saját, névre szóló oklevelüket. Ehhez kapcsolódóan a tavalyi évben jelent meg a Kajla Apród füzet, mely, a fent említett kiadványok mellett, irodánkban is elérhető.

Mystery Shopping

A Magyar Turisztikai Ügynökség Tourinform Minőségbiztosítási Rendszert (TMR) működtet, melynek szerves részét képezi a főszezonban és a szezonon kívüli személyesen, telefonon és írásban történő próbavásárlás (mystery shopping).

Büszkén jelenthetjük ki, hogy 2022-ben irodánk az átlagosnál lényegesen jobb, 97%-os eredményt ért el.

A jövőben is törekedni fogunk arra, hogy magas színvonalú szolgáltatást nyújtsunk a helyiek és a látogatók számára.

Gyakornokok

Irodánkat az idei évben is többen választották szakmai gyakorlatuk helyszínéül. A diákokat itt tartózkodásuk alatt bevezettük a turizmus világába, képet kaptak a Tourinform iroda és a TDM működéséről, Eger és környékének látványosságairól, a vendégekkel való megfelelő, udvarias kommunikációról. A betanulást követően a fiatalok részt vettek az iroda mindennapi feladataiban, az ügyfelek magyar és idegennyelvű informálásában, az Eger Városkártyával kapcsolatos teendőkben. A diákok zöme a nyár folyamán az Andrassy György Katolikus Közgazdasági Technikum, Gimnázium és Kollégiumból érkezett 140 órás gyakorlatra, a Neumann János Gimnázium, Technikum és Kollégiumból is fogadtunk 50 órás közösségi szolgálatot teljesítő diákokat, továbbá a Budapesti Gazdasági Egyetemről is érkezett hozzánk egy hallgató 400 órás gyakorlatra.

Közúti táblák

Városunkban 2020-ban 16 db barna „I” betűs, alatta „Tourinform” arculatos tábla került kihelyezésre annak érdekében, hogy a turisták bármely irányból érkezve könnyen megtalálják irodánkat, a város fogadókapuját. A járványhelyzet és a forráshiány miatt akkor nem volt lehetőség a táblákon az irodánktól való távolság feltüntetésére, viszont idén el tudtuk készíttetni e feliratokat, valamint a táblák új helyei is kijelölésre kerültek. Az engedélyek beérkezését követően a látogatók egyértelmű iránymutatással tudnak irodánkhoz eljutni.

Szóróajándékok

Az elmúlt években forráshiány miatt nem tudtunk szóróajándékokat készíttetni, pedig a keresletet e termékek iránt változatlanul magasnak tapasztaltuk. Több megkeresést kaptunk szervezetektől, iskoláktól, kollégáktól, akik belföldi rendezvényeken, külföldi kiállításokon, csereprogramokon, stb. szerették volna a város hírnevét erősíteni. Ezért döntöttünk úgy, hogy idén több reprezentációs célú terméket rendelünk, melyet hasonló alkalmakkor tudunk használni.

Kiadványok

2019-ben tudtuk kiadványainkat utoljára bővíteni, azóta a raktárunkon lévő, valamint a Magyar Turisztikai Ügynökség által biztosított prospektusokkal végeztünk munkánkat. A turistákon kívül a helyi szállásadók

felől is növekedett igény mutatkozott e termékekre, főleg miután megjelent, hogy a szálláshely-minősítés során a magyar és a többnyelvű helyi és régiós füzeteket plusz ponttal jutalmazták. Több kiadványból is már hiány mutatkozott.

2022-ben újra lehetőség adódott városismertető kiadványok, várostérképek szerkesztésére, rendelésére. Ebben az évben új formában készült el várostérképünk, magyar és angol nyelvű városismertető füzetünk, matricás Gyermekek útlevelünk. A közeljövőben szeretnénk bővíteni e kiadványok listáját további idegennyelvű ismertetőkkal, mely folyamatot idén a német, lengyel, cseh, orosz és spanyol nyelvű fordítások beszerzésével már meg is indítottuk.

Szakmai fejlődés

Irodánk kollégáinak szakmai fejlődését kiemelkedő fontosságúnak tartja a Magyar Turisztikai Ügynökség. Évente több alkalommal szerveznek számunkra szakmai napokat, képzéseket, melyen több területen bővíthetjük tudásunkat. Az MTÜ 2022-ben a szolgáltatási színvonal javítása és egységesítése érdekében vizsgált tett kötelezővé a hálózat dolgozóinak, melyet kollégáink sikeresen teljesítettek.

Évente két alkalommal megrendezésre kerül az Országos Tourinform Találkozó, ahol az ország Tourinform irodáinak fenntartói és irodavezetői vesznek részt. A szakmai találkozón lehetőség nyílik az aktuális feladatok átbeszélésére, tapasztalatcserére.

Virágos Magyarország

A Magyar Turisztikai Ügynökség évről évre megszervezi a Virágos Magyarország versenyt, melynek zsűrizésében idén irodánk is részt vett. 6 db települést kerestünk fel a nyár folyamán, ahol megadott szempontok szerint a település épített örökségeit, attrakcióit, közterületeit, szállás- és vendéglátóhelyeit, szolgáltatásait osztályoztuk, véleményyeztük.

1552 Ajándékbolt

A Tourinform irodához tartozik az 1552 Ajándékbolt, ahol helyi és környékbéli kistermelők termékei, képeslapok, ajándéktárgyak kaphatók. Az üzlet egyfajta marketingeszközként jelenik meg a társaság és a város életében.

Az ajándékbolt feladatait Törőcsik Gábor ügyvezető felügyeletében és közreműködésével 1 fő turisztikai referens, valamint a Tourinform iroda dolgozói látják el.

Webshop

A kényszerű zárva tartás ideje alatt, 2021-ben kiépítettük a Tourinformhoz tartozó 1552 Ajándékbolt webshopját. Az ingyenes fejlesztéssel a nonprofit üzlet forgalmát kívántuk növelni, illetve a kínálatot igyekeztünk szélesebb körben megmutatni. A webshop üzemeltetése folyamatos feladat.

Turisztika Desztináció Menedzsment

A TDM szervezet feladata a város pozicionálása az elérni kívánt célcsoportok körében, turisztikai kiadványok megjelentetése, kampányok, promóciók koordinációja, megvalósítása, a területet érintő kommunikáció biztosítása. A szolgáltatás- és kínálatfejlesztés területén törekszünk a látogatói igényeken alapuló termékfejlesztésre. A TDM feladatait Törőcsik Gábor ügyvezető felügyeletében és közreműködésével Sarusi-Kis Ádám turisztikai menedzser, valamint a Tourinform iroda dolgozói látják el.

A 2022-es évben ismét teljes költségvetésből tevékenykedett az Eger Városi Turisztikai Kft., melynek eredményeként a társaság számos, Eger nivójához méltó minőségű és Eger turizmusát érdemben támogató szakmai feladatot látott el, a piaci helyzethez igazodva, elsősorban belföldre koncentrálva.

Gárdonyi 100 Emlékévhez kapcsolódó marketing feladatok

2022-ben, Gárdonyi Géza halálának 100. évfordulóján Eger összefogott és egy egész éves programsorozattal ünnepelte az Íróóriás életművét. Az Emlékév kiemelt eseménye az augusztus 8-tól 12-ig tartó Gárdonyi Napok programsorozat volt, melynek keretében koncertek, előadások, gyerekprogramok várták az érdeklődőket. Az Emlékév turisztikai kommunikációjának és marketingfeladatainak szakmai teendőit az Eger Városi Turisztikai Kft. végezte.

Megjelenés nyomtatott és online médiában

Megjelenés a Pesti Műsorban

A július havi Pesti Műsorban fél oldalas hirdetéssel népszerűsítettük az Emlékévet. A hirdetés megrendelője és finanszírozója Eger MJV Önkormányzata volt, a hirdetést grafikus készítette, az Eger Városi Turisztikai Kft. a kapcsolódó szakmai feladatokat végezte el, így az érintettek közötti kapcsolattartást, a kreatív meghatározását és koordinálását, a nyomdába kerülés végig kísérését, ellenőrzését.

A Pesti Műsor tartalmában és szellemiségében is illett az Emlékévhez, a kiadvány segítségével Gárdonyi Géza szellemiségéhez méltó módon érhattünk el releváns közönséget.

A kreatív meghatározása előtt alaposan megvizsgáltuk a kiadvány arculatát, tartalmát. Mivel számos hirdetés szerepel a füzetben, egy figyelemfelkeltő, minimalista reklámot szerettünk volna közzétenni, mely alkalmas arra, hogy már egy gyors átlapozás során is megragadja a figyelmet. A hirdetéshez az Emlékév arculati elemeit kértük használni, mindössze a leglényegesebb hívószavak, plusz a visiteger.com cselekvésre ösztönző domain feltüntetésével.



1. ábra Hirdetés a Pesti Műsor júliusi számában

Megjelenés a Turisztikai Magazinban

A június 11-én megjelent Turisztikai Magazinban egy egészoldalas hirdetéssel promotáltuk az Emlékévet, kiemelt tekintettel a Gárdonyi Napok programsorozatra. A hirdetés megrendelője és finanszírozója Eger MJV Önkormányzata volt, a hirdetést grafikus készítette, az Eger Városi Turisztikai Kft. a kapcsolódó szakmai feladatokat végezte el, így az érintettek közötti kapcsolattartást, a kreatív meghatározását és koordinálását, a nyomdába kerülés végig kísérését, ellenőrzését.

A hirdetés összesen mintegy 40 000 példányszámban jelent meg az Eger számára fontos küldőterületnek számító 7 megyében. A kreatív látható volt nyomtatott médiában: Észak-Magyarország, Hajdú-bihari Napló, Heves Megyei Hírlap, Délmagyar, Békés Megyei Hírlap, Nógrád Megyei Hírlap, Új Néplap lapokban, valamint online portálokon: heol.hu, nool.hu, szoljon.hu.

A kreatív kétharmadát Eger emblemikus városképe uralta a Dobó szoborral és a Várral. Azért választottuk ezt a megoldást, mert a megyei lapokat vegyes összetételű csoport olvassa, akiket kivétel nélkül szerettünk volna megszólítani. Eger neve és a Dobó tér emblemikus képe alkalmas erre a feladatra. Konceptciónk abból állt, hogy a várossal megragadjuk az olvasók figyelmét, majd ezt követően átadjuk az üzenetünket a hirdetés alsó egyharmadában: a Gárdonyi Napok legnagyobb fellépőit soroltuk fel dátummal, visiteger.com -os hivatkozással.



2. ábra Hirdetés a Turisztikai Magazinban

Offline megjelenés Budapesten

Budapest Eger legfontosabb belföldi küldőterülete, a fővárosból hazai és külföldi vendégek is nagyszámban érkeznek. Az Emlékév kiváló lehetőséget kínált a város népszerűsítésére: júliusban és augusztusban a főváros legforgalmasabb pontjain offline hirdettük Egert. A kreatívok elkészítését alapos szakmai tervezés előzte meg, melynek eredményeképp azonos arculati világú, ám a helyszínek sajátosságaira szabott, egyedi tartalmú hirdetések valósultak meg. Minden esetben prioritást jelentett, hogy az Emlékév mellett Eger is hangsúlyos megjelenést kapjon, a kampány így a város turisztikai népszerűsítésére is alkalmas volt, hatása jóval túlmutatott a Gárdonyi Napok időszakán. A külföldi turisták miatt szempont volt, hogy az Eger városnév és a városfotó önmagában is értelmezhető üzenet legyen. A hirdetések megrendelője és finanszírozója Eger MJV Önkormányzata volt, a hirdetéseket grafikus készítette, az Eger Városi Turisztikai Kft. a kapcsolódó szakmai feladatokat végezte el, így az érintettek közötti kapcsolattartást, a kreatív meghatározását és koordinálását, a nyomdába kerülés nyomon követését, a kihelyezések ellenőrzését.

Megjelenés a Deák Ferenc téri metróállomáson

A turisták körében legforgalmasabb metrómegállóban, a Deák téren peronreklámokkal jelentünk meg július hónapban. A legforgalmasabb gyalogos közlekedési folyosókat választottuk ki, így a Sütő utca felé vezető mozgólépcső mellett, illetve az 1-es metróhoz vezető szakaszon népszerűsítettük Eger összesen 4 darab plakáttal.

A mozgólépcső mellett egy nagy városképet használtunk figyelemfelkeltésre, emellett az Emlékév arculati elemei és a visiteger.com jelent meg, hiszen ezen felületen csak rövid, tömör üzenet adható át. A folyosón elhelyezett reklám megjelenésében a mozgólépcsős társára hasonlított, azonban egy rövid bemutatást is tartalmazott Egerről: „Történelmi hangulat, változatos gasztronómia és színes programok Budapesttől alig 1 órányi autózásra.”



3. ábra Plakát a Deák Ferenc téri metróállomáson

Megjelenés a Nagykörúton

A Nagykörút Budapest egyik legfontosabb útvonala, helyi lakosok és turisták tömegei veszik igénybe gyalogosan, autóval, illetve villamossal. Hogy a legtöbb erre közlekedőt elérhessük, a 4-es, 6-os villamosok megállóiban hirdettünk júliusban és augusztusban. 5 megállóban, 10 korláton, összesen 20 plakáttal jelent meg Eger a villamosmegállók, illetve a járdák felé néző oldalakon egyaránt. A kiválasztott megállók voltak: Erzsébet krt. - Wesselényi utca; Ferenc körút - Mester utca; József körút - Baross utca; Üllői út - Ferenc körút; Üllői út - József krt.

Tekintettel arra, hogy kiemelten ingergazdag helyszínekről volt szó, dupla plakáthelyeket kértünk, így lehetőség volt a dominánsabb jelenlétre. Az egyik plakáton minden esetben egy nagy városkép volt látható, a másikon pedig egy nagyméretű Emlékév logó visiteger.com felirattal. A dupla reklámokkal egy Egerhez turisztikai súlyához méltó, elegáns



4. ábra Korlátreklám a Nagykörúton

hirdetéssorozatot kaptunk a Nagykörút legforgalmasabb részein.

Megjelenés metrószelvényekben

A budapesti metró naponta mintegy 1.35 millió utas használja, az átlag utazási idő: 11.2 perc. Ebben a reklámzaj mentes környezetben kiválóan átadható az üzenetünk, ezért mindenképp szerettünk volna ilyen megjelenést is Egernek. Összesen 30 plakát jelent meg augusztusban a 2-es és a 4-es metró szerelvényein (15-15 darab). Ezek a vonalak érintik a Keleti pályaudvart, ahonnan az Egerbe tartó vonatok indulnak. A plakátok darabszámát az alapján határoztuk meg, hogy lehetőleg minden szerelvényben legyen látható legalább egy hirdetés. A 2-es metró vonalán naponta közel fél millió utas, a 4-es metró vonalán pedig napi mintegy 410 000 fő utazik.

Nagyméretű, figyelemfelkeltő plakátot készítettünk az Emlékév szokásos arculati megjelenésével. Tekintettel arra, hogy ezen plakátok előtt több időt töltenek az utasok,

lehetőség volt hosszabb üzenet elhelyezésére. A külföldi turisták miatt minden esetben szempont volt, hogy az Eger városnév és a városfotó önmagában is értelmezhető üzenet legyen, a szerelvény hirdetésekben azonban lehetőség nyílt angol nyelvű kifejtésre, így megjelent a „Visit Eger, the town of history, wine and gastronomy close to Budapest” sor is.

Online hirdetések

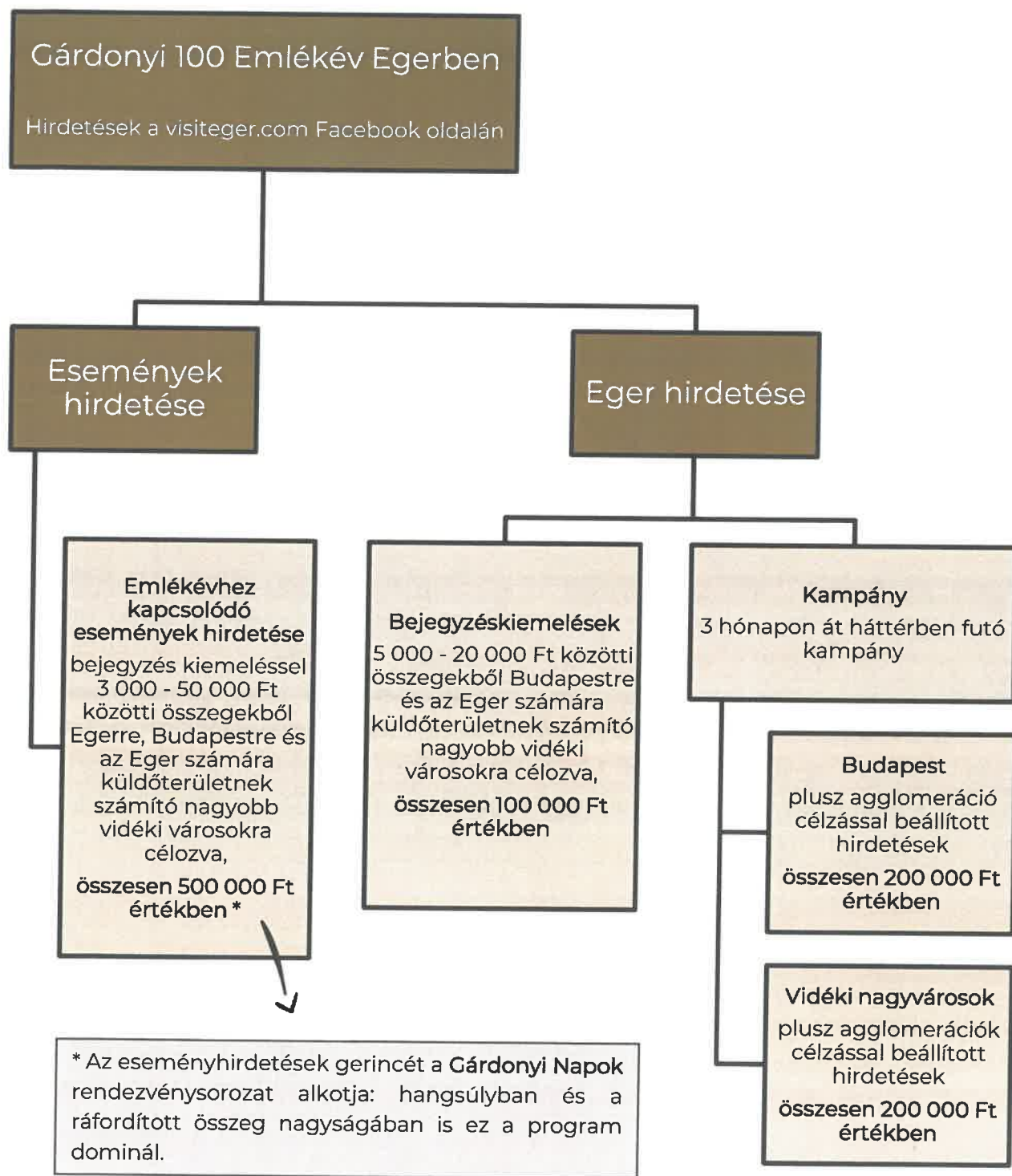
Az Emlékév turisztikai kommunikációjának egyik legfontosabb eszköze a Facebook közösségi oldalon folytatott hirdetés volt. A szezonban 24 kampányon belül összesen 33 hirdetés futott. A fő üzenet minden esetben az Emlékév volt, ezen belül azonban megkülönböztettünk esemény és városreklámokat. Az egységes megjelenés érdekében minden esetben sablonos megjelenést használtunk. A szükséges grafikai elemeket, melyeket később egyénileg szerkesztettünk az aktuális céloknak megfelelően, grafikus készítette. A kampányokhoz szükséges anyagi forrást Eger MJV Önkormányzata biztosította.

A kampányok meghatározó része „átlag feletti” minőségi besorolással futott. A minőséget a hirdetésekhez adott visszajelzések és a kattintás utáni élmény határozza meg. A hirdetések olyan, azonos célközönségért versengő hirdetésekhez képest voltak rangsorolva, amelyeknél ugyanaz az optimalizálási cél volt beállítva. Az eredményenkénti költség minden kampányt összevonva átlagosan 58 forint volt, ami igazán kedvező értéknek számít ennyire nagyszámú és vegyes tartalmú hirdetésnél.



5. ábra Metrószelvény plakát

A kampányok eredményeképp a visiteger.com turisztikai honlap látogatottsága 2022. május 1. és augusztus 21. között rekordot döntött: a bő három és fél hónap alatt 138 303 személy összesen 592 530 oldalmegtekintést generált a felületen. Egy munkameneten belül az átlagos oldalmegtekintés száma 2,89 volt, ami azt jelenti, hogy az Emlékév a kapcsolódó eseményein túl Eger egyéb turisztikai attrakcióinak és lehetőségeinek is jelentős elérést generált.



6. ábra A Gárdonyi 100 Emlékév Facebook hirdetéseinek struktúrája

Esemény hirdetések

Minden Emlékeves eseményre indítottunk egy Facebook kiemelést. Az esemény profiljától függően, egyenként határoztuk meg a célközönséget és a kiemelés összegét is, a leghatékonyabb költségre törekedve. A Gárdonyi Napok és az ehhez kapcsolódó alesemények kapták a fő hangsúlyt, ez jelent meg a legtöbbször és erre költöttük a felhasználható összeg meghatározó részét. A főbb események önálló Facebook adatlapot is kaptak, ezek esetében ide irányítottuk a hirdetéseket, minden más esetben a visiteger.com kapcsolódó adatlapjait népszerűsítettük. A célzást részletesen kidolgozva, az adott események profiljához szabtuk, ehhez igazítottuk a korcsoportokat, illetve az érdeklődési köröket is. Földrajzi elhelyezkedést tekintve Eger fő küldőterületeire céloztunk, vagyis a Miskolc – Debrecen – Szolnok – Budapest – Salgótarján félkör meghatározóbb településeire. Ezzel a kampánnyal összesen 313 573 célcsoportunkba tartozó személyt értünk el.

Eger hirdetése

Ezek a hirdetések lényegében a budapesti offline kampány online megfelelői voltak, azzal a céllal, hogy tömegekhez juttassák el az Emlékév és Eger hírét. Több kreatív készült a legerősebb városi szimbólumokkal, így a Dobó térrel, Várral, Gárdonyi szoborral. A Facebook algoritmusai ezeket a kreatívokat olyan formában változtatta, hogy a lehető legtöbb, célcsoportunkba tartozó személyt elérhessük. Ezzel a kampánnyal összesen 446 383 célcsoportunkba tartozó személyt értünk el.

Összegzés

Az Emlékév legkönnyebben mérhető eredményét a Gárdonyi Napok programsorozat jelentette. Az esemény a visszajelzések és a szervezők véleménye szerint is sikerrel zárult. A kiváló szervezést reményeink szerint az általunk végzett turisztikai kommunikáció is segíthette. Az Emlékévre kapott Önkormányzati támogatásnak köszönhetően Eger a turisztikai súlyához méltó kampánymegjelenést kapott a szezonban, melynek eredménye a regisztrált vendégéjszakák impozáns számában is látható. Az Adóiroda tájékoztatása szerint 2022. január 1-je és 2022. június 30-a között 233 055 vendégéjszakát töltöttek el egri szálláshelyeken a vendégek, ami több mint 3,8-szorosa a 2021-es adatoknak.

Téli forgalomnövelő kampány

Az év végi, ünnepi időszak Eger turizmusának egyik kiemelt időszaka, megfogalmazott célunk a teltházközeli állapot generálása a város szálláshelyein. December hónapban nagyon rövid időszakra, nagyon jelentős forgalom jelentkezik, ezért ebben az időszakban minden belföldi desztináció jelentős versenyt folytat, hogy a megnövekedett utazási kedvből minél nagyobb hasznot szerezhessen. Fontos feladatunk, hogy Eger is látható – az egyik legláthatóbb – turisztikai célpontként jelenjen meg ekkor a piacon. Célunk elérésére átfogó belföldi kampányt indítottunk.

Megjelenés metrószerelvényekben

A Gárdonyi 100 Emlékév során szerzett pozitív tapasztalatok eredményeként a téli forgalomélénkítő kampányban is budapesti metrószerelvényekben vásároltunk hirdetési felületeket. A nyár során ez a megjelenési forma bizonyult ár-érték arányban kimagaslóan a legeredményesebbnek. Télen is nagyméretű plakáthelyeket vásároltunk, melyeken egy, a nyári kampány arculatát idéző kreatívet helyeztünk el, egyfajta keretet adva így a 2022-es megjelenéseinknek. Összesen 30 plakát jelent meg decemberben a 2-es és a 4-es metró szerelvényein, melyeket becsléseink szerint naponta mintegy egymillió utas látott. A kreatív egy, hangsúlyos és emblematikus városfotót ábrázolt rövid, angol és magyar nyelvű kiegészítő szöveggel, nagy városlogóval és a visiteger.com url címmel.



7. ábra Téli kampány a budapesti metrón

Online hirdetések

A téli kampányt országos online megjelenés kísérte. Összehangolt kampány keretében, az offline plakátokon is használt arculattal jelentünk meg Facebook-on, illetve a visiteger.com-on. A kampány téli, egri utazásra buzdította a célközönségünkbe tartozókat, emellett fontos cél volt a visiteger.com követőbázisának növelése is, hogy a jövőben minél költséghatékonyabban tudjunk elérni minél több releváns érdeklődőt. Az online kampány keretében összesen 6 hirdetés futott, melyekkel 1 441 225 megjelenéssel 359 674 személyt tudtunk elérni.



8. ábra Összehangolt téli online kampány

Összegzés

A téli forgalomnövelő kampány eredményeként több mint 5 300 követővel bővült a visiteger.com Facebook oldala, a visiteger.com turisztikai portálon pedig több mint 62 000 oldalmegettekintést regisztráltunk. Jelentős embertömegnek sikerült megmutatnunk Eger turisztikai kínálatát, a város méltó módon, rendkívül pozitív megítéléssel és eredményesen jelent meg az ünnepi időszak kiélezett versenyében. A Szállás.hu adatai szerint Eger a TOP 10 belföldi úticélok egyike volt karácsonykor, szilveszterre pedig ennél is jobb eredményt értünk el, az év utolsó napjára városunkat választották legtöbbször belföldön.

Turisztikai kiadványok készítése

A változó felhasználói szokások kielégítése érdekében 2022-ben újragondolásra kerültek Eger turisztikai kiadványai. Az új termékeknél elsődleges szempontot jelentett a használhatóság javítása, emellett megjelent a költséghatékonyabb kivitelezés és a bevételszerzés lehetőségének megteremtése is.

Angol nyelvű városismertető füzet

A turisták igényeihez igazodva, a városismertető kiadvány új kiadása lapozható füzetként, kibővített tartalommal készült el. Az új kiadványban az eddiginél több attrakció szerepel, melyek mellett egri vendéglátóhelyek is megismerhetővé váltak. A füzet tartalmi logikája a visiteger.com-ot követi, a honlap mintegy nyomtatott, rövidített változataként is felfogható. Az új arculatot elsőként az angol nyelvű városismertető füzet kapta meg. A kiadvány 5 000 példányszámban került nyomtatásra.



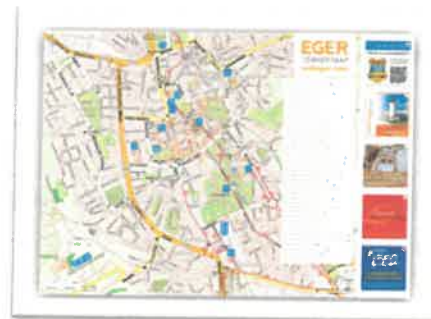
9. ábra A megújult városismertető füzet borítója

Magyar nyelvű városismertető füzet

Az angol nyelvű városismertető megjelenését követve, ezzel megegyező tartalommal 2022 végén elkészült a kiadvány magyar nyelvű kiadása is. A kiadvány 10 000 példányszámban került nyomtatásra.

Pultra helyezhető, tömbös várostérkép

2022-ben létrejött egy újfajta, pultra helyezhető, tömbös várostérkép. A kiadvány célja a térkép funkción felül, hogy összefoglalóan bemutassa Eger turisztikai kínálatát, valamint ösztönözzön a visiteger.com meglátogatására. A térképen jelölt látnivalók követik a visiteger.com, illetve az új városismertető füzetek tartalmi logikáját, így ezekkel is kompatibilis. Az új térkép vendéglátóhelyeken, szálláshelyeken kerül kihelyezésre. A kiadvány 70 000 példányszámban került nyomtatásra.



10. ábra Pultra helyezhető, tömbös várostérkép

Gyermekútlelvi

2 000 példányszámmal újranyomásra került a családok körében népszerű Gyermekútlelvi.

Gyermektérkép

2022-ben elkészült egy új, családoknak szánt kiadvány grafikai munkája. Az ingyenes, városnépszerűsítő anyag nyomtatása 2023-ban várható.

Eger Fact Sheet

Az Eger Városi Turisztikai Kft. közreműködésével új, üzleti utazóknak szóló kiadványt készített a Magyar Kongresszusi Iroda. Az ingyenesen elérhető, angol nyelvű kiadvány a város általános bemutatásán túl Eger konferenciákra alkalmas tereit listázza.

Események népszerűsítése

Eger egyik meghatározó vonzerejét jelentik a városba szervezett események, melyek népszerűsítésére a Turisztikai Kft. kiemelt figyelmet fordít. Korábbi tapasztalataink szerint, ugyan jobbnál-jobb programokat szerveztek a városban, ezek kommunikációja nem volt megfelelő, gyakran sem a helyi lakosokhoz, sem a turistákhoz nem jutott el időben az az események híre. Egy hosszabb folyamat részeként ezt a problémát szeretnénk több eszköz bevonásával megoldani.

Visiteger.com

A városi rendezvények népszerűsítésében kulcsfontosságú szerepet tölt be a visiteger.com eseménynaptára. 2022-ben ez volt a város egyetlen programadatbázisa, ahonnan a helyi lakosok és a turisták is tájékozódhattak. A programok díjmentesen jelennek meg a felületen, a Turisztikai Kft. dolgozói az eseményszervezőkkel együttműködve folyamatosan naprakészen tartják az információkat.

Programturizmus.hu

A Programturizmus.hu a visiteger.com egyik legfontosabb forgalomgeneráló oldalának számít és fontos szerepet játszik Eger turisztikai kínálatának, illetve a város rendezvényeinek széleskörű népszerűsítésében. 2022-ben is szerződünk az oldallal, hogy még szélesebb körben ajánlhassuk az egri rendezvényeket. Az események részleteiért a visiteger.com-ra irányítjuk az érdeklődőket, így a város további turisztikai kínálata is megismerhetővé válik.

Facebook kampányok

Kihasználva a visiteger.com Facebook oldalának széleskörű elérését, lehetőséget biztosítunk a programszervezőknek közös kampányok indítására. Gyakorlattal rendelkezünk 3 000 - 1 000 000 Ft közötti összértékű kampányok kezelésében. Az együttműködés keretében meghatározzuk a legoptimálisabb célcsoportot és igyekszünk a lehető legköltséghatékonyabban beállítani a hirdetést. A szervezőknek a kampányra szánt összeget szükséges kifizetnie, egyéb díj, munkaköltség nincsen. A megjelölt összeget 20 000 Ft-ig megkétszerezi a Kft., tehát, ha pl. 20 000 Ft-ot kívánnak a hirdetésre költeni, akkor ehhez az összeghez hozzáteszünk 20 000 Ft-ot, a kampány így összesen 40 000 Ft értékben fut. A kampányok végeztével minden esetben összefoglalót küldünk az elért eredményekről. 2022-ben összesen 14 alkalommal indítottunk programszervezőkkel közös kampányt.

Heti programajánló

Heti rendszerességgel jelentetünk meg programajánlót a visiteger.com Facebook felületén. Az ajánlók célja utazásösztönzés és a gazdag városi programkínálat bemutatása. Az események részleteiért a visiteger.com-ra irányítjuk az érdeklődőket, így a város további turisztikai kínálata is megismerhetővé válik. A programajánló népszerű az egri szállásadók körében is: sokan továbbosztják a posztot.

Eszterházy téri kijelző

A Turisztikai Kft. kezeli az Eszterházy téren elhelyezett kültéri kijelzőt. A felületen aktuális események plakátjait és ajánlóit jelenítjük meg. A kijelzőre készített képek jelennek meg a Tourinform iroda kirakati kijelzőin, illetve a Városháza portája mellett elhelyezett kijelzőn is.

Programszervezés

Bár a Kft.-nek alapvetően nem profilja a rendezvényszervezés, a városi kínálatot turisztikai stratégiai célok mentén kiegészítő programok megtartására a korábbi években és 2022-ben is volt példa. Továbbá a turisztikailag releváns rendezvények promóciójában folyamatosan részt veszünk, a szereplőkkel együttműködünk.

Gárdonyi Napok

A kezdetektől aktívan részt vettünk a Gárdonyi 100 Emlékév szervezésében, és a Gárdonyi Napok szervezésében is. A szervezői egyeztetéseken részt vettünk. A Gárdonyi Napokon a kollégáink és gyakornokaink intenzíven dolgoztak. Fő témánk a fentebb több helyen részletezett turisztikai és eseménymarketing volt. A visszajelzések alapján a Gárdonyi Napok sikeres és kulturálisan, turisztikailag minőségi rendezvény volt és a Gárdonyi Emlékév is elérte a kitűzött céljait.

Garantált idegenvezetések a főszezonban

A korábbi évek gyakorlatával megegyezően, az egri idegenvezetők 2022-ben is garantálták szolgáltatásukat a Turisztikai Kft. részére. Főszezonban, szombatonként garantált sétára vártuk az Egerben tartózkodó vendégeket.

Séták turisztikai világnapon

Az Idegenvezetők világnapján ingyenes sétát biztosítottunk az érdeklődők részére.



11. ábra Kijelző az Eszterházy téren

Visiteger.com turisztikai honlap

Az Eger Városi Turisztikai Kft. fejlesztésében létrehozott visiteger.com turisztikai honlap tartalmának frissítése, aktualizálása folyamatos feladatot jelent a cég munkatársai számára. Az eddig elérhető 6 nyelv mellé (magyar, angol, lengyel, német, cseh, orosz) 2022-ben elkészült a tartalom szlovák fordítása is, így 2023-tól már ezen a nyelven is megismerhető lesz Eger turisztikai kínálata. A visiteger.com kulcsfontosságú szerepet játszik Eger turizmusában és a város megismerhetőségében, ezért 2022 folyamán több, felhasználó élményt javító oldalfejlesztés is eszközöltünk.

Visiteger.com turisztikai honlap látogatottsága

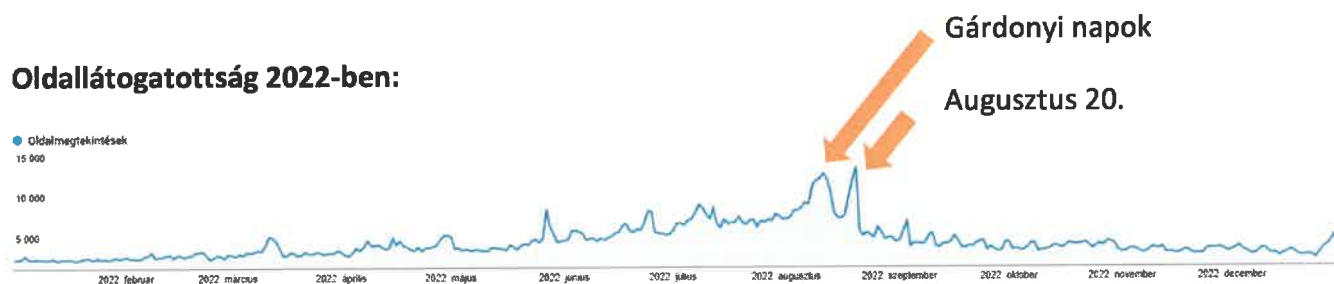
A visiteger.com turisztikai honlap 2022-es látogatottsága a város vendégforgalmához hasonlóan alakult. A lefolytatott kampányoknak köszönhetően az oldal látogatottsága rekordot döntött, így 2022-ben minden eddigi évnél több embernek sikerült online bemutatnunk Eger turisztikai kínálatát.

	2020	2021	2022
Felhasználók	142 520 fő	170 951 fő	272 417 fő
Munkamenetek	190 079 db	237 088 db	407 269 db
Oldalmegtekintések	604 234 db	790 254 db	1 160 362 db

31%-os növekedés (2020-2021) 47%-os növekedés (2021-2022)

92%-os növekedés (2020-2022)

Oldallátogatottság 2022-ben:



12. ábra A visiteger.com látogatottsága 2022-ben

2022-ben a munkamenetek **82,29%-a (335 141 db) származott belföldről** és **17,71%-a (72 128 db) külföldről**. A legnagyobb forgalmat generáló külföldi ország 2022-ben is **Lengyelország** volt, az összes munkamenet 5,72%-a (23 303 db) érkezett innen. **Belföldről** a legnagyobb forgalmat **Budapest** generálta, a fővárost követően Egerből, Miskolcra és Debrecenből érkezett a legtöbb megtekintés.

A leglátogatottabb oldal a **programnaptár** volt, második helyen a **látónivalók** állnak, a 10 leglátogatottabb oldal listáján pedig szereplenek még az élményajánlatok, a bor-gasztró kínálat és a szálláshely lista is.

Egyéb szakmai feladatok

Study tour csoportok, újságírók és turisztikai szakemberek fogadása, programok szervezése

Ukrán újságírók

Január végén két turisztikai újságíró látogatott Egerbe Ukrajna nyugati határa mellől. Oleh Dorozhovets és Kristina Dorozhovets Eger számára küldőterületnek számító országrészből érkeztek, hogy az itt tartózkodásukról két cikket írjanak. Publikációikban bemutatták Egert és Eger környékét olvasóiknak, nevesítve ajánlva beszámolójukban a visiteger.com honlapot, a meglátogatott attrakciókat, valamint az igénybe vett szolgáltatókat.

MTÜ study tour csoport

Február 25-én egy kiemelt fontosságú és nagyobb méretű study tour csoport érkezett Egerbe. A résztvevők olasz, szerb, izraeli és lengyel utazásszervezők, újságírók voltak. A csoport Hollókőről érkezett Egerbe, egy estét töltöttek városunkban, majd Debrecenbe utaznak tovább. Látogatásuk során felkeresték a Várat, Érseki Palotát, Bazilikát, Főegyházmezei Könyvtárat és egy helyi borászatot is.

Lengyel study tour csoport

Március 31. és április 2. között 9 lengyelországi utazási irodából összesen 10 delegált érkezett Egerbe az Eger Városi Turisztikai Kft. szervezésében. A csoport célja volt, hogy az irodák megismerjék Egert, mint magyarországi turisztikai desztinációt és felvegyék városunkat a csoportos ajánlataik közé. A városban töltött 3 nap alatt a résztvevők összesen 8 attrakciót látogattak meg, részt vettek egy városnézésen és több turisztikai szolgáltatót is felkerestek.

Német és osztrák turisztikai újságírók

A 2021-es jól sikerült study tour után 2022-ben egy újabb osztrák-német sajtóúton dolgoztunk a Magyar Turisztikai Ügynökséggel közösen. Októberben egy őszi bor-gasztró tematikájú túrát terveztünk Egerbe turisztikai újságírók részvételével. Az út az MTÜ kérésére végül lemondásra került, viszont az előkészítő munka már megtörtént, így a jövőben bármikor könnyen pótolható lesz az alkalom.

Veszprémi turisztikai szakemberek

Október 4-én egy veszprémi szakmai csoport érkezett Egerbe. A résztvevők számos egri attrakciót és szolgáltatót felkerestek, helyi turisztikai szereplőkkel egyeztettek. A kétnapos tanulmányút célja az volt, hogy a szakemberek megnézzék, milyen vendégkörrel, termékfejlesztésekkel, üzemeltetési megoldásokkal, értékesítési és marketing tevékenységekkel működnek és terveznek a jövőben az egri turisztikai szereplők. Az utazás további célja a tapasztalatcsere és a kapcsolatok építése, együttműködési lehetőségek feltárása, valamint az, hogy utazók csoportján belül is elinduljon a közös gondolkodás, partnerség építés.

Ukrán tanulmányút

A novemberi gyógyturisztikai tematikájú tanulmányutat az Alf kijevei utazásszervező cég kezdeményezte. Az iroda kínálatában nem szerepel Magyarország, így a viszonteladók sem ismerik a helyi lehetőségeket. A program az Alf viszonteladói hálózatát célozta, de külsős cégek képviselői is jelen voltak.

Turisztikai városfotók vásárlása

A megfelelő minőségű és változatos turisztikai kommunikációhoz elengedhetetlenek jó minőségű, friss városfotók. Ennek érdekében 2022 során is több képet vásároltunk, folyamatosan bővítjük és aktualizáljuk az adatbázisunkat. A megvásárolt fotókat saját munkáinknál hasznosítjuk, ezen túl újságírók, turisztikai szolgáltatók rendelkezésére is bocsájtjuk, ezzel igyekezve elősegíteni, hogy Egerről a lehető legjobb és legegységesebb képek jelenjenek meg.

Arrivalguides.com szerződés hosszabbítás

Ez a felület biztosítja a legnagyobb külföldi turisztikai elérést Egernek. Nélküle óriási szakmai visszalépés történne, így a hosszútávú stratégiai tervezéshez elengedhetetlen a jelenlétünk az oldalon. Az oldalon a tartalmat év közben többször frissítettük és Magyarországról Eger érhető el a legtöbb nyelven.

Turisztikai koncepció kidolgozása

Eger MJV Önkormányzatával közösen 2022-ben kezdetét vette Eger új turisztikai koncepciójának kidolgozása. A feladatot kapacitáshiány miatt külső cég végzi, a munkafolyamatot viszont a Turisztikai Kft. is végig kíséri, szervezi, segíti.

Szakmai hírlevél

A turizmusban érdekelt helyi szereplőknek rendszeresen küldtünk hírlevelet 2022 folyamán is. Ezekben a hírlevelekben beszámoltunk saját tevékenységünkről, valamint az Eger turizmusát érintő egyéb aktualitásokról.

Megjelenés a XXVI. Nemzetközi Idegenforgalmi Vásáron és Kiállításon

2022-ben már 26. alkalommal rendezték meg a Nemzetközi Idegenforgalmi Vásárt és Kiállítást Katowice Kongresszusi Központjában. Az eseményhez kapcsolódó nyomtatott kiadványban reklámmegjelenést vásároltunk Egernek, hiszen Dél-Lengyelország az egyik legfontosabb nemzetközi küldőpiacunk. A 25 000 példányban megjelent kiadvány a Vásár mellett helyi intézményekben, forgalmas bevásárlóközpontokban is terjesztésre került.

Eger lengyel nyelvű turisztikai közösségi oldalának kezelése

Külsős, lengyelül anyanyelvi szinten beszélő szereplő bevonásával szerződést kötöttünk Eger lengyel nyelvű turisztikai Facebook oldalának (<https://www.facebook.com/egeriokolice>) kezelésére, moderálására. Rittenbacher Ödön a Heves Megyei kereskedelmi és Iparkamara megbízásából végzi

lengyel turisztikai menedzser tevékenységét. Mi is kiemelten fontosnak tartjuk, hogy Egerről lengyel nyelvű információ több csatornán keresztül is elérhető legyen.

Taggyűlések szervezése

Az év során biztosítottuk a Kft. működéséhez szükséges, törvényileg is előírt taggyűléseket, mely alkalmakon a kötelező döntéseken felül szakmai viták, egyeztetések is történtek. A Kft. tulajdonosi körét az Önkormányzat és az EVAT Zrt. mellett turisztikai egyesületek alkotják, ezért Eger turizmusának alakulásában fontos szerepet töltenek be ezek a gyűlések. A taggyűléseken sor került az új Felügyelő Bizottsági tagok megválasztására is.

Együttműködés a Magyar Turisztikai Ügynökséggel

Országos szinten az Eger Városi Turisztikai Kft.-n, mint helyi turisztikai szervezeten keresztül képes kapcsolódni Egerhez az Magyar Turisztikai Ügynökség (MTÜ). A már felsorolt feladatok ellátásán túl – NETA kezelés, NTAK, Kajla kampány – a szervezet egyéb háttéranyagok összeállításában is kapcsolatot tart az Ügynökséggel, részt veszünk szakmai fórumokon, Tourinformos képzéseken, a térséget érintő fejlesztési irányok központi kidolgozásában.

A Magyar Turisztikai Ügynökség szervezésében létrejövő szakmai tanulmányutak, sajtós vagy utazási irodás study tour-ok szervezésébe folyamatosan bekapcsolódunk. Továbbá a külföldi megjelenések kapcsán is keressük a lehetőségeket az MTÜ-vel való együttműködés terén.

Együttműködési tanintézményekkel

A korábbi évekhez hasonlóan 2022-ben is fogadunk gyakorlati helyszínként diákokat egri középiskolából.

Együttműködési megállapodást kötöttünk az Andrássy György Katolikus Közgazdasági Szakgimnázium, Gimnázium és Kollégiummal, ahonnan 10. és 11. évfolyamos diákok érkeztek szakmai gyakorlatuk letöltése céljából.

Az Eszterházy Károly Katolikus Egyetemmél aláírt megállapodás alapján az Eger Városi Turisztikai Közhasznú Nonprofit Kft. 2022-ben is foglalkoztat egy duális képzésben résztvevő hallgatót, mint szakmai gyakorlati helyszínt.

Egyéb intézményekkel történt együttműködés, bizományosi, ügynöki tevékenység

A Noszvaji Táj és- Falugazda Nonprofit Kft. által kiadott Noszvaji Forrástúra füzet értékesítési, valamint ellenőrzési pontjaként is működünk.

A Kaptárkő Természetvédelmi és Kulturális Egyesülettel adománygyűjtő helyszínként kezdtünk együttműködést, valamint 2020-ban jelvénytörzshelyé váltunk a Nagy-Eged hegyi természet- és tájismereti tanösvényhez kapcsolódva.

Turisztikai érdekképviselési szerep

Eger életében az egyik legmeghatározóbb szerepet a turizmus tölti be. Becsléseink szerint a szolgáltatási ágazat részeként a turizmusban közvetlenül (szálláshelyeken, vendéglátásban) dolgozók aránya 21,4 %, közvetve (személyszállításban, turisztikai attrakcióknál, személyes szolgáltatásokban) foglalkoztatottak aránya 28,6 %. Ha csak a közvetlenül turizmusban dolgozók számát nézzük, és feltételezzük, hogy mindannyian családban élnek, akkor Eger lakosságának mintegy 37,8 %-a érintett a turizmusban. Amennyiben azokat az ágazatokat is figyelembe vesszük, amelyekre a turizmus multiplikátor hatást gyakorol, akkor az érintettség aránya jóval meghaladja az 50 %-ot. A turisztikai szuprastruktúrát pedig kivétel nélkül minden egri- és környékbeli lakos igénybe veszi.

A Turisztikai Kft. ezt az óriási szektort igyekszik összefogni, és közvetítői feladatot betölteni a szolgáltatók, valamint az önkormányzat és az MTÜ között. A Turisztikai Kft. a tulajdonosi körrel egyeztetve végzi feladatát, ez az összefogás a városi turizmus legfőbb irányítója. A tagokkal a kapcsolattartás folyamatos. A tagok rengeteg felajánlással, munkával, széles kapcsolatrendszerrel, szakmai háttérmunkával segítik a város turizmusának fejlődését. Ilyenek az ingyenes hétvégi idegenvezetések, vagy kampányokhoz kapcsolódó ingyenes szállásfelajánlások, borkóstolók és a folyamatos szakmai konzultáció.

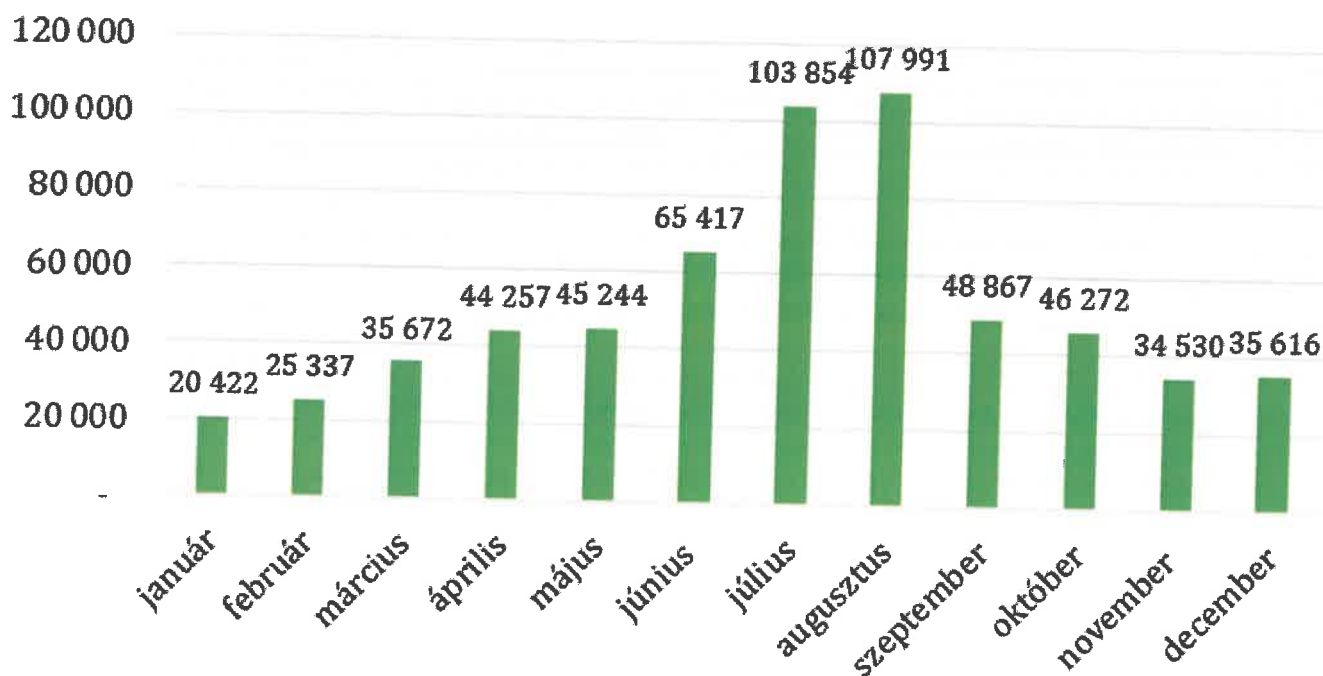
Az eredményesség mutatója

Az eddig közölt adatok szerint Eger kitartóan őrzi vezető pozícióját Magyarország turizmusában. Városunk 2022-ben is a TOP 10 desztináció között maradt, és mindmáig az elsőszámú városi desztinációnak számít a vidéki Magyarországon. Az Adóiroda tájékoztatása szerint az egri szálláshelyeken 2022. évben összesen 613 ezer vendégéjszakát töltöttek el.

A Magyar Turisztikai Ügynökség riportjai alapján Eger mindhárom nyári hónapban a Mátra-Bükk térség elsőszámú desztinációja volt a regisztrált vendégéjszakák számait összesítve. Magyarország egészét tekintve is a legjelentősebb turisztikai célpontok közé tartozunk: júniustól augusztusig minden esetben felkerült Eger a TOP 10 vidéki település listájára. Tekintve a fürdővárosokkal telített mezőnyt, ez az eredmény páratlan teljesítménynek számít hazánkban.

Bár az adatok a pandémia óta folyamatosan javulnak, a regisztrált vendégéjszakák száma még nem éri el a 2019-es rekordév magasságait. Újabb rekorddöntésre egészen addig nem is várhatunk, amíg Eger második legnagyobb kapacitású szállodája átalakítás miatt zárva tart.

Bevallott vendégéjszakák száma 2022.



13. ábra Az Adóiroda grafikonja 2022 vendégforgalmáról

Pénzügyi elszámolás

A támogatási Megállapodás 8. b pontja szerinti pénzügyi elszámolás a Számlaösszesítő alapján.

1-11. tételek

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat az „Eger és térsége iránt jelentkező turisztikai kereslet kiszolgálása, nonprofit információszolgáltatás”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges a turisztikai iroda üzemeltetése, melynek biztonsági szolgálatát jelölik a felsorolt tételek. A feladatot évek óta ugyanaz a Szállító látja el, kifogástalan minőségben.

12. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai városmarketing feladatok ellátása”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges turisztikai és promóciós ajándékok gyártatása. Az elkészült ajándékok jó minőségűek, alkalmasak arra, hogy a következő évek során városmarketing céllal kiosztásra kerüljenek.

13. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Webmarketing, turisztikai honlap üzemeltetése, fejlesztése”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges az egyik legnagyobb nemzetközi turisztikai oldalon is megjelenést vásárolni lincszdíj kifizetésével. A Szállító generálja a legnagyobb nemzetközi elérést a visiteger.com turisztikai honlapnak.

14-15. tételek

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai marketing kiadványok készítése koordinációja”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges az idegen nyelvű kiadványok fordítása. A Szállító kifogástalan minőségben végezte el a feladatot.

16. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai városmarketing feladatok ellátása”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges szóróajándékok gyártatása. Az elkészült ajándékok jó minőségűek, alkalmasak arra, hogy a következő évek során városmarketing céllal kiosztásra kerüljenek.

17. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai városmarketing feladatok ellátása”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges belföldi és külföldi szakmai csoportok fogadása, ún. study tourok szervezése. A study tour során szükséges a résztvevők vendégül látása, a tétel az ehhez kapcsolódó ételszolgáltatást jelöli. A Szállító kifogástalan minőségben biztosította a szolgáltatást.

18. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai városmarketing feladatok ellátása”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges turisztikailag releváns események önálló szervezése, vagy közreműködés az ilyen események szervezésében. A tétel egy eseményen felállított mobil építmény vízcsatlakozásának kiépítését jelöli. A Szállító kifogástalan minőségben biztosította a szolgáltatást.

19. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Munkakapcsolat kialakítása és működtetése a helyi, térségi, regionális, országos turisztikai szervezetekkel”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges az Egri Borút Egyesülettel is együttműködni. A tétel az éves tagdíjat jelöli. A Szállítóval hasznos és eredményes szakmai együttműködés zajlik.

20-21. tételek

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai marketing kiadványok készítése koordinációja”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges turisztikai kiadványok, városismertető füzetek nyomtatási költségét jelölik a tételek. A Szállító kifogástalan minőségben készítette el a kiadványokat.

22-24. tételek

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat az „Eger és térsége iránt jelentkező turisztikai kereslet kiszolgálása, nonprofit információszolgáltatás”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges a turisztikai iroda üzemeltetése, melynek működéséhez szükséges irodaszerek beszerzését jelölik a felsorolt tételek. A Szállító kifogástalan minőségben biztosította a szolgáltatást.

25. tétel

A Turisztikai Kft. alapműködéséhez szükséges a hivatalos előírásnak és városi arculatnak megfelelő bélyegző megléte, ennek beszerzését jelöli a tétel. Továbbá a Magyar Turisztikai Ügynökség kérésére a közúti információs táblák felülvizsgálata, javítása kapcsán felmerülő költségeket is jelöli e tétel. A Szállító kifogástalan minőségben biztosította a szolgáltatást.

26-33. tételek

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat az „Eger és térsége iránt jelentkező turisztikai kereslet kiszolgálása, nonprofit információszolgáltatás”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges a turisztikai iroda üzemeltetése, melynek online, felhőalapú tárhelyét és levelező rendszerét jelölik a felsorolt tételek. A Szállító kifogástalan minőségben biztosította a szolgáltatást.

34-35. tételek

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Munkakapcsolat kialakítása és működtetése a helyi, térségi, regionális, országos turisztikai szervezetekkel”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges a

Heves Megyei Kereskedelmi és Iparkamarával is együttműködni, velük évek óta kölcsönös jó kapcsolatot ápolunk és több turisztikai projektben is együttműködünk. A tételek az éves tagdíjat jelölik két részletben. A Szállítóval hasznos és eredményes szakmai együttműködés zajlik.

36-54. tételek

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Webmarketing, turisztikai honlap üzemeltetése, fejlesztése”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges a visiteger.com turisztikai honlap üzemeltetése. A tételek a weboldal havi üzemeltetési költségeit, szükséges oldalfejlesztéseinek (új nyelv, programoldal, stb. fejlesztése) díjait jelölik. A Szállító évek óta kifogástalan minőségben biztosítja a szolgáltatást.

55. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Bel- és külföldi promóciók, kampányok lebonyolítása”. Ennek a feladatnak az ellátásához volt szükséges a jelölt tétel, mely egy budapesti metrókampányt jelentett. A szolgáltatás keretében turisztikai üzenetű plakátokkal jelentünk meg a 2-es és 4-es metró szerelvényeiben. A Szállító kifogástalan minőségben biztosította a szolgáltatást, a megjelenés eredményes volt, melyet a visiteger.com forgalomműködésével mértünk.

56. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Webmarketing, turisztikai honlap üzemeltetése, fejlesztése”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges a levelezéshez használt egerturisztika.hu domain és a kapcsolódó tárhely fenntartása. A Szállító évek óta kifogástalan minőségben biztosítja a szolgáltatást.

57. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai városmarketing feladatok ellátása”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges turisztikailag releváns események önálló szervezése, vagy közreműködés az ilyen események szervezésében. A tétel egy rendezvényszervező bevonását jelöli a „Gárdonyi Napok” programsorozat megvalósításába, mivel ennek az eseménynek a volumene túlmutatott a Turisztikai Kft. erőforrásain. A Szállító kifogástalan minőségben biztosította a szolgáltatást.

58-68. és 216. tételek

A Turisztikai Kft. szabályos alpműködéséhez szükséges számviteli szolgáltatások teljesítését jelölik a felsorolt tételek. A Szállító kifogástalan minőségben, a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosította a szolgáltatást.

69-80. tételek

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat az „Eger és térsége iránt jelentkező turisztikai kereslet kiszolgálása, nonprofit információszolgáltatás”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges a telefon és az internet kapcsolat, melynek szolgáltatását jelölik a felsorolt tételek. A Szállító kifogástalan minőségben biztosította a szolgáltatást.

81. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Webmarketing, turisztikai honlap üzemeltetése, fejlesztése”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges az egyik legnagyobb hazai, turisztikai eseményeket listázó oldalon is megjelenést vásárolni Eger részére. Az oldalon a város teljes eseménylistája megjelenik, az események a visiteger.com-ra linkelnek. A Szállító generálja a legnagyobb elérést a visiteger.com turisztikai honlapnak.

82-87. tételek

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai marketing kiadványok készítése koordinációja”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges a turisztikai kiadványok nyomdailag is megfelelő, minőségi grafikai szerkesztése. A Szállító kifogástalan minőségben készítette el a kiadványokat.

88. tétel

A Turisztikai Kft. szabályos alpműködéséhez szükséges az előírt tűzoltó készülékek ellenőriztetése, biztosítása, melynek elvégzését a tétel jelöli. A Szállító kifogástalan minőségben, a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosította a szolgáltatást.

89. tétel

A Turisztikai Kft. szabályos alpműködéséhez szükséges az előírt foglalkozás-egészségügyi szolgáltatások biztosítása, melynek elvégzését a tétel jelöli. A Szállító kifogástalan minőségben, a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosította a szolgáltatást.

90-117. és 202-23. tételek

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Webmarketing, turisztikai honlap üzemeltetése, fejlesztése”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges online kampányok indítása a Facebook közösségi oldalon. A targetált kampányok minden esetben a visiteger.com-ra linkelnek, Eger turisztikai kínálatát népszerűsítik. A tételek az indított kampányok díjait jelölik. Ez a hirdetési forma bizonyult a legeredményesebbnek a társaság munkájában.

118. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai városmarketing feladatok ellátása”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges egy online elérhető imázsfilm, melyet a megjelölt Szállító készített. A tétel a készítés díját, a Turisztikai Kft. anyagi hozzájárulását jelöli a produktumhoz. A Szállító az igények szerint, kifogástalan minőségben végezte el a feladatot.

119. tétel

A Turisztikai Kft. alpműködéséhez szükséges felhőalapú tárhely éves díját jelöli a tétel. A Szállító kifogástalan minőségben biztosította a szolgáltatást.

120-122. tételek

A Turisztikai Kft. alpműködéséhez szükséges humánerőforrást, egy iskolaszövetkezeten keresztül foglalkoztatott kolléga alkalmazását jelölik a felsorolt tételek. A szakmai gyakorlaton kiválóan bizonyított kollégánőt hosszú távon tervezzük foglalkoztatni. A Szállító kifogástalan minőségben biztosította a szolgáltatást.

123-142. tételek

A Közszolgáltatási szerződés alapján alapfeladat az „Eger és térsége iránt jelentkező turisztikai kereslet kiszolgálása, nonprofit információszolgáltatás”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges a turisztikai iroda üzemeltetése, melynek fűtési gázdíját jelölik a felsorolt tételek. A feladatot kifogástalan minőségben látja el a Szállító.

143-145. tételek

A Közszolgáltatási szerződés alapján alapfeladat az „Eger és térsége iránt jelentkező turisztikai kereslet kiszolgálása, nonprofit információszolgáltatás”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges a turisztikai iroda üzemeltetése, melynek személyszállítási költségeit jelölik a felsorolt tételek. A feladatot kifogástalan minőségben látja el a Szállító.

146-148. tételek

A Közszolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai marketing kiadványok készítése koordinációja”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges a turisztikai kiadványokban felhasznált térkép jogdíjának, valamint a kivágatok elkészítési díjának kifizetése, melyeket a felsorolt tételek jelölnek. A Szállító engedélyezte a térképek felhasználását és kifogástalan minőségben készítette el a térkép kivágatokat.

149. tétel

A Közszolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai marketing kiadványok készítése koordinációja”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges turisztikai kiadvány, ún. Gyermekek útlevél nyomtatási költségét jelöli a tétel a kiadványhoz tartozó matricás lapok előállítási költségével együtt. A Szállító kifogástalan minőségben készítette el a kiadványt.

150. tétel

A Közszolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai marketing kiadványok készítése koordinációja”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges az idegen nyelvű kiadványok fordítása, az elkészült munka lektorálása, melyeket a tétel jelöl. A Szállító emellett a visiteger.com-hoz szükséges fordítási munkákat is ellátta a desztináció szempontjából kiemelten fontos lengyel küldőpiac tekintetében. A Szállító kifogástalan minőségben végezte el a lengyel fordítási munkát.

151-153. tételek

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat az „Eger és térsége iránt jelentkező turisztikai kereslet kiszolgálása, nonprofit információszolgáltatás”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges a turisztikai iroda üzemeltetése, melynek tisztántartásához szükséges tisztító és tisztálkodó szerek költségeit jelölik a felsorolt tételek. A feladatot kifogástalan minőségben látta el a Szállító.

154. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai városmarketing feladatok ellátása”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges belföldi és külföldi szakmai csoportok fogadása, ún. study tourok szervezése. A study tour során szükséges a résztvevők szállítása, a tétel az ehhez kapcsolódó személyszállítást jelöli Budapest - Eger - Budapest távon. A sajtó study tour az Egri Borút Egyesület és az Egri Borvidéki Hegyközségi Tanács szervezésében valósult meg, melynek keretében neves szakújságírók látogattak városunkba. A Szállító kifogástalan minőségben biztosította a szolgáltatást.

155. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai városmarketing feladatok ellátása”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges belföldi és külföldi szakmai csoportok fogadása, ún. study tourok szervezése. A study tour során szükséges a résztvevők elszállásolása, a tétel az ehhez kapcsolódó szállodai szolgáltatást jelöli. A csoportban lengyel utazási irodák képviselői voltak jelen. A lengyel küldőpiac kiemelkedően fontos a desztináció szempontjából. A Szállító kifogástalan minőségben biztosította a szolgáltatást.

156. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai városmarketing feladatok ellátása”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges turisztikailag releváns események önálló szervezése, vagy közreműködés az ilyen események szervezésében. A tétel a Gárdonyi Napok esemény villamos energia biztosítását jelöli. A Szállító kifogástalan minőségben biztosította a szolgáltatást.

157. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai városmarketing feladatok ellátása”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges turisztikailag releváns események önálló szervezése, vagy közreműködés az ilyen események szervezésében. A tétel a Gárdonyi Napok eseményen felállított mobil építmények szállítását jelöli. A Szállító kifogástalan minőségben biztosította a szolgáltatást.

158-168. tételek

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat az „Eger és térsége iránt jelentkező turisztikai kereslet kiszolgálása, nonprofit információszolgáltatás”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges a telefon és az internet kapcsolat, melynek szolgáltatását jelölik a felsorolt tételek. A Szállító kifogástalan minőségben biztosította a szolgáltatást.

169. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai marketing kiadványok készítése koordinációja”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges turisztikai kiadvány, ún. Várostérkép nyomtatási költségét jelöli a tétel. Egy régóta megfogalmazott igénynek eleget téve készítettük el az élragasztott várostérképünket, ezzel is nagyban hozzájárulva az ide érkező vendégek információval való ellátásához és magasabb turisztikai komfortfokozatához. A Szállító kifogástalan minőségben készítette el a kiadványt.

170-171. tételek

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat az „Eger és térsége iránt jelentkező turisztikai kereslet kiszolgálása, nonprofit információszolgáltatás”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges a turisztikai iroda üzemeltetése, melynek PC, hálózat karbantartási munkadíját, a nyomtatók átvizsgálási és karbantartási költségeit, vendég wifi kialakítását jelölik a felsorolt tételek. A feladatot kifogástalan minőségben látta el a Szállító.

172. tétel

A Turisztikai Kft. szabályos alpműködéséhez szükséges az előírt tűzvédelmi szabályzat elkészítése, melynek elvégzését a tétel jelöli. A Szállító kifogástalan minőségben, a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosította a szolgáltatást.

173. tétel

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Turisztikai marketing kiadványok készítése koordinációja”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges az idegen nyelvű kiadványok fordítása, melyet a tétel jelöl. A Szállító kifogástalan minőségben végezte el a spanyol fordítási munkát.

174-201. és 204-206. tételek

A Turisztikai Kft. alpműködéséhez szükséges humánerőforrást, a dolgozók bérköltségét, szociális hozzájárulás költségét, alkalmi foglalkoztatás költségét, egyszeri foglalkoztatás járulékát jelölik a felsorolt tételek.

207-212. tételek

A Közzolgáltatási szerződés alapján alapfeladat a „Munkakapcsolat kialakítása és működtetése a helyi, térségi, regionális, országos turisztikai szervezetekkel”. Ennek a feladatnak az ellátásához szükséges a munkatársak részvétele különböző szakmai fórumokon, szakmai egyeztetéseken való részvétel, mint például országos Tourinform találkozók és szakmai napok, Virágos Magyarország zsűrizés, miskolci TDM szakmai konzultáció. Minden esetben törekszünk, hogy egri szóróanyagok eljussanak ezen a csatornán is szakmai partnereinkhez.

219. tétel

Nyilatkozom, hogy az Eger Városi Turisztikai Nonprofit Kft. 2022. évi elszámolásában a Maxer üzleti csomag (domain) csak a támogatott tevékenységet szolgálja. A visiteger.com domain és annak variációinak üzemeltetése elengedhetetlen a városi turisztikai, marketing szervezet számára az alapcéljai elérése érdekében.

Eger, 2023. február 27.


Törőcsik Gábor
ügyvezető



Eger Városi Turisztikai Nonprofit Kft.
3300 Eger, Bajcsy-Zsilinszky u. 9.

