

## Az Eger Városi Turisztikai Nonprofit Kft. szakmai tevékenységéről

Eger az elsőszámú vidéki, városi desztináció Magyarországon. A város neve erős márka, szinte minden magyarnak van legalább egy egri élménye. Eger turizmusát városi szinten az Eger Városi Turisztikai Közhasznú Nonprofit Kft. szervezi, koordinálja.

Helyben a Turisztikai Kft. tartja a kapcsolatot a turisztikai szolgáltatókkal, figyeli a vendégigényeket, terméket fejleszt, javaslatokat tesz az Önkormányzat részére, valamint továbbítja az Önkormányzat turisztikai kéréseit, üzeneteit a szolgáltatók felé. Országos szinten a szervezeten keresztül kapcsolódik Egerhez az Magyar Turisztikai Ügynökség (MTÜ).

Az Eger Városi Turisztikai Közhasznú Nonprofit Kft. közszolgáltatási szerződés keretében különösen az alábbi feladatok ellátására köteles:

- Eger és térsége iránt jelentkező turisztikai kereslet kiszolgálása, nonprofit információszolgáltatás,
- beérkező turista megkeresések fogadása, érdeklődők tájékoztatása, turisztikai szolgáltatások közvetítése,
- ügyfélkövetési feladatok ellátása (promóciós információk, hírlevelek, DM levelek küldése),
- turisták esetleges panaszainak, reklamációjának fogadása, kivizsgálása, kezelése,
- turisztikai marketing kiadványok készítése koordinációja,
- bel- és külföldi promóciók, kampányok lebonyolítása,
- webmarketing, turisztikai honlap üzemeltetése, fejlesztése,
- információs pontok tartalmi szolgáltatásának folyamatos biztosítása, szakmai felügyelete,
- turizmusban érdekelt szervezetek, vállalkozások összefogása,
- turisztikai kutatások, felmérések, adatgyűjtések, hatásvizsgálatok és értékelések készítése,
- fejlesztési források felkutatása,
- munkakapcsolat kialakítása és működtetése a helyi, térségi, regionális, országos turisztikai szervezetekkel,
- turisztikai városmarketing feladatok ellátása,
- turisztikai oktatás szereplőinek segítése.

A Turisztikai Kft. tulajdonosi körét megegyező szavazati joggal az alábbi szereplők jelentik: Eger MJV Önkormányzata, EVAT Zrt., Agria Játékok Nonprofit Kft., Egyesület Eger Idegenforgalmáért, Eger Magánszálláshelyeinek Egyesülete, Egri Turisztikai Egyesület, Kereskedők Eger Belvárosáért Egyesület, Szépasszonyvölgyi Vendégvárók Egyesülete. A Turisztikai Kft. a tulajdonosi körrel egyeztetve végzi feladatát, ez az összefogás a városi turizmus legfőbb irányítója.

A Turisztikai Kft. működése két fő részre bontható, így Tourinform irodára és TDM szervezetre.

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. Ez a feladatkör jelenti a Turisztikai Kft. front office részét.


A **TDM** szervezet feladata a város pozicionálása az elérni kívánt célcsoportok körében, turisztikai kiadványok megjelentetése, kampányok, promóciók koordinációja, megvalósítása, turisztikai vásárokon történő részvétel, a területet érintő kommunikáció biztosítása. A szolgáltatás- és kínálatfejlesztés területén a látogatói igényeken alapuló termékfejlesztés, a város vonzerőire épülő programcsomagok kialakítása. Ez a feladatkör jelenti a Turisztikai Kft. back office részét.

A Turisztikai Kft. dolgozói létszáma 6 fő, mely személyek közül 1 fő ügyvezető (back office), 1 fő turisztikai menedzser (back office), 4 fő idegenforgalmi referens (front és back office).

A támogatásnak köszönhető, hogy az Eger Városi Turisztikai Közhasznú Nonprofit Kft. sikeresen el tudta látni vállalt, fentebb bemutatott szakmai feladatait. A covid világjárvány lecsengésével idén is összetett marketingmunkát végeztünk, amire nagy szükség volt. A statisztikai adatok tükrében megállapítható, hogy 2022-es évben eredményes volt Eger város turisztikai marketing tevékenysége, amit döntő részben a támogatásnak köszönhetően tudtunk ellátni.

Jelen elszámolásban az ügyvezető és a turisztikai menedzser fizetésével és járulékaival számolunk el.

Eger, 2022. október 27.

  
Töröcsik Gábor  
ügyvezető