

Turismiarenduskeskuse tegevustest külalislahkuse arendamisel

Tatjana Koor
Tatjana.koor@eas.ee
02.03.2022



Turismiettevitete ja sihtkohtade külalislahkuse arenguprogramm

- + **Eesmärk:** edendada külalislahkust Eesti turismiettevitetes ja sihtkohtades ning seeläbi tõsta teadlikkust, külastajate rahulolu ning ettevõtete ja sihtkohtade konkurentsivõimet
- + **Sihtrühm:** turismiettevitetud ja DMOD, kellel on soov arendada või olulisel määral parendada külalislahkust
- + Kevad 2022 kuni kevad 2023
- + 6 seminaride sarja: 5 turismiettevitõtjatele ja 1 DMO-dele





Korraldus

- + **Piirkonnad** (igas piirkonnas 1 seminaride sari):
 - + Piirkond 1: Tallinn (kevad 2022)
 - + Piirkond 2: Jõgevamaa, Valgamaa, Põlvamaa, Võrumaa, Tartumaa (sügis 2022)
 - + Piirkond 3: Pärnumaa, Viljandimaa, Järvamaa (sügis 2022)
 - + Piirkond 4: Lääne-Virumaa, Ida-Virumaa, Lahemaa piirkond (kevad 2023)
 - + Piirkond 5: Harjumaa, Läänemaa, Raplamaa, Saaremaa, Hiiumaa (kevad 2023)
- + Igas piirkonnas 30 ettevõtet (30 osalejat)
- + 1 seminaride sari = 4 kontaktseminari päeva + veebipõhised 1,5h vahekohtumised

Sisu ja koolitajad

Rohkem infot külalislahkuse arenguprogrammi veebilehel: [Turismiettevõtete ja sihtkohtade külalislahkuse arenguprogramm \(puhkaeestis.ee\)](http://Turismiettevõtete_ja_sihtkohtade_kylalislahkuse_arenguprogramm_puhkaeestis.ee)

- + 25% teooriat + 75% praktikat (sh aktiivõppemeetodid ja praktikute kaasamine)
- + I koolituspäev: Külalislahkuse teekond.
Koolitaja: Jüri Kriisemann
- + II koolituspäev: Külalislahke klienditeekonna kujundamine. Koolitaja: Indrek Maripuu
- + III koolituspäev: Külalislahke meeskonna kujundamine: suhted ja suhtumine. Koolitaja: Maarika Lember
- + IV koolituspäev: Lojaalsuskommunikatsioon.
Koolitaja: Katrin Maack



Jüri Kriisemann on Tallinna Teletorni juht ja koolitusettevõtte Invicta pikaajaline koolitaja, kes on läbinud täiskasvanute koolitamiseks vajaliku rahvusvahelise ILM Master Trainer Workshopi ning omandab haridustehnoloogiate magistrikraadi Tallinna Ülikoolis. Lisaks on Jüri EBS ärijuhtimise magister, TÜ terviseteaduste magister ja ICF coach. Tema kompetentsid on turismisektori tundmine, turismiäri arendamine, külalislahkuse teadmine ja praktiline juurutamine oma meeskonnas ning juhtide koolitamise kogemus.



Indrek Maripuu on teenuste disaini koolitajana osalenud erinevates suuremahulistes projektides sh Kultuuriliidriidri programmis, kus osalevad mitmed muuseumid ja turismiga seotud kultuuriasutused. Indreku igapäevatöö on aga seotud turismisektoris tegutseva Loovusaida arendamisega Põlvamaal ja sealse väärtuspakkumise disainiga. Indrek omandab lisaharidust loodusgiidi erialal. Tema tugevusteks on oskus teenuste disaini põhimõtteid selgelt ja lihtsalt seletada ning turismisektori toimimise tundmine. Indrek on soe ja empaatiline tagasisidestaja, kes oskab oma koolitustel osalejaid innustada kastist välja mõtlema.



Maarika Lember omab pikaajalist personalijuhtimise kogemust ettevõttes Statoil (praegune Circle K), mida peetakse üheks teeninduskvaliteedi suunanäitajaks Eestis. Tema kogemus organisatsioonist, kus teenindusjaamad peavad ööpäevaringselt pakkuma kvaliteetset ja pidevalt suurepärasel tasemel klienditeenindust suure tööjõuoolavusega sektoris on ainulaadne. Lisaks on Maarikal psühholoogia kõrgharidus Tartu Ülikoolist ning ta on läbinud täiskasvanute koolitamiseks vajaliku rahvusvahelise ILM Master Trainer Workshopi. Ta on koolitusettevõtte Invicta pikaajaline treener. Maarika kompetentsid on teeninduskvaliteedi juhtimine, personalijuhtimine ning meeskonna juhtimine, koolitamine ja juhendamine.



Katrin Maack on pikka aega tegutsenud kommunikatsiooni- ja meedia valdkonnas. Endise Äripäeva ajakirjanikuna oskab ta hästi näha kommunikatsiooni teravikke ja sõnumite loomist ning esitamist. Töökogemus rahvusvahelise turundustiimi juhtimisest on lisanud ideede müügi, turunduskanalite, klienditeeninduse, turunduse süsteemsuse ja tulemuslikkuse saavutamise kogemuse. Katrin omab täiskasvanute koolitaja 6. taset ning on läbinud rahvusvahelise ILM Master Trainer Workshopi. Ta on pikaajaline koolitaja ja treener koolitusettevõtetes Marketingi Instituut ja Invicta. Katrini kompetentsid on müük ja klienditeenindus, kommunikatsioon, turundus ning koolitamine ja juhendamine.

Külastislahkuse arengu- programmi seminarid teie piirkonnas

+ Kohtumised toimuvad

- + sissejuhatav veebiseminar 4.10.2022
- + seminarid: 6.10, 20.10, 3.11, 17.11
- + Seminaride vahelisel ajal - veebipõhised lühikohtumised:
 - + nende kohtumiste kellaajad täpsustuvad edaspidi.
- + Arenguprogrammi teie piirkonna seminaridele saab registreeruda kuni 11.09.2023 [siin](#)

Infoseminar toimub 14.03

kell 14.00-15.00

Infoseminarile saad
registreeruda [siin](#) kuni 13.03



KAIRE TEKKA
MIDAD WISEMAN

DANIEL KOTSJUBA
INNOTEAM

IONEL LEHARI
IDENTITY

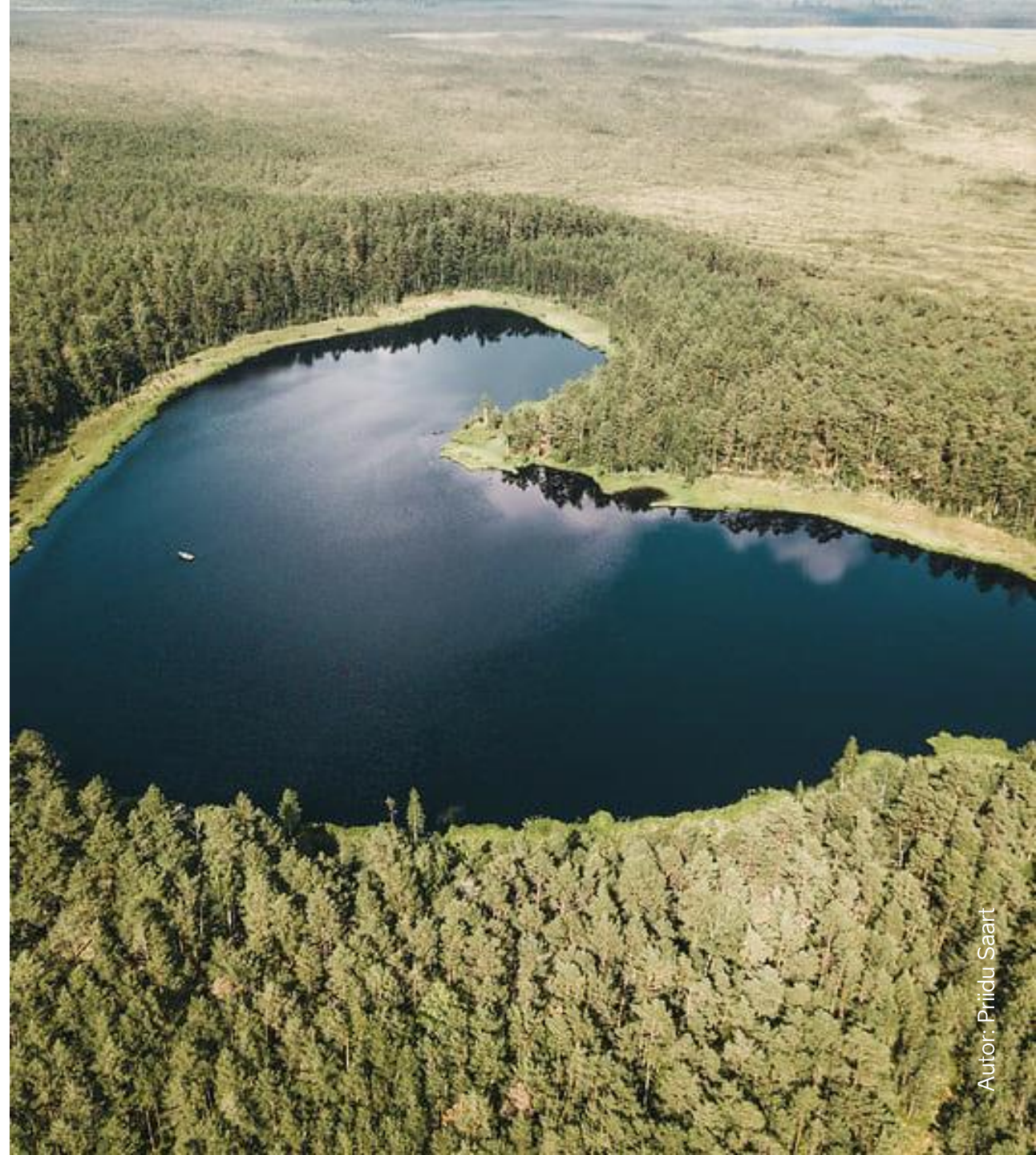
Ärimudelite uuendamine ja muud koolitused

Rohkem infot: ave.pill@eas.ee

- + [teenusedisaini ja digitaliseerimise meistrikläss](#)
Kandideerimine kuni 07.03! puhkaeestis.ee
[profilehel](#)
- + [ärimudelite mentorteenus](#)
- + [digikoolitussari tööprotsesside digitaliseerimisest](#)
- + [digikuvandi loomine välisturgudel \(tulekus\)](#)
- + [Google'is ettevõtte info tark haldamine](#)
([vt abistavat infot siit](#))

Mida veel teeme

- + Turismisektori (tegevusvaldkonnapõhiste) **rahvusvahelistumise kriteeriumite** koostamine:
 - + aitamaks teenusepakkujatel mõista välisurgude eripära, vajadusi ja ootusi info otsimisel, teenuste ostmisel, kogemisel
 - + hindamaks enda pakkumist ning
 - + kavandamaks arendustegevusi suurendamaks pakkumise kvaliteeti ja nähtavust ning seeläbi suurendada Eesti kui sihtriigi atraktiivsust ja konkurentsivõimet.
- + **Turvalisuse ja külalislahkuse testostude** teostamine
- + **Veebipõhised seminarid** teadlikkuse ja pädevuste suurendamiseks



"Whatever you do, do it well. Do it so well that when people see you do it, they will want to come back and see you do it again."

Walt Disney

Aitäh!

*Külalislahkuse arenguprogrammi viib ellu EAS koostöös Turundusproff OÜga.
Külalislahkuse arenguprogrammi kaasrahastatakse Euroopa Regionaalarengu Fondist*

