

**Visit Pärnu kui jätkusuutlik, turvaline ja
külalislahke sihtkoht**

**Külalislahkuse projekti
sisu ja tegevuste
tutvustus**

Kliendikesksuse arendus

Katri Rohesalu

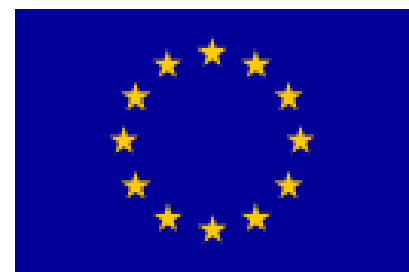
Meelis Kuuskler

2022

Tegevused viiakse läbi

Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse (EAS) Euroopa
Regionaalarengu Fondi vahenditest rahastatud
projekti

**'Visit Pärnu kui jätkusuutlik, turvaline ja
külalislahke sihtkoht'**
raames.



Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond



Eesti
tuleviku heaks



EAS
Enterprise Estonia

„Visit Pärnu kui jätkusuutlik, turvaline ja külalislahke sihtkoht“ projekti eesmärgiks on

- suurendada Pärnu sihtkoha atraktiivsust arendades Pärnut kui jätkusuutlikku, turvalist ja külalislahket sihtkohta.**
- töötada välja võimalikest variantidest parim piirkonna arendus- ja juhtimise kontseptsioon.**

Projekti eesmärkide täitmine annab sihtkohale võimaluse arenguhüppeks nii digitegevuste, uudsete toodete/teenuste ning koostöömudelite näol.

**Külalislahkuse arendustegevuste projekti eesmärgiks
on
välja töötada külalislahkuse arenguprogramm, mis on
suunatud sihtkohale ja ettevõtjatele**



Katri Rohesalu



'Sinu kliendid ja töötajad on Sinu ettevõtte kõige olulisem vara'



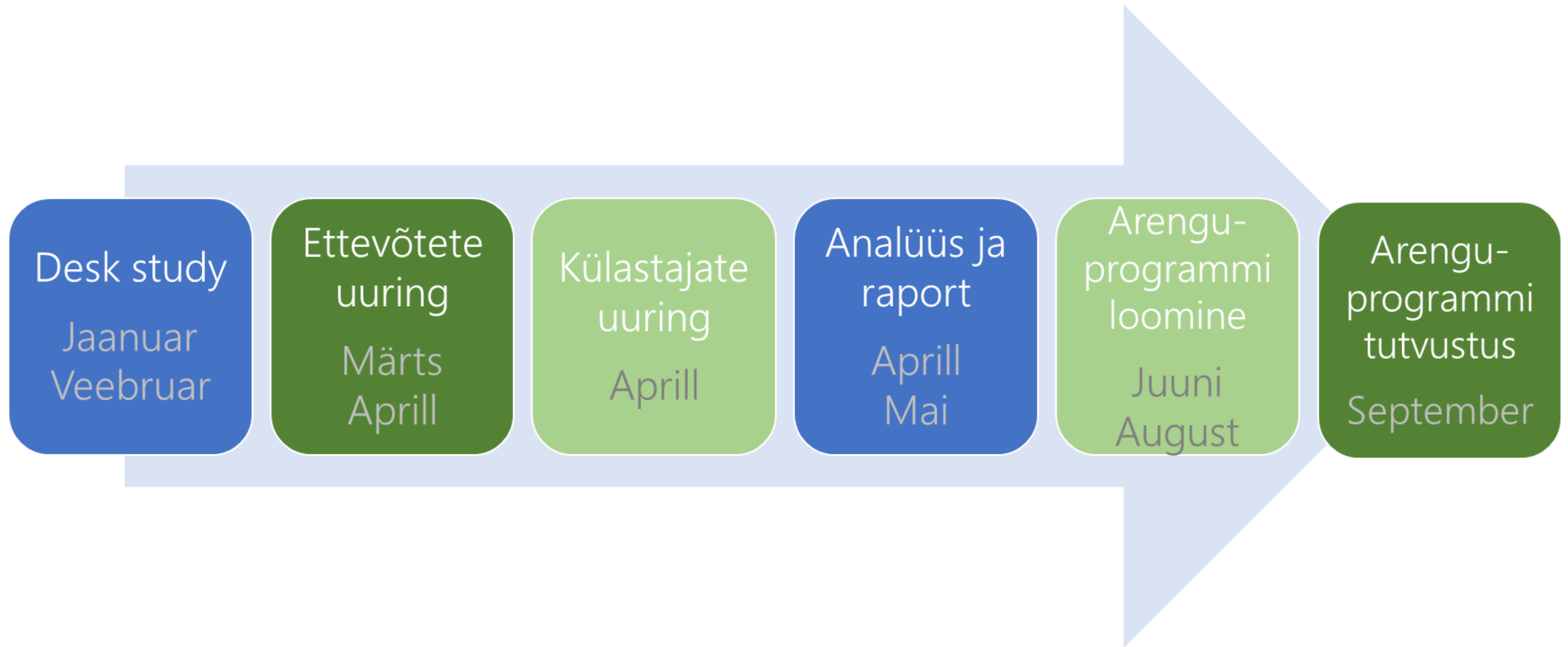
Meelis Kuuskler

Rahvusvaheline
konsultant hospitality,
turismi ja kinnisvara
valdkonnas.

HD Partnership OÜ
asutaja ja konsultant.



Külalislahkuse projekti tegevused





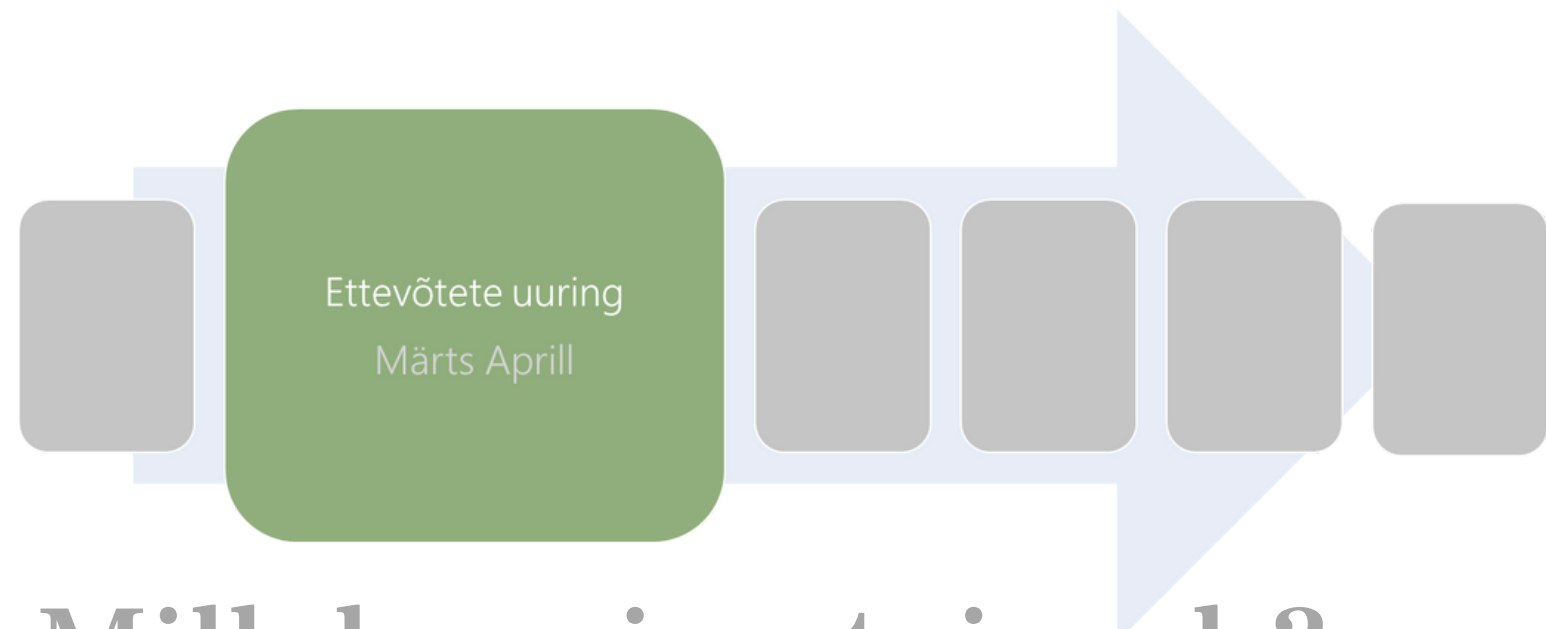


Ettevõtete uuring

Eesmärk: selgitada välja ettevõtjate külalislahkuse hetkeolukorra tugevused ja arenguvajadused

Ootus: kaasata võimalikult palju Pärnu ja Pärnu maakonna ettevõtteid, et saada mitmekülgne ja sisukas sisend arenguprogrammi

Kes peaks küsimustikule vastama: Ideaalis juhtkonna liige



Ettevõtete uuring

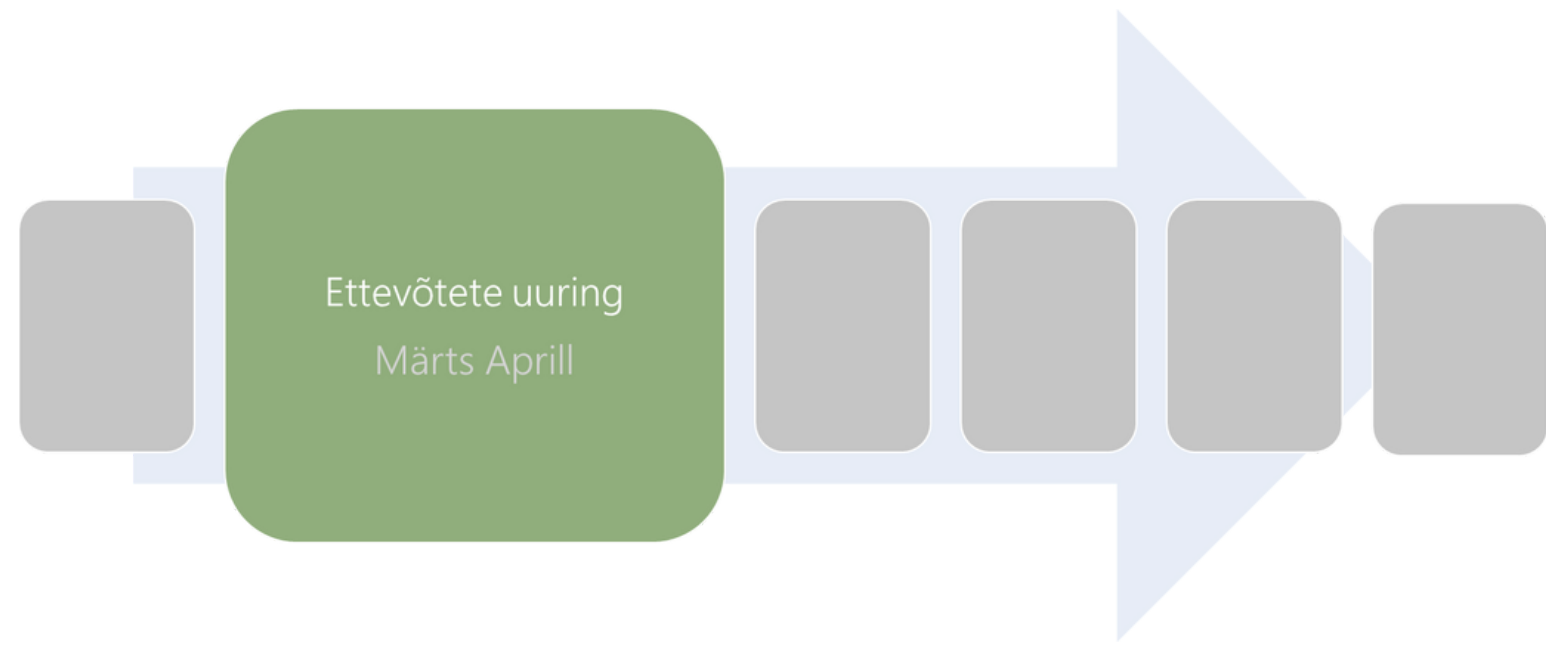
Millal uuring toimub?

- Küsimustik on avatud 7-28 märts
- Täiendavad intervjuud toimuvad aprilli alguses

Millele on seatud fookus?

Ettevõtte toimimisele kolmes aspektis:

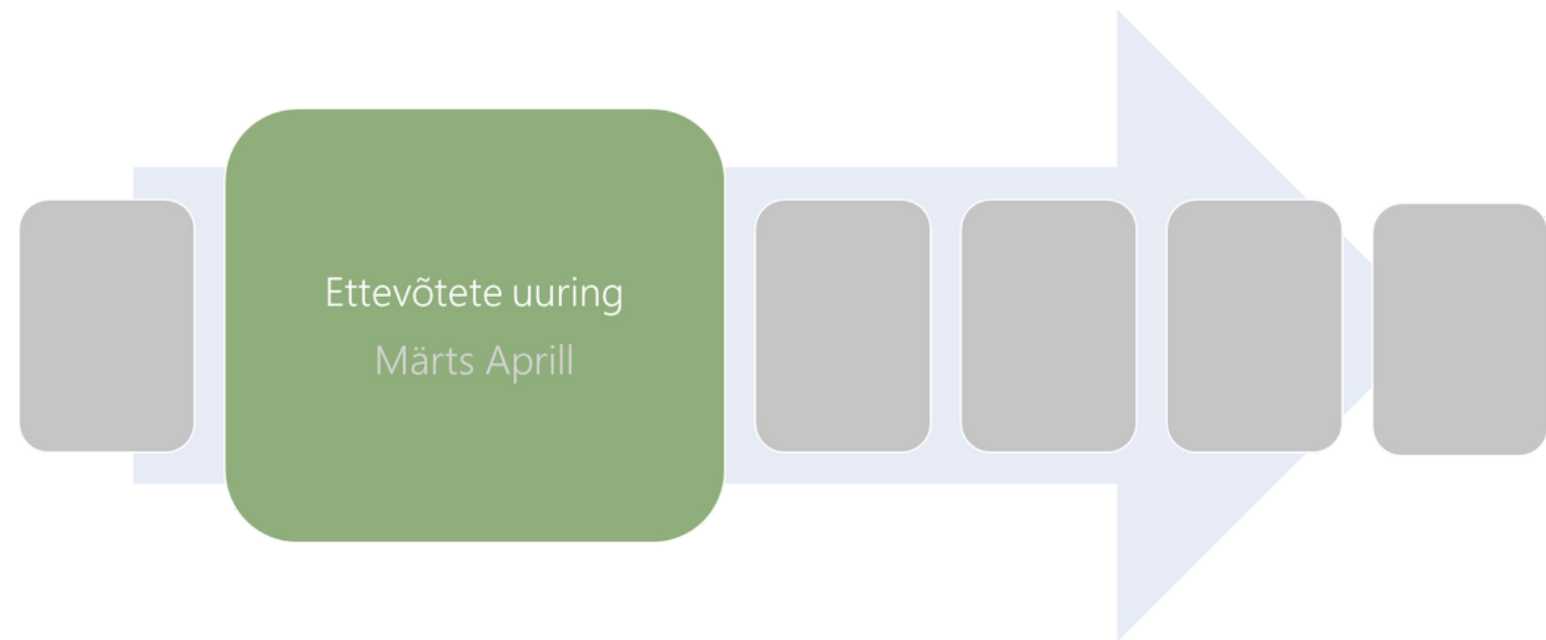
- Strateegiline kliendikesksus
- **Kliendikogemus/külastajate tegevused**
- Töötajakogemus



Ettevõtete uuring

Kuidas jõuab küsimustik teieni?

- Pärnu Linna esindajad saadavad välja e-maili kutsega osaleda uuringus
- Küsimustiku linki jagatakse FB grupis "Pärnu ja Pärnumaa turismiasjalised"



Ettevõtete uuring

Millises keskkonnas viiakse läbi info kogumine?

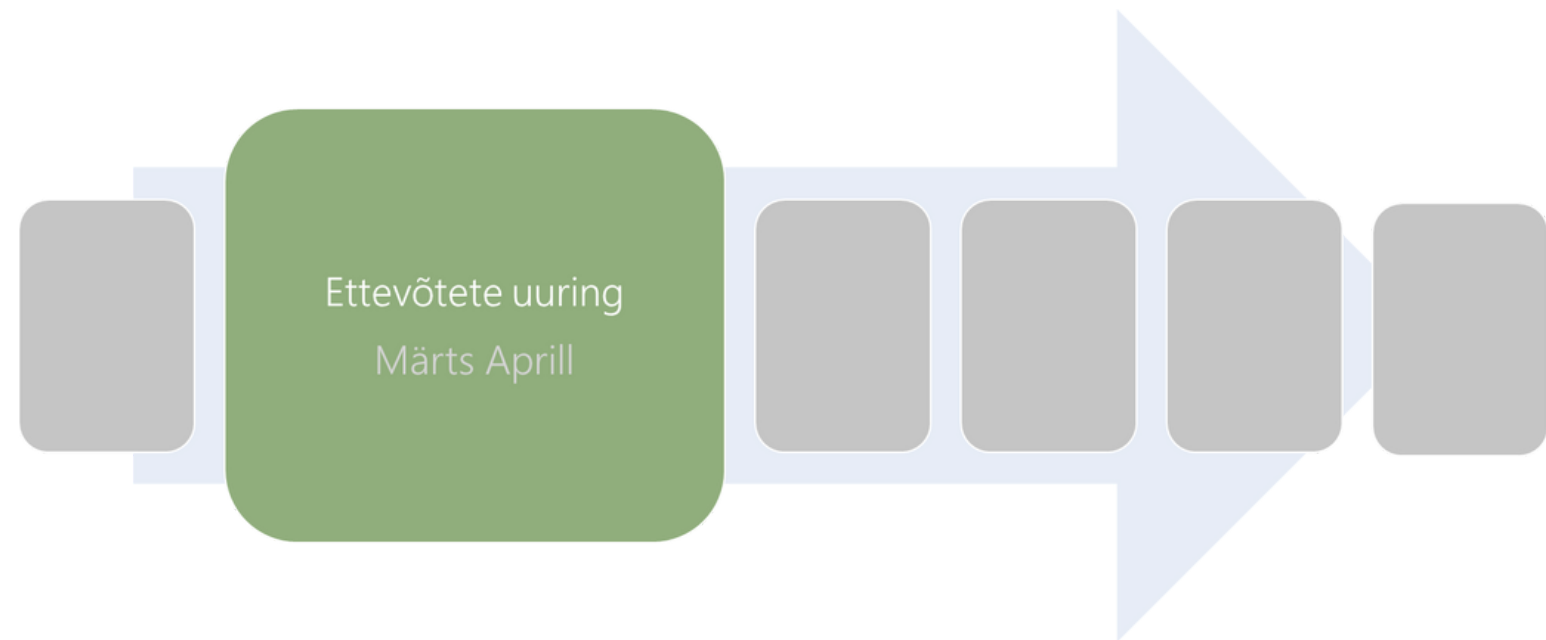
- Küsimustik on programmeeritud Formsite keskkonnas.

Kui kaua võtab aega küsimustiku täitmine?

- ca 7-15 minutit

Kas uuringus osalemine on anonüümne?

- Jah, kui Te nii otsustate 😊



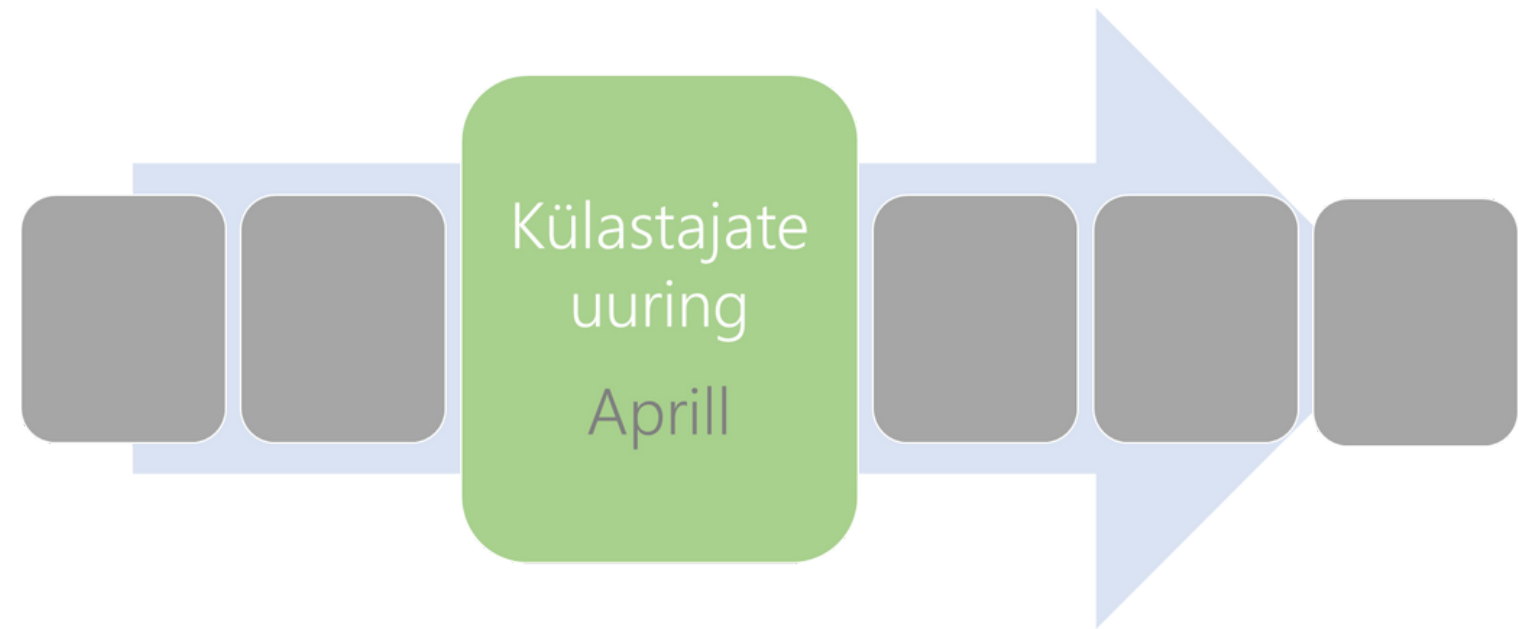
Ettevõtete uuring

Mis väärtust loob Teile uuringus osalemine?

- **Võimaluse mõelda enda ettevõtte toimimisele**
- **Anda sisendit Teie ettevõtte ja piirkonna arenguprogrammi mis läbi loote täiendava võimaluse piirkonna ja oma ettevõtte külalislahkuse arenguks ja seeläbi ettevõtte jätkusuutlikkuse tagamiseks.**







Külastajate uuring


Eesmärk: selgitada välja külastajate kogemused ja seeläbi saada infot ettevõtete tugevuste ja arenguvajaduste kohta

Ootus: kaasata võimalikult palju Pärnu ja Pärnu maakonda külastanud külalisi. Nii sise- kui välisturiste



Külastajate uuring

Kuidas jõutakse külastajateni?

- Teie abil 
- Läbi sotsiaalmeedia kanalite
- Läbi isiklike kontaktide



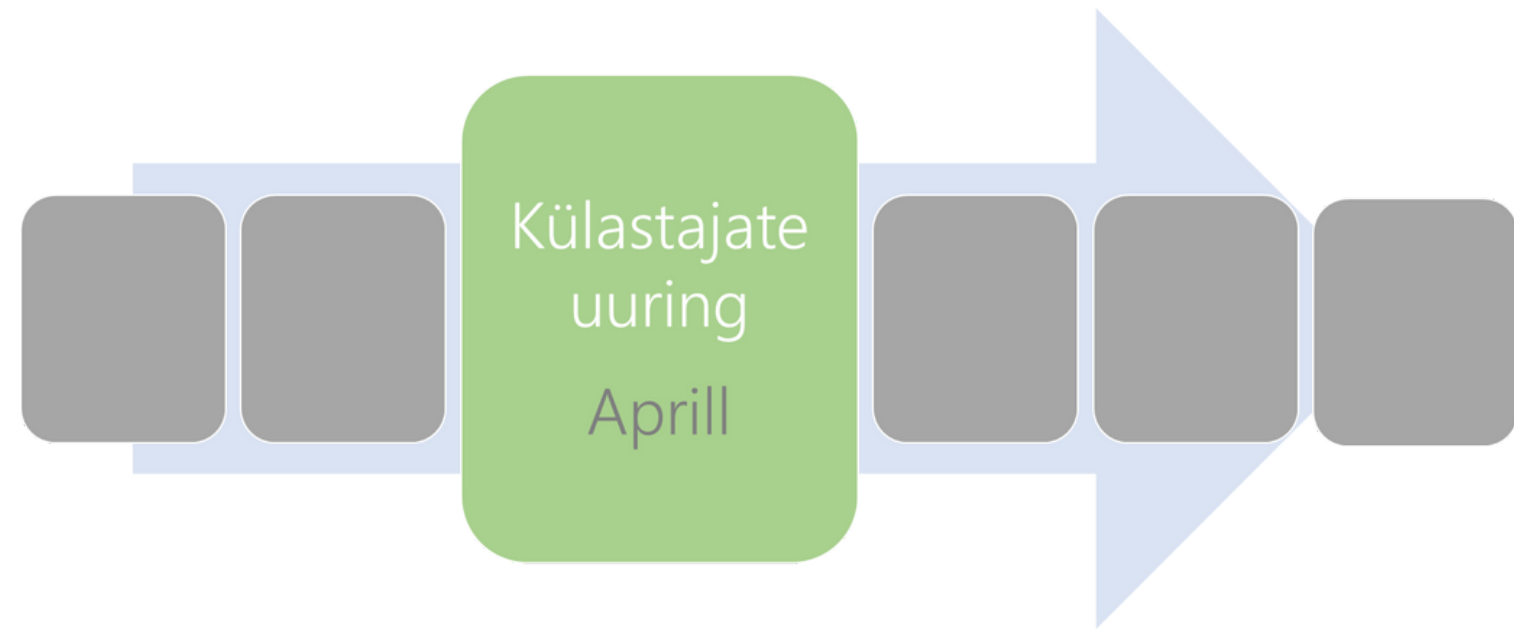
Külastajate uuring

Mis keeles viiakse uuring läbi?

- Eesti
- Inglise


Millal uuring läbi viiakse?

- Esialgse plaani kohaselt 4.aprill-17.aprill

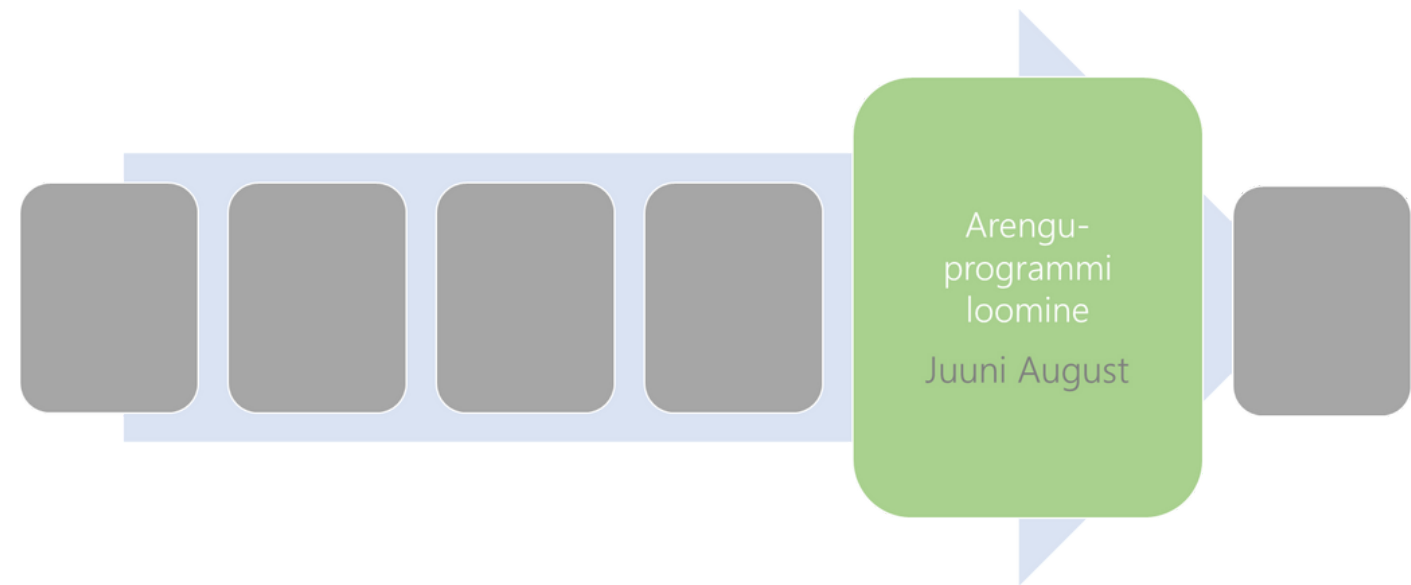


Külastajate uuring

Mis väärtust loob Teile kaasa löömine külastajate uuringus?

- Enda külastajatega kliendisuhete hoidmine ja nende kaasamine piirkonna ja ärikeskkonna arengusse 
- Kui on võimalik peegeldada konkreetselt Teie ettevõttele tagasi tulemusi või kommentaare, siis seda ka tehakse



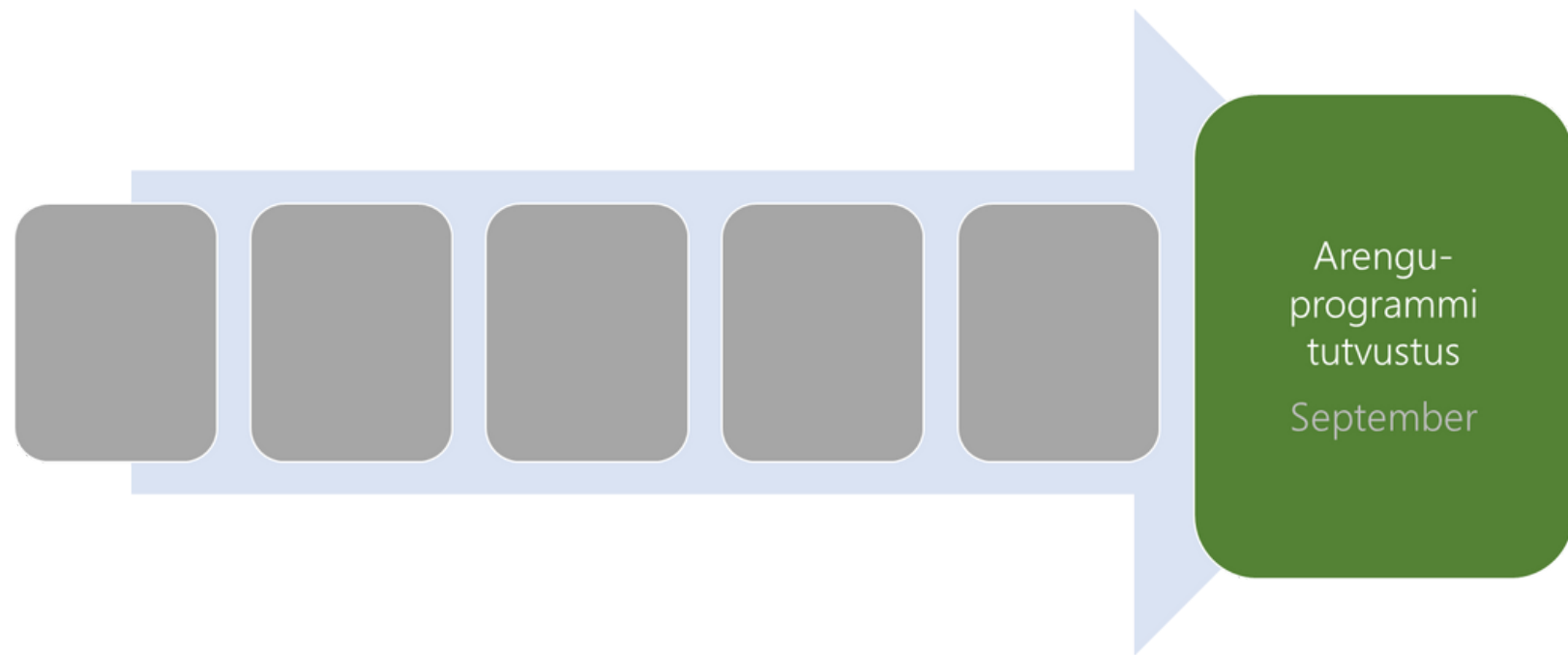


Arenguprogrammi loomine

Eesmärk: tuginedes kogutud sisendile ja analüüsi tulemustele, kujundada külalislahkuse programm ja tegevuskava

Ootus: Programmi draft versiooni "põrgatada" mõnega teist tagamaks programmi vastavus Teie vajadustele



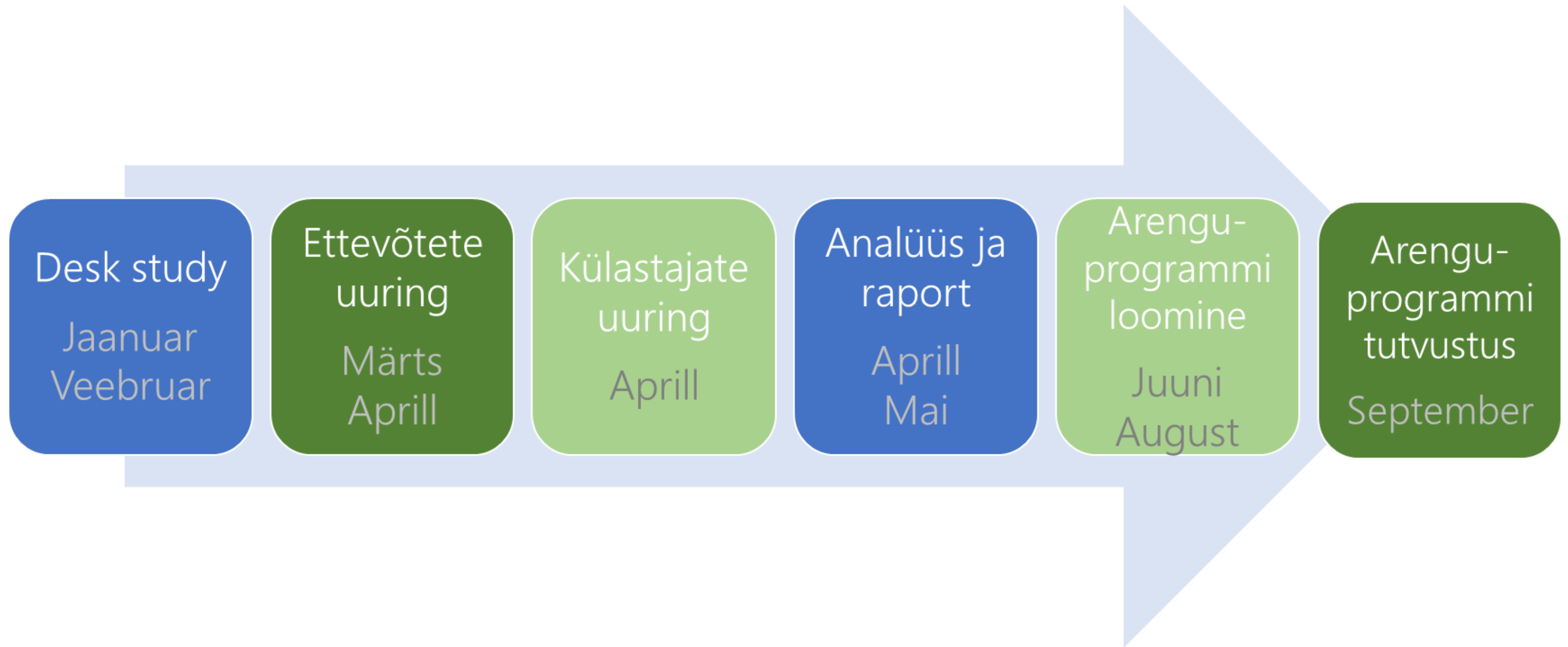


Arenguprogrammi tutvustus

Eesmärk: tutvustada kujundatud arenguprogrammi ja planeeritud tegevusi

Ootus: et Te osaleksite programmi tutvustusel ja lööksite kaasa planeeritud tegevustes

Külastajate tegevused





A close-up photograph of a water splash, with numerous droplets and ripples visible. The image is semi-transparent, allowing the text to be clearly seen. The word 'Aitäh!' is written in a white, serif font, centered horizontally and slightly above the middle vertically. The background is a soft, out-of-focus blue and grey, suggesting a sky or a body of water.

Aitäh!