



FONYÓD VÁROS POLGÁRMESTERE

Ügyiratszám: 01/236-2/2016

Ügyintéző: Szász-Reichert Szabina

Turinform Iroda

Tárgy: Turinform iroda 2015. évi eredménye

Fonyód

Ady E. u. 17.

8640

Tisztelt Gyurina Mária!

Mellékelten megküldöm Önnek a Magyar Turizmus Zrt. –től érkezett MZTRT/ÁLT/406-1/2016. ügyiratszámú „Turinform iroda 2015. évi eredménye” tárgyú levelét.

Ezúton szeretném megköszönni a Turinform Iroda jó teljesítményét és munkáját.

Tisztelettel

Fonyód, 2016. február 10.


Hidvégi József
polgármester



2016 FEBR 10.

Fonyód Város Önkormányzata
Hidvégi József Polgármester Úr részére

iktatószám: MTZRT/ALT/406-1/2016
ügyintéző: Csintalanné Steiner Mónika

8640 Fonyód
Fő u. 19.

Budapest, 2016. január 28.

Tárgy: Tourinform iroda 2015. évi eredménye

FONYÓDI POLGÁRMESTERI HIVATAL 8640 FONYÓD, FŐ UTCA 19.	
Érk.: 2016 FEBR 10.	Mell.: -
Szám: 01/236	
Előzm.: 01/173/2015	0306

Tisztelt Polgármester Úr!

A Magyar Turizmus Zrt. 2015-ben is a Tourinform-hálózat működési színvonalának emelésére, a tevékenység minőségének egységesítésére, a Tourinform hálózat promóciójára kívánta a hangsúlyt fektetni. Célunk az volt, hogy minden fenntartó számára rang legyen Tourinform irodát működtetni.

Ennek megvalósítása érdekében folytattuk a 2005-ben bevezetett, következetes, a névhasználati szerződés minden területére kiterjedő, a következőkben részletezett minőségellenőrzési rendszert, és 2015-ben is az ország valamennyi Tourinform irodáját érintő átfogó ellenőrzést tartottunk.

Az ellenőrzés 2015-ben egy negyedik szemponttal bővült, melyek részletesen a következők voltak:

1. Szakmai ellenőrzés (kollégák munkájának értékelése a Magyar Turizmus Zrt. által összeállított szempontok alapján): telefonos megkeresés negyedévente 6 alkalommal, valamint határidős feladatok teljesítése. Újdonság a korábbi évek ellenőrzéseihez képest, hogy idén minden irodára kiterjedően mystery shoppingos tesztelést végeztünk, mely szintén részét képezi az összesített, éves szakmai eredménynek.

2. Adatgyűjtés, adatfrissítés a nemzeti turisztikai adatbázisban (NETA)

3. Személyes ellenőrzés során azt vizsgáltuk, hogy a fenntartó által biztosított feltételek megfelelnek-e a névhasználati kézikönyvben előírtaknak (pl. Tourinform arculati elemek használata, irodának van-e utcai bejárata, infrastrukturális felszereltség, munkatársak száma, kitáblázottság stb.), valamint vizsgáltuk az iroda rendezettségét, kiadványokkal való ellátottságát is.

4. Névhasználati Kézikönyvnek való egyéb megfelelés az irodavezető szakmai végzettségét, nyelvtudását, valamint a Tourinform iroda nyitva tartását vetettük össze a Névhasználati Kézikönyv vonatkozó előírásaival.

Ezúton szeretnénk Önt tájékoztatni a **TOURINFORM FONYÓD 2015. évi munkájáról.**

A szakmai ellenőrzés során a Tourinform-hálózat 125 irodája közül az Önök által működtetett Tourinform iroda 96%-os eredményt ért el. (Az irodák átlaga 92 %)

Az egyes negyedévek értékelésének eredményei:

I. negyedév	II. negyedév	III. negyedév	IV. negyedév
100%	87%	100%	100%

Mystery shopping: a Magyar Turizmus Zrt – az idei évben először – a teljes hálózaton e-mailes és telefonos próbavásárlást végzett, valamint az irodák felénél személyes tesztelés is történt, hogy a turista szemszögéből is vizsgálni tudjuk az irodák teljesítményét. A próbavásárláson az irodák átlagosan 74%-os eredményt értek el. A fonyódi iroda mystery shopping vizsgálatának eredménye 72%, ami jó eredmény. A részletes elemzést az irodának megküldtük.

A NETA-adatbázist az iroda 2015-ben **101%-os** hatékonysággal frissítette. (A névhasználati kézikönyv előírása minimum 60%, minősített irodák esetében 90%)

A személyes ellenőrzés során a Tourinform iroda **100%-ot** kapott. (Az irodák átlaga 96%)

A Tourinform iroda **Névhasználati Kézikönyvnek való egyéb megfelelése 100%-os.**

Polgármester Úr szíves tájékoztatására az alábbiakban megadjuk, hogy a Tourinform irodát személyesen a 2015. évben az iroda által szolgáltatott adatok alapján 14 158 fő kereste fel.

Szeretném megköszönni az iroda jó teljesítményét, valamint a Tourinform iroda fenntartásával kapcsolatos erőfeszítéseiket, amellyel hozzájárulnak a turisták illetve a turisztikai szolgáltatók magas színvonalú kiszolgálásához.

Kérem, hogy jelen levelünket a Tourinform irodának is legyen szíves továbbítani. Az iroda eredményét kérem, hogy belső információként kezelje, harmadik fél részére nem adható ki. Amennyiben az eredmény részletezésével kapcsolatosan további kérdése lenne, állunk szíves rendelkezésére.

Üdvözlettel:



Mártonné Máthé Kinga

belföldi igazgató