



NAGYKANIZSA
MEGYEI JOGÚ VÁROS

POLGÁRMESTERE

ELŐTERJESZTÉS

Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlésének

2025. júniusi soros ülésére

Napirend címe: **Beszámoló a Nagykánizsai Turisztikai Hivatal és Információs Iroda 2024. évi tevékenységéről**

Készítette: Bali Veronika, a Nagykánizsai Turisztikai Hivatal és Információs Iroda vezetője

Tárgyalja: Jogi, Nemzetpolitikai és Közrendi Bizottság

Egyeztetve: dr. Tóth-Bagó Mónika alpolgármesterrel

Meghívott: Bali Veronika irodavezető

Törvényességi szempontból ellenőrizte:

dr. Gyergyák Krisztina
jegyző

Tisztelt Közgyűlés!

A 2025. évi közgyűlési munkaterv alapján az irodavezető elkészítette a Nagykanizsai Turisztikai Hivatal és Információs Iroda 2024. évi tevékenységéről szóló beszámolót. (A beszámoló az előterjesztés mellékletét képezi.)

Kérem a Tisztelt Közgyűlést, hogy fogadja el a beszámolót az alábbi határozati javaslat alapján.

Határozati javaslat:

Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlése a Nagykanizsai Turisztikai Hivatal és Információs Iroda 2024. évi működéséről szóló beszámolóját elfogadja és megköszöni az intézmény 2024. évi munkáját.

(A határozat elfogadása egyszerű szótöbbséget igényel.)

Nagykanizsa, 2025. június

17.



Horváth Jácint
polgármester

Beszámoló a Nagykanizsai Turisztikai Hivatal és Információs Iroda 2024. évi működéséről

A Nagykanizsai Turisztikai Hivatal és Információs Iroda 2024. évi működése az megújulás reményében, majd hangulatában telt.

Nagykanizsa turizmusa 2024-ben a számok tükrében:

Az NTAK adatok alapján az összes vendégérkezés száma 2024-ben 42.251 fő volt szemben a 2023-ban érkezett 33.578 fő vendéggel. Ez 26%-os növekedést jelent. Ők 2024-ben 52.717, 2023-ban 44.418 vendégéjszakát töltöttek el a városban. Itt 19%-os a növekedés. A turisztikai keresletet meghatározzák a város üzleti kapcsolatai, a határmentiség, de legfőképpen a földrajzi elhelyezkedéséből fakadó tranzitváros jelleg. A külföldi vendégforgalom szálláshelyeken 2024-ben 26.102 fő volt, 2023-ban 18.010 fő szállt meg Nagykanizsán, tehát közel (45%) megduplázódott a számuk. 2024-ben 28.685, 2023-ban 20.253 vendégéjszakát töltöttek. A belföldi turistáknál a vendégérkezések száma kis növekedést (4%), a vendégéjszakák száma enyhe (-1%) csökkenés mutatkozik. 2024-ben 16.149 fő 2023-ban 15.568 fő érkezett a városba, akik 2024-ben 24.032, 2023-ban 24.205 éjszakát töltöttek el. A számokból is látszik, hogy fő motivációjuk az egy éjszakás megpihenés, azaz átutazók ill. az üzleti úton lévők 1-2 éjszakás tartózkodása a meghatározó. Az átlagos tartózkodási idő sajnos tovább csökkent a városban: a tavalyi 1,38 éjről 1,25 éjre. Erre magyarázatot ad a fő küldő piacunk is, Ukrajna, mely a külföldi érkezések közel 80%-át hozza. További fő küldőterületeink: Olaszország és Románia, az utóbbi szintén átutazó turizmust erősíti. Ezen átutazók a nagy számuk ellenére az iroda forgalmában nem nagyon jelennek meg. A fő küldő területek közé tartozó Ausztria az, aki már hosszabb tartózkodási időt és Tourinform iroda látogatottságot produkál. Kis mértékben érzékelhető a 3-5 napra érkező aktív turisták is. A szezonális mértéke közepes. A vendégek megoszlása a szálláshelytípusokon kiegyenlített: kb. 40%- 40%- a realizálódik szállodában és panziókban. Az utóbbiak enyhe visszaesést mutatnak. 5-5 % pedig kempingben és közösségi szálláshelyeken. Szálláshelykínálata a városnak sokszínű, de hiányzik a magas színvonalú, nagy szálláskapacitással rendelkező kínálat.

A Tourinform Nagykanizsa látogatóforgalmának 2024-ben, 4066 fő kereste fel személyesen az irodát, telefonon 386-an, e-mailben 47-en fordultak hozzánk. A turisták aránya szezonon kívül 18-20%, szezonban 45-50%, így éves szinten a megkeresések negyede turista által generált. A turisták 67%-a magyar volt. A külföldi turisták nagy része német anyanyelvű volt, de tértek be svájci, dél-koreai, izlandi, kanadai turisták is.

A Tourinform Nagykanizsa vendégkörére jellemző a 65+ korosztály. Dominanciájuk egyértelmű a belföldi desztinációk és a helyi programok után érdeklődők között és a városnéző sétákon. Irodát felkereső nem szervezetten utazó turistáknál már a 35-60 év közötti korosztály markánsabban jelenik meg. Ők az általános turisztikai információn kívül az ajándéktárgyak, képeslapok, térképek fő célcsoportjai.

Mint térségért is felelős iroda, fontos célcsoport a kiránduló családok, baráti társaságok. Városunk és térsége kiváló aktív turisztikai desztináció. Számos túraútvonalat, kirándulóhelyet, horgásztavat, sportolható folyót, patakot rejt térségünk. A túraútvonalakból kiemelkedik, hogy az Országos Kék Túra a várost érintve, a térségben halad át. Az irodában számos kiadvány, turistatérkép várja a betérőt.

Nagykanizsánál megkerülhetetlen tényező a tranzit város jelleg. Így az irodai megkeresések egy részét adják és nem elhanyagolható célcsoport a városunkban 2-3 órát eltöltő, jellemzően magyar átutazók. Ők általában egy városi séta keretében fedezik fel a várost, felkeresve 1-2 attrakciót, vendéglátó egységet. Szerencsére épp a rövid tartózkodási idő hasznos eltöltése végett egyre nagyobb számban térnek be a Tourinform irodába, ahol igényeikhez szabva tudjuk őket irányítani.

Pályázat

A bevezető gondolatban megfogalmazott megújulás reményét egy 100%-os finanszírozású pályázat tette lehetővé.

A Tourinform Nagykanizsa a Nagykanizsa MJV Önkormányzata támogatásával, annak pályázói gesztorságával sikeresen nyert 34.225.520 Ft-ot a Kisfaludy 2030 Zrt Tourinform irodák belsőépítészeti megújítását és szolgáltatásbővítést célzó pályázatán. A pályázat 2024 júniusában került beadásra, júliusban érkezett a pozitív elbírálás, így szeptemberben el is kezdődhetek az előkészítő feladatok. A kiviteli tervek elkészíttetése, majd a kivitelező kiválasztásának folyamata után az iroda 2024. december 16-án költözött ki és nyitott meg ideiglenesen a Csengery út 1-3. szám alatt. December 17-én a felújítás keretében a bontási munkálatok el is kezdődtek.

Kanizsa kártya

Az iroda a forgalmának éves szinten kb. 15-20%-át a Kanizsa kártya ügyintézésnek köszönheti.

Kanizsa kártya értékesítésünk a következőképpen alakult:

- Új igénylés: 193 fő +11%
- Hosszabbítás: 803 fő -6%

Sajnos nagyon sok szolgáltató megszűnt vagy felmondta a megállapodást. Újakat kötni nehéz. Továbbra is a busz-, a színház-, és az uszodabérletre kapott kedvezmény a fő motivációja a kártya kiváltásának.

Értékesítési tevékenység

Az információnyújtáson túl, mely a tevékenységek kb. 60%-át teszi ki, a jegyértékesítés adja a Kanizsa kártya ügyintézéshez hasonló 15-20%-os részesedést. Volumene a rendezvények célközönségétől függ, minél idősebb a korosztály, annál nagyobb az irodára az igény

Elmondható, hogy szinte nem volt a városban olyan rendezvény, amire irodánkban nem lehetett belépőjegyet vásárolni. Egyre nagyobb számban már kizárólagos jegyértékesítő partnerekké váltunk. A helyi rendezvényekre alkalmi együttműködésekkel és a Kanizsai Kulturális Központtal kötött megállapodás alapján értékesítünk belépőjegyeket. (A Kanizsai Kulturális Központ rendezvényeinek sajnos csak egy részére szerezhethők be a belépőjegyek) Más hazai és nemzetközi rendezvények értékesítésére határozatlan idejű szerződésekkel rendelkezünk a következő rendszerekkel:

- Eventim
- Jegymester
- Ticketportal
- OneTicket

Városismertető sétákra, amelyeket az iroda dolgozói tartanak, 2024-ban 20 alkalommal került sor. Döntő többségét fizetett szolgáltatásként veszik igénybe, néhány alkalmat kitevő iskolás csoportok ingyenesen vehetnek részt. Garantált séták egy-egy akció keretében valósultak meg. Jellemzően megkeresés alapján veszik igénybe a szolgáltatást, de évente 4-5 alkalommal meghirdetett tematikus sétákat is szervez az iroda. A séták hossza igény szerint alakul, minimum egy, maximum 2,5 órás, de rendszerint örömmel sétálnak akkor is két órát, ha csak másfél órast igényeltek. A „Nem is gondoltam volna, hogy Nagykanizsa ilyen szép és gazdag!” zár szinte minden sétát. (Nagykanizsa – több, mint gondolná!)

Jellemzően a bejelentkezett turistacsoportok a 65+ -os korosztályból kerülnek ki, évente 2-3 csoport a fiatalabb összetételű. A meghirdetett séták lehetőségével általában a helyi lakosok élnek. Itt már vegyes a korfa, de 50%-a még itt is nyugdíjas korosztály. A meghirdetett sétáink egyelőre ingyenesek.

Ajándéktárgy értékesítésünk a bevételeink kb. 15%-át teszi ki. Fő célcsoport a turisták, de a helyi lakosság igénye is jelen van.

A kerékpárbérlést a városban kizárólag a Tourinform iroda biztosította. A Kanizsa Bike kerékpárjait használtuk ki erre a célra. Volumen alacsony volta és egyéb körülmények miatt 2025-ben ezt a szolgáltatást felfüggesztettük. (helyette a pályázat keretében beszerzett e-rollerek lesznek)

Nemzetközi igazolványok, (ISIC, ITC, IYTC) értékesítésében - bár a volumen a helyi iskolák ERASMUS programokban való részvételének függvényében hektikusan változó-, területileg szinte monopóliuma van az irodának. Nem csak a környező településekről, de a szomszédos megyékből is érkeznek vásárlók.

Marketing tevékenységünkben, a rendelkezésre álló forráshoz igazodva továbbra is nagyobb hangsúlyt fektettünk az on-line megjelenésre, elsősorban a Facebook lehetőségeit használva.

On-line tevékenységünk:

- környékbeli és városi séták, túrák ajánlata
- saját tevékenységünk, ajándéktárgyaink promóciója
- helyi és környékbeli rendezvények promóciójának segítése
- Facebook mellett jelen vagyunk az Instagramon is

- o NETA (Nemzeti Turisztikai Adatbázis) töltése, frissítése

Facebookon a követőink száma az elmúlt évhez képest tovább nőtt, jelenleg: 1866 fő. A követőink döntő többsége természetesen Nagykanizsáról van, de rajtuk kívül. számos magyarországi város és közel s távoli ország megtalálható követői listánkon.



A város rendezvényeinek országos népszerűsítését a programturizmus.hu-val kötött megállapodáson keresztül érjük el.

Költségvetésünket az eredeti előirányzaton belül tartottuk.

Költségvetésünk alakulása az eredeti előirányzathoz képest:

- Összes kiadás: 120 %-ban
- Összes működési bevétel: 272 %-ban teljesült.

Sajnos 2024-ben sem készíthettünk új, Nagykanizsára invitáló kiadványt, de a hozzá szükséges forrást megkapva 2025-ben már folyamatban van.

Együttműködésre a Tourinform iroda különböző területeken is nyitott. Nem csak a rendezvények jegyértékesítésében vagyunk partnerek, hanem más turizmushoz vagy lokálpatriótizmushoz köthető esetben is:

- A Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampuszával hagyományosan jó partneri kapcsolatot ápolunk. Turisztikai rendezvényeiken hol a zsűri tagjaként, hol feladatot nyújtó „állomásként” veszünk részt.
- A Kanizsa Aréna saját és befogadott rendezvényeinek jegyértékesítési feladatai
- Általános iskolák honismereti óráikhoz sétával, játékokkal hozzájárultunk.
- A Nagykanizsai SzC. Thury György tagintézményéből több alkalommal keresték fel az irodát osztályok, hogy megismerhessék a Tourinform iroda munkáját.
- Nagykanizsához köthető könyvek, kiadványok többségében egyetlen értékesítési pontként kaphatók a Tourinform irodában.

A **Virágos Magyarországért** versenynek aktív részesei vagyunk. Nagykanizsa pályázatának beadását, a szakmai zsűri fogadását szerveztük, bonyolítottuk, a kapcsolattartást biztosítottuk. Más települések turisztikai szempontú zsűrizését is vállaljuk minden évben.

A Virágos Magyarországért versenyt azért is szívügyünknek tekintjük, mert irodánk „zöld” mentalitásban tevékenykedik:

- utasításoktól függetlenül igyekszünk energiahasználatunkat takarékosná tenni.
- környezetbarát papírjainkra lehetőség szerint kétoldalas, festéktakarékos módot használunk.
- Szelektív hulladékgyűjtést folytatunk.
- Partnerségben vagyunk a Magyar Madártani Egyesülettel, jelvényeiket értékesítjük.
- Partnerségben állunk a Magyar Természetbarát Szövetséggel. Ennek keretében Természetjáró és Kerékpár Pontként is működik az iroda.

TMR - Tourinform Minősítésbiztosítási Rendszer

A front office tevékenységünket minden évben összetett kritériumrendszer alapján méri a szakmai irányító szervünk. A Magyar Turisztikai Ügynökséggel fennálló Névhasználati szerződésben foglaltakat kiemelkedően, 2023-as eredményeinket megtartva 2024-ben is **98%-ot** teljesítettük. Ezzel az eredménnyel közel 100 irodából a **legjobb irodák** közé tartozik a Tourinform hálózatban a nagykanizsai, annak ellenére, hogy néhány, pontot érő szempontot önhibánkon kívül eleve nem tudtunk teljesíteni. (Pl. eddig nem felújított irodaként nem

kaphatunk maximális pontot, nem tudunk évek óta új saját kiadványt felmutatni.) A teljesítmény mérésére az MTÜ minőségbiztosítási rendszere szolgál, mely magyar és idegen nyelvű, személyes, telefonos és írásos próbavásárlásokból (Mystery shopping), kötelező és önként vállalt feladatok, és egyéb, a Névhasználati Kézikönyvben megtalálható előírások teljesítéséből tevődik össze. Irodánk nem csak a kötelező, de az önként vállalt feladatokat is teljesítette. Az önként vállalt feladatokból kiemelném Tourinform irodák dolgozóinak szervezett tanulmányutat, melyben (míg tavaly a város ismert és kevésbé ismert látnivalóit) 2024-ben a térség különleges lehetőségeit mutattuk be, mint pl. a Kendli majort a Ludwig Művészteleppel. (Kiegészítésként az értékelő lap és Mystery shopping értékelés mellékelve)

A Névhasználati Szerződésnek megfelelően az Országos Tourinform Találkozókon irodavezetőként részt vettem. Kötelező és fakultatív szakmai képzésekhez egyaránt csatlakoztunk. Elvégeztem a Magyar Turizmus Akadémia által szervezett Tourinform Plusz – emelt szintű lokális turizmus szervezés a gyakorlatban elnevezésű, 85 órás szakmai képzést.

Úgy érzem, a rendelkezésünkre álló költségvetési keretet a lehetőségeinkhez mérten, a tőlünk telhető és elvárható kreativitással és gondossággal használtuk fel. A szakmai munkát nem csak magas színvonalon, de szívvel is végezzük.

Nagykanizsa, 2025. június 15.

Bali Vera
Bali Vera
irodavezető



TOURINFORM Mystery Shopping 2024

Iroda
Település

Tourinform Nagykanizsa
Nagykanizsa

A Tourinform irodák biztosítják a hazai turisztikai intézményrendszer alapját. A Tourinformok az MTÜ megbízható és hiteles turisztikai információs rendszerének végpontjai, ahol információgyűjtés, vendégigény felmérés zajlik, valamint teljes körű, naprakész és átfogó információszolgáltatással orientálják az utazót. A Tourinform irodák fokozott figyelmet kell, hogy fordítsanak a vendégigények magas színvonalon történő kiszolgálására. Így az irodának a település és a térség valós vendégfogadó tereivé kell válniuk, ahol vonzó, országmárkát támogató külsővel, és garantált szolgáltatásokkal kell várják a vendéget. A Tourinform irodák a névhasználati kézikönyv szerint képzett, felkészült, több nyelvet beszélő személyzettel dolgoznak, a vendégek számára releváns nyitvatartási időben. Kiemelt feladat a desztinációs szemléletben megvalósuló értékesítés és keresztpromóció megvalósítása.

A fentiek megvalósítása érdekében az MTÜ Tourinform minőségbiztosítási rendszert működtet, melynek egyik sarokpontja a főszezonban és szezonon kívül végzett írásos, telefonos és személyes próbavásárlás. A mystery shopping keretében cél az irodák elérhetőségének, a kapcsolatfelvétel minőségének, a situációkhoz illő ajánlatok tételének, az informátorok proaktivitásának, hozzáállásának és nyelvtudásának, illetve az irodák külső és belső környezetének felmérése. A próbavásárlás eredményével az MTÜ a hálózat aktuális szolgáltatási minőségét kívánja látni, illetve az alapján visszajelzést nyújtani a Tourinform irodáknak saját fejlődésük érdekében.

A tesztelés során készült jegyzőkönyvek kérdéseit funkciójuk szerint kétféle módon csoportosítottuk, így alakult ki a SCORECARD és a KPI rendszer. Mind a két értékelési rendszer ugyanazokból a kérdésekből a kérdésekre adott válaszokból készül, eltérő számítások alapján. A KPI elsődleges célja a hálózat teljesítményének mérése, míg a SCORECARD megmutatja a leginkább fejlesztendő területeket. Az alábbi riportban bemutatásra kerül az iroda idei teljesítménye, összehasonlítva a tavalyi eredményével, illetve az idei országos átlaggal. Értékelésnél a „SCORECARD összesen” adat a mérvadó, mivel az kerül be eredményként a Tourinform Minőségbiztosítási Rendszerbe (TMR).

Tesztelés időpontja	Telefonos, magyar I.	2024.07.02	
Személyes, I.	2024.06.05	Telefonos, magyar II.	2024.08.13
Személyes, II.	2024.07.16	Telefonos, angol	2024.09.25
Személyes, III.	2024.08.27	Emails, magyar	2024.05.30
Személyes, IV.	2024.09.12	Emails, angol	2024.07.01
		Emails, német	2024.08.06

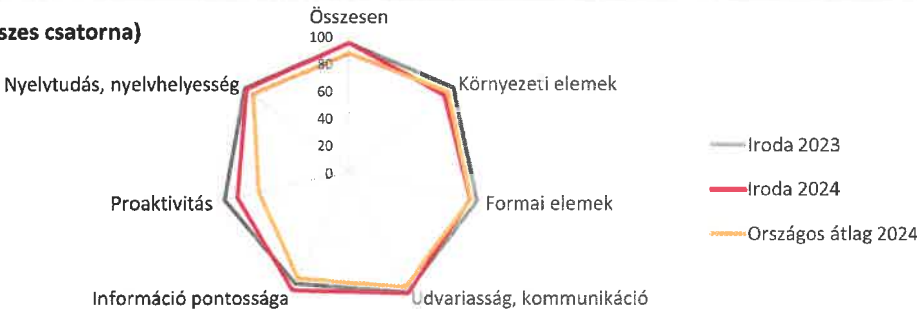
Sikeres és sikertelen tesztek együtt (az iroda tényleges teljesítménye) csatornánként és összesítve							
KPI összes	Összesen	Külső környezet	Belső környezet	Kapcsolatfelvétel	Információátadás	Proaktivitás	Munkatárs
Iroda 2019	68	88	100	84	66	47	96
Iroda 2020	86	100	100	89	83	54	96
Iroda 2021	97	100	100	97	100	83	97
Iroda 2022	93	99	100	100	96	70	96
Iroda 2023	95	99	100	98	93	93	100
Iroda 2024	95	98	100	98	97	83	100
Országos átlag 2024	88	99	98	95	87	66	95

KPI összes



Scorecard összes	Összesen	Környezeti elemek	Formai elemek	Udvariasság, kommunikáció	Információ pontossága	Proaktivitás	Nyelvtudás, nyelvhelyesség
Iroda 2019	68	70	80	79	67	46	80
Iroda 2020	84	99	87	97	87	57	98
Iroda 2021	94	100	87	100	100	81	83
Iroda 2022	93	90	100	99	96	70	97
Iroda 2023	95	100	97	99	92	95	98
Iroda 2024	95	90	92	100	97	85	97
Országos átlag 2024	87	94	92	94	88	69	91

Scorecard (összes csatorna)



Az iroda teljesítménye kategóriákba sorolva (Scorecard alapján)

Összességében:

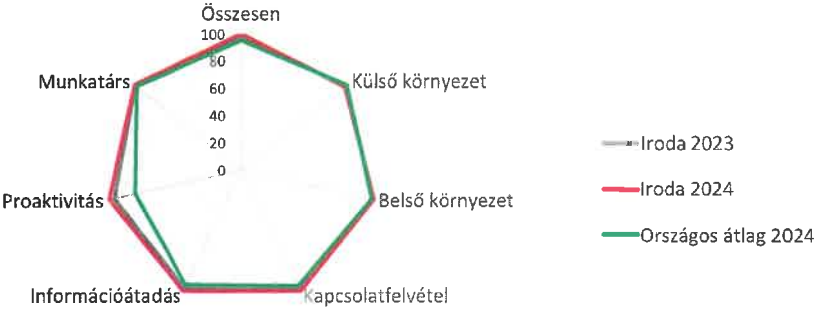
Az átlagosnál jobb

Módszertani megjegyzések

A mutatók kialakításakor az egyes részmutatók különböző súllyal lettek figyelembe véve. Az egyes csatornákon készült tesztek eredményei alapján megfogalmazott javaslatokkal kapcsolatban kiemelendő, hogy a tesztek során tapasztaltak nem általánosíthatók, az adott helyzetre szólnak, iránymutatásként értelmezhetők.

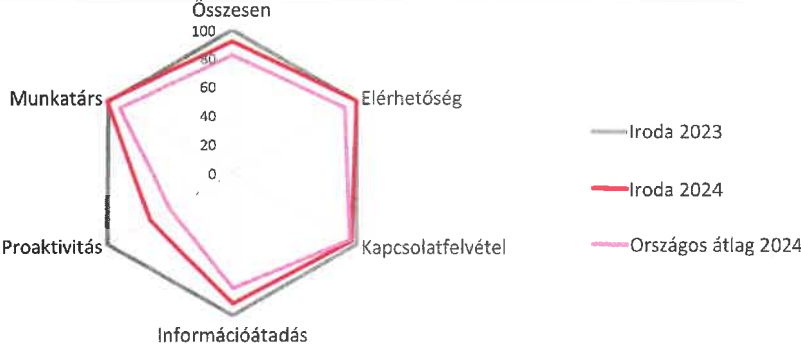
KPI személyes	Összesen	Külső környezet	Belső környezet	Kapcsolatfelvétel	Információátadás	Proaktivitás	Munkatárs
Iroda 2019	69	88	100	69	67	25	93
Iroda 2020	89	100	100	92	91	46	96
Iroda 2021	98	100	100	100	100	83	100
Iroda 2022	98	99	100	100	100	83	100
Iroda 2023	98	99	100	97	98	96	100
Iroda 2024	100	98	100	100	100	100	100
Országos átlag 2024	95	99	98	96	95	80	98

KPI személyes



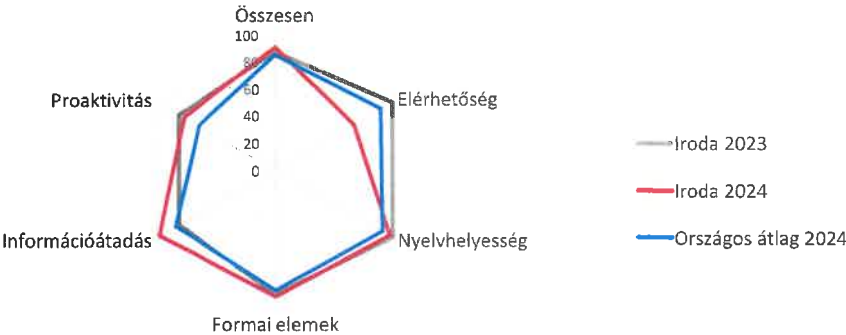
KPI telefonos	Összesen	Elérhetőség	Kapcsolatfelvétel	Információátadás	Proaktivitás	Munkatárs
Iroda 2019	82	100	100	73	55	100
Iroda 2020	81	100	85	75	68	96
Iroda 2021	94	100	94	100	56	93
Iroda 2022	87	100	100	88	46	92
Iroda 2023	100	100	100	100	100	99
Iroda 2024	92	100	96	92	67	100
Országos átlag 2024	82	91	94	81	50	90

KPI telefonos



KPI email	Összesen	Elérhetőség	Nyelvhelyesség	Formai elemek	Információátadás	Proaktivitás
Iroda 2019	57	33	67	64	60	56
Iroda 2020	86	100	98	98	83	51
Iroda 2021	98	100	92	91	100	100
Iroda 2022	92	67	100	100	99	75
Iroda 2023	88	100	100	92	81	81
Iroda 2024	90	67	97	94	98	77
Országos átlag 2024	85	90	91	89	84	65

KPI email



A tesztek során tapasztalt képesség és tudás szintje csatornánként

A személyes tesztek esetében:	Az átlagosnál jobb
A telefonos tesztek esetében:	Az átlagosnál jobb
Az email-es tesztek esetében:	Az átlagosnál jobb

Az összesített eredmények alapján a legfontosabb megállapítások

A teljes hálózat teljesítménye a mért minőség dimenziók esetében igen magas, egyedül a proaktivitás (extrák ajánlása, Tourinform promóció) területén szükséges további erőfeszítéseket tenni, illetve az információátadás (megfelelő ajánlatok, informativitás) minőségét - fontossága miatt - érdemes tovább tökéletesíteni. Az egyes kommunikációs csatornákat vizsgálva pedig, a hálózat szintjén elsősorban a telefonos kommunikáció fejlesztendő. Bár az iroda esetében az e-mail-es tesztekénél született a leggyengébb eredmény, ez így is átlagon felüli. Alapvetően az eddigi gyakorlat folytatása javasolható, ami mellett érdemes lehet a proaktivitást tovább csiszolni. Ez a próbavásárlások tapasztalatai alapján az alábbi javaslatok figyelembevételével, valamint a Tourinform Intranet/Faliújság tartalmainak segítségével eszközölhető.

Javaslatok

A proaktivitás tovább növelhető, ha mind telefonon, mind emailen mindig invitálva van az irodába az érdeklődő.



NAGYKANIZSA

Nyitvatartás:

éves

Fenntartó szervezet neve

Irányítószám

Település

Cím (utca, házszám)

Irodavezető neve

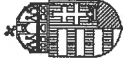
Nagykanizsa MJV Önkormányzata

8800 Nagykanizsa

Erzsébet tér 21.

Ball Vera

I. Névhasználati kézikönyvnek való megfelelés



MAGYAR
TURISZTIKAI ÜGYNÖKSÉG

Tourinform teljesítményértékelés
2023. július 1. - 2024. június 30.

Irodavezető szakmai végzettsége

Állandó és kiegészítő munkatársak létszáma szezonban

Állandó munkatársak létszáma szezonon kívül

Nyitvatartás szezonban

Nyitvatartás szezonon kívül

Iroda összes megkeresésének száma

megfelel

megfelel

megfelel

megfelel

átlag alatt

Irodai megkeresések száma (db):

2023.

2024.

Megkeresések száma

Országos átlag

500

12 000

0

407

358

487

527

322

350

196

290

237

401

229

262

2023 július

2023 augusztus

2023 szeptember

2023 október

2023 november

2023 december

2024 január

2024 február

2024 március

2024 április

2024 május

2024 június

II. Szakmai értékelés

Mystery shopping összesített eredménye

Személyes ellenőrzés (az MTÜ munkatársa által)

95%

87%

100%



Telefonos ellenőrzés

Tréningeken és eseményeken való részvétel

6. NTAK webinarium

Őszi képzéssorozat

részt vett

Webinarium a TMR 2022-23 teljesítményről

részt vett

NETA Online oktatás

részt vett

E-learning

részt vett

Mystery shopping tudáspróba

részt vett



Nyitvatartás ellenőrzés

100%

Őszi Tourinform Találkozó

Tavaszi képzéssorozat

részt vett

Mystery shopping felkészítő webinarium

részt vett

Tavaszi Tourinform Találkozó

részt vett

Mystery shopping eredmények webinarium

részt vett



E-mail beállítások

100%

Fenntartó szervezet neve

Irányítószám

Település

Cím (utca, házszám)

Irodavezető neve

Nagykanizsa MJV Önkormányzata

8800 Nagykanizsa

Erzsébet tér 21.

Ball Vera

III. NETA feladatok

Adatgyűjtő települések száma	Országos átlag	TOB-ok száma	Országos átlag	Események száma	Országos átlag
84	34	74	56	23	30

Ingyneses természetes fürdőhelyek frissítése 07.hó	Irodai adatlapok frissítése 01.hó	Irodai adatlapok frissítése 07.hó	NETA események frissítése 01.hó	NETA események frissítése 02-03.hó	NETA események frissítése 04-05.hó	NETA események frissítése 06-07-08.hó	NETA események frissítése 11-12-01.hó	NETA események frissítése 09-10.hó	NETA TOB frissítés frissítése 02.hó
--	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

megfelel	megfelel	megfelel	megfelel	megfelel	megfelel	megfelel	megfelel	megfelel	megfelel
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

IV. Határidős feladatok teljesítése

Határidős feladat

Teljesítette

Digitális kijelzők felmérése	Igen	7-es minősítés (kiemelt nemzetközi) TOB-ok	0
Irodalátogatottsági statisztika (2023.07. hó)	Igen	6-os minősítés (nemzetközi) TOB-ok	0
Irodalátogatottsági statisztika (2023.08. hó)	Igen	5-ös minősítés (országos) TOB-ok	0
Irodalátogatottsági statisztika (2023.09. hó)	Igen	4-es minősítés (országos/regionális) TOB-ok	3
Irodalátogatottsági statisztika (2023.10. hó)	Igen	3-as minősítés (regionális) TOB-ok	12
Irodalátogatottsági statisztika (2023.11. hó)	Igen	2-es minősítés (lokális) TOB-ok	24
Irodalátogatottsági statisztika (2023.12. hó)	Igen	1-es minősítés (inaktív) TOB-ok	35
Irodalátogatottsági statisztika (2024.01. hó)	Igen		
Irodalátogatottsági statisztika (2024.02. hó)	Igen		
Irodalátogatottsági statisztika (2024.03. hó)	Igen		
Irodalátogatottsági statisztika (2024.04. hó)	Igen		
Irodalátogatottsági statisztika (2024.05. hó)	Igen		
Irodalátogatottsági statisztika (2024.06. hó)	Igen		
Kiadványfelmérés 2023. őszi	Igen		
Kiadványfelmérés 2024. tavasz	Igen		
Munkanruha felmérés	Igen		
Munkatársi fotótár frissítése	Igen		
Szakmai tájékoztató az irodák 2023-as működéséről	Igen		
Szezonfelmérő kérdőív	Igen		
Tárgyúji marketingterv/feladatnerv	Igen		
Tourinform látogatók megoszlása kérdőív	Igen		
Tourinform irodafelújítási és szolgáltatásbővítési kérdőív	Igen		
Turisztikai információs irodák felmérése	Igen		

Turisztikai objektumok vonzerő-besorolása és darabszámai az adatgyűjtő területen

V. Bónusz

Adventi séták

vállalta

Turizmus Világnapja séták

vállalta

VMO zsűrizés 2023

nem vállalta

Study tour

vállalta

VI. Kiválóan teljesítő iroda plusz kritériumai

Értékesítési tevékenységet végez?

Igen

Üzemeltet Tourinform pontot?

nem

Tourinform Minőségbiztosítási Rendszerben elért eredmény

TMR index 2022-2023

98%

TMR index 2023-2024

98%

az eredmény változatlan

+0 százalékpont

Fejlesztési támogatásban részesült

nem

VII. Fejlesztés

Készült: 2024. június 30.