

Ügyfél-élmény változása a turizmusban

A Covid első hullámának
tapasztalatai alapján

Készítette: NIBADA Kft.

2020. 09. 30.



A világvárvány hatása

Covid első hullám 2020 márciustól

Mint a világ minden részén, így Magyarországon is a COVID-19-re válaszként hozott óvintézkedések hatásaként a turizmushoz köthető ágazatban komoly visszaesés volt tapasztalható.

A 2020 májusától tapasztalt folyamatos nyitások kapcsán egyértelművé vált jó néhány új értelmezés a hazai turizmussal kapcsolatosan



Kép: Canva, Foto: Edward Jenner

Új értelmezés a hazai turizmussal kapcsolatosan:

1. A belföldi érték fontossága
2. A biztonság iránti igény megnövekedés
3. Fizikai távolságtartás (social distancing) mint új fogalom
4. Rugalmas foglalási feltételek
5. Virtuális turizmus megerősödése
6. Fenntartható turizmus fontossága



A belföldi értékek fontossága

Felértékelődtek a belső, hazai értékek. A fokozatos könnyítések a 2020-as év nyarára lehetővé tették a közeli helyek felértékelődését, a belső turizmus megindulását.

Megerősödtek a vidéki turizmus különböző helyszínei, különösen azon területek és országrészek, ahol eddig az elszigeteltség jelentett kereslet hiányt. Ami a járvány előtt ezeknek a helyszíneknek megoldhatatlan kihívást jelentett az most az elkülönülési vágy, illetve a biztonság miatt a turisták keresett úticélja lett.



Forrás: <https://www.youtube.com/watch?v=fOuL5gWQFnQ>

A biztonság iránti igény megnövekedés

A biztonság iránti igény fontossága több területen is előtérbe került az utazással/utaztatással kapcsolatban:

- a higiénia terén (szálláshelyek tisztasága)
- étkeztetési higiénia (tányérszervizes étkeztetés preferenciája, svédasztalos kiszolgálás megszüntetése),
- fürdőhelyek és strandok befogadóképességének szabályozása,
- fesztiválok és koncertek megrendezési feltételeinek változtatása



Forrás: <https://www.youtube.com/watch?v=fOuL5gWQFnQ>

Fizikai távolságtartás (social distancing) mint új fogalom



Megfelelő fizikai távolságtartás betartása rendkívül fontos a vírus tovább terjedésének megakadályozásában:

Előírások és rendelkezések születtek mind a munkavégzés, mind a hétköznapi életben való alkalmazhatósággal kapcsolatosan:

- Előírták, hogy a munkahelyek egymástól 1,5 méter távolságban történő kialakítása szükséges, valamint
- Ahol sorban állás fordulhat elő, ott 1,5 méterenként jól látható jelzéssel kell biztosítani, hogy tartható legyen a várakozó vendégek között a távolságtartás.

Kép: Canva, Foto: Oleg Magni

Rugalmas foglalási feltételek, óvintézkedések

Megfigyelhető volt az újra indulásnál az az új stratégia szemlélet, melynek keretében a szálláshelyek, a légitársaságok vagy az utazási irodák minél rugalmasabb foglalási feltételeket igyekeztek biztosítani vendégeik számára.

Fontos kiemelni, hogy a turisztikai szolgáltatóknak folyamatosan hangsúlyt kell fektetniük

- az óvintézkedések kommunikációjára, valamint
- a rugalmas foglalási és lemondási feltételekre, továbbá
- az érkező vendég biztonságos ott tartózkodása számukra az elsődleges szempont.

Tartsd meg a biztonságos távolságot!



Figyelj az előírt távolságra a medencében is!



Szerencsére ez nem nehéz, hiszen 14 hektárnyi zöld parkunkban mindenki kényelmesen pihenhet.



Összesen 15 kültéri medence közül választhatsz, kollégáink pedig folyamatosan figyelik a medencében tartózkodók számát.



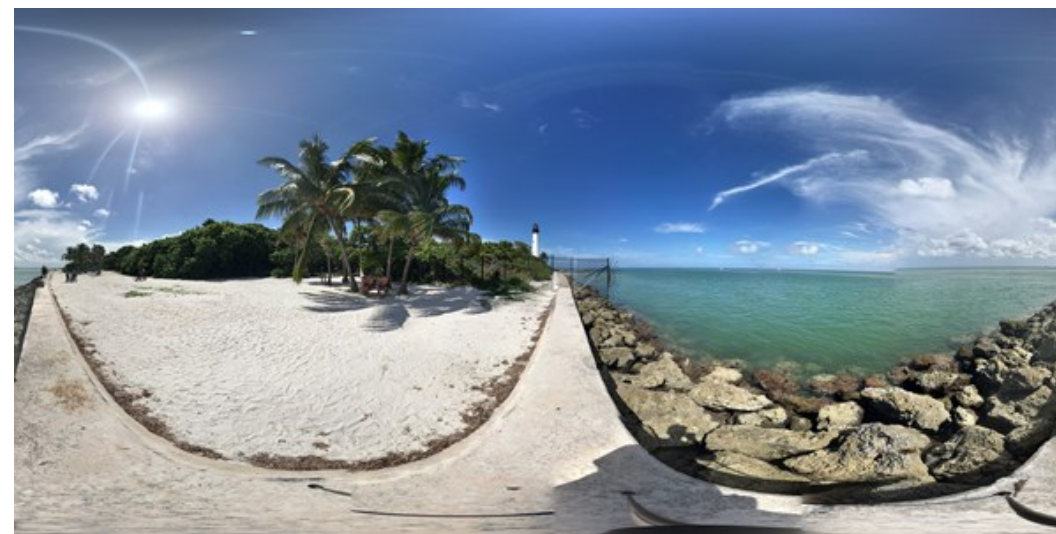
<https://www.bukfurdo.hu/hu/biztonsagos-furdozes>

Virtuális turizmus megerősödése

A Virtuális valóság új értelmet nyert az elmúlt időszakban, s ez különösen a turizmus iparágban kifejlesztett egyedi megvalósításoknak köszönhető.

A technológiai fejlődés révén lehetővé vált a virtuális túrák és városnézés létrehozását a világ bármely pontjáról a világ bármely pontjára.

Azáltal, hogy 360 fokos képet ad a különböző helyszínekről, így lehetőséget teremt múzeumok, tárlatok, parkok virtuális bejárására. Az utóbbi időben megfigyelhető, hogy virtuális megoldások születtek természeti értékek megfigyelésére, megismerésére is.



Fenntartható turizmus fontossága

A fenntartható turizmus „az az idegenforgalom, amely teljes mértékben figyelembe veszi a jelenlegi és jövőbeli gazdasági, társadalmi és környezeti hatásokat, valamint a turisták, az iparág, a környezet és a befogadó közösségek igényeit.” (UNEP–WTO, 2005).

Az ENSZ 2015-ben fogadta el a „Világunk átalakítása: a fenntartható fejlődés 2030-ig” szülő programja című dokumentumot („2030 Agenda”), amelyben 17 fenntartható fejlődési célt határoztak meg. A turizmussal kapcsolatos kihívások a 2020-as események tükrében még sokkal időszerűbbek. A jelentés a következő kihívásokat azonosította, melyekre a Covid tükrében a turisztikai szakemberek most keresik még a hatékony megoldásokat:

- Szezonalitás csökkentése
- A turizmus közlekedési terhelésének csökkentése
- Turisztikai munkahelyek minőségi fejlesztése
- A közösség jólétének és életminőségének fenntartása és javítása
- A forrásfelhasználás és a szennyezés minimalizálása
- A természeti és kulturális örökség megóvása és kezelése
- Az egyenlő hozzáférés biztosítása





Köszönöm a figyelmet!