



# Digitalizáció a turizmusban Covid előtt és után

Készítette: NIBADA Kft.

2020. 09. 30.

Kép: Canva, fotó: ThisIsEngineering

# A Digitalizáció jelentős átalakulást hozott a turizmus iparágban már a Covid előtt is

- A digitális technológiák alkalmazása jelentős átalakulást hozott az idegenforgalomban, forradalmasítva az idegenforgalmi vállalkozásokat, termékeket, tapasztalatokat és úti célokat.
- Ez a változás új lehetőségeket és kihívásokat teremtett a kis-, és közepes idegenforgalmi vállalkozások számára a fogyasztói igények kielégítésére és az új piaci igények és lehetőségek elérésére.

## A digitalizáció hatása az utazni vágyókra:

- A felfedezés élményének megélése felerősödött
- Sharing economy\* jellegű megoldások térnyerése

## A digitalizáció hatása a turisztikai szolgáltatókra:

- Átalakította a tradicionális szerepeket a szakmán belül,
- Kiemelte a digitális szakértelem fontosságát

\* A sharing economy a 2000-es évek közepén lépett útjára, lényege, hogy a felhasználók megosztják egymással kihasználatlan kapacitásaikat, legtöbbször saját oldalaikon, melynek legfőbb lényege a bizalom. A rendszer a megosztás alapú gazdaság. (Forrás: Wikipédia)

# A digitalizáció hatása a turizmusra a Covid előtt

## **Az európai és a globális turizmus digitalizációjával kapcsolatos megközelítések a Covid előtt:**

Egy jól megtervezett és folyamatában jól kivitelezett digitalizációs váltás innovatív és kreatív megoldásokat hozott a turizmus számára már a Covid előtt, többek között az

- az utazási élmény keresés, az érzelmek és autentikusság felértékelődése terén,
- a látogatói élmény teljessé tétele egyre fontosabbá vált,
- fontossá vált az ügyfél elégedettsége és annak mérése a turizmusban is

Ezek mellett elmondható, hogy az új típusú, **felfedezés jellegű desztináció turizmus felerősödött**, valamint a digitalizáció következménye lett **új üzleti modellek és megvalósítások létrejötte**, mint például

- a sharing-economy típusú üzleti modellek (pl. szállás, közlekedés stb.) dinamikus fejlődése,
- az applikáció alapú utazási foglalások
- az utazási metakeresők (skyscanner, trivago.com stb.) előretörése, valamint
- megjelentek a OTA-k az Online Travel Agency-k is mint új piaci szereplők

# Lehetőségek és kihívások a digitalizáció kezdeti időszakában

- Gyorsabb új ügyfél szerzés
- Online térben való erősebb és tudatosabb jelenlét
- Sikeresebb nemzetközi ügyfélszerzés
- A szolgáltatás színvonalának emelése, új dimenzió bekapcsolásával (online foglalás, online fizetés, vendég visszajelzések stb.)
- Változtatások hatása hatékonyan visszamérhető online platformon
- Ügyfél-elégedettség növelése

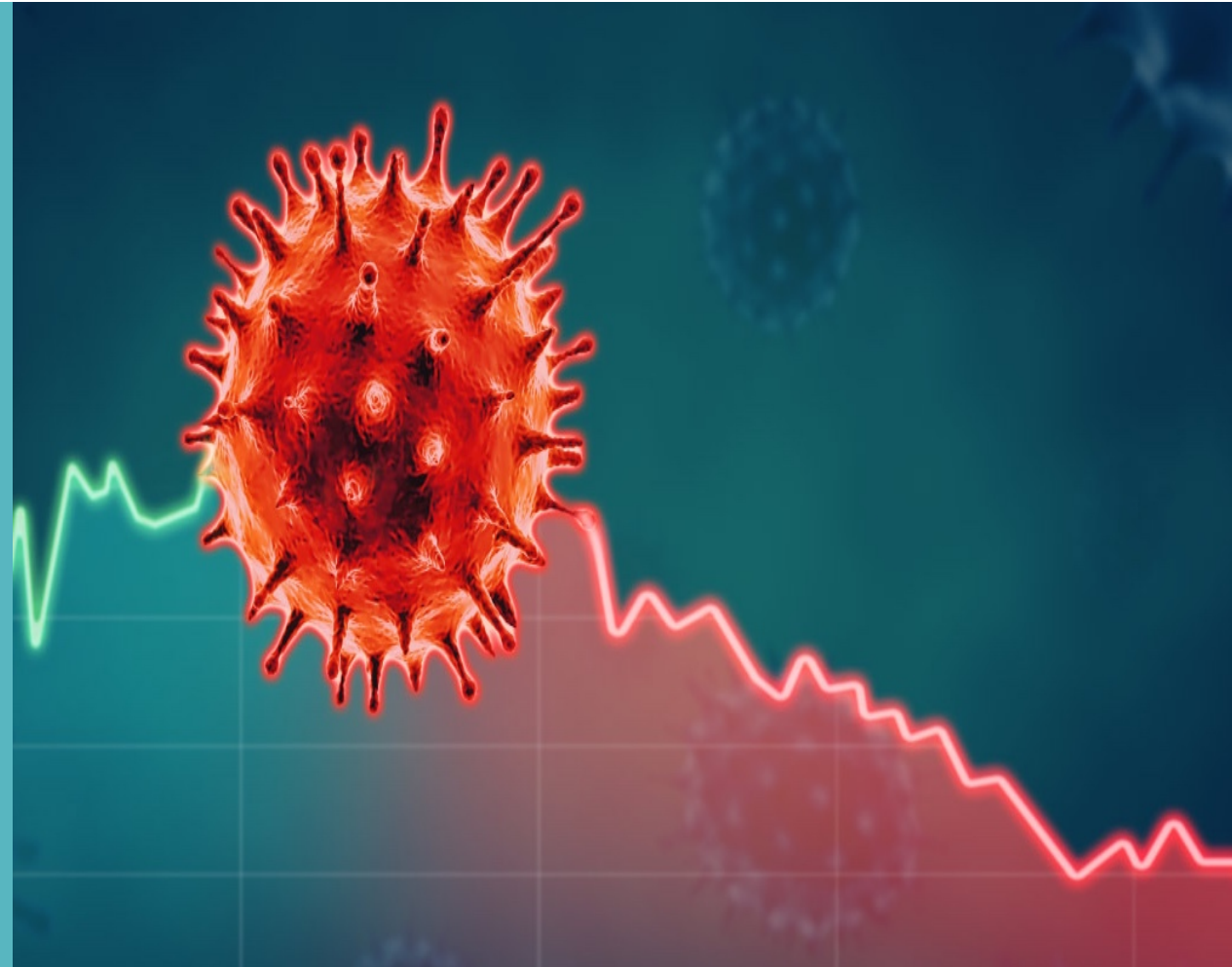
## Lehetőségek

## Kihívások

- Külső/belső tréning az új platformok megismeréséhez
- Növekvő költségek
- A digitalizációval kapcsolatos befektetések megtérülése előre nehezen kalkulálható (ROI)
- Limitált tudás a valós lehetőségek gyors azonosításában
- Limitált technikai ismeretek a turisztikai szakmán belül
- Az első szakaszban nem létezett biztos, már kitesztelt sikeres megoldás. Minden kezdeményezés, ötlet új.

# Covid - Kereslet zuhanás, információs tér radikális átalakulása

- Mint a világ minden részén, így Magyarországon is a COVID-ra válaszként hozott óvintézkedések hatásaként a turizmushoz köthető ágazatokban is komoly visszaesés volt tapasztalható.
- Általánosan elmondható, hogy az információs tér szinte egyik napról a másikra radikálisan átalakult. A Home office-tól az online oktatáson át gyors változásokhoz kellett alkalmazkodni.
- A 2020 májusát követő folyamatos nyitások kapcsán fő szempontként a biztonság iránti igény került előtérbe.



# Lehetőségek és kihívások a Covid utáni újrakezdésben

- Belföldi új ügyfélszerzés
- Desztináció választásának erősítése. A desztináció élményigérete, a közvetített életérzés alapján választ az utazó, melyben kulcsszerepet kap az érzelmi azonosulás.
- Online térben való tudatosabb jelenlét
- A közösségi média erős szerepe az érzelmi azonosulás keltésében (láttam – követem – szeretem – ismerem)
- Ügyfél-elégedettség növelése

## Lehetőségek

## Kihívások

- Folyamatosan és gyorsan változó vírushelyzet
- A mozgás/utazás korlátozása
- A munkavégzés feltételeinek újra szabályozása
- Védekezési előírások implementálása
- Távolságtartási és maszk-viselési szabályok betartása
- Gazdasági visszaesés
- Digitális átállás még inkább időszerű nyomása



**Köszönöm a figyelmet!**