

# SIÓFOKI FÜRDŐEGYLET - TURISZTIKAI EGYESÜLET

---

8600 SIÓFOK, FŐ TÉR 11. TELEFON: 06-84/310-117

Az előterjesztés törvényességi  
szempontból megfelelő:

Siófok, 2020. október 9.

.....  
dr. Sárközy László  
jegyző

## ELŐTERJESZTÉS

**Siófok Város Önkormányzata Képviselő-testületének  
2020. október havi ülésére**

**Tárgy:** A Fürdőegylet és Tourinform iroda 2020. évi idegenforgalmi szezon értékelése

**Előterjesztő:** Balogh Renáta elnök, Siófoki Fürdőegylet - Turisztikai Egyesület

**Készítette:** Stadler-Szentpéteri Ildikó irodavezető, Tourinform Siófok

**Tárgyalja:** Idegenforgalmi és Rendészeti Bizottság

**Tisztelt Képviselő-testület!**

Minden városnak, melynek a turizusból származó bevételei nagymértékben hozzájárulnak a város fejlődéséhez a fejlesztések mellett szükség van egy stabil szakmai háttér támogatására. Természetesen Siófoknak is van egy olyan szakmai szervezete, melynek feladata a fenntartható turizmus rendszerének kialakítása és működtetésének elősegítése a térségben. Ez a szervezet a Siófoki Fürdőegylet – Turisztikai Egyesület és Tourinform iroda. A szervezetnek fontos szerepe van egy olyan város életében, ahol a lakosoknak közvetlen vagy közvetve a turizmus nyújt megélhetést, a versenyképesség fenntartása érdekében elengedhetetlen a termékfejlesztés, az aktuális trendek követése, az országos és desztinációs statisztikák kiértékelése és természetesen a stratégiai alapokra épített marketingkommunikáció.

A Siófoki Fürdőegylet - Turisztikai Egyesület és Tourinform iroda a 2020. évi turisztikai szezon értékelését a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) és a Siófoki Közös Önkormányzati Hivatal statisztikai adatai, a Tourinform iroda munkája, a helyi turisztikai vállalkozásokkal és szolgáltatókkal folytatott egyeztetések, valamint a regionális és országos turisztikai tapasztalatok alapján állította össze.

**A Fürdőegylet, illetve a Siófoki Tourinform iroda szezonértékelőjében** bemutatásra kerül, hogy Siófok város középtávú turisztikai koncepciójában lefektetett stratégiai alapok az idei év januártól augusztusig terjedő időszakában a járványhelyzet okozta változások mellett milyen szinten voltak tarthatóak, milyen változásokat eredményezett Siófok vendégéjszaka számaiban is a világjárvány, illetve a nyári szezon a karantén feloldásokat követően milyen mértékben „menekült meg”. Bemutatásra kerül továbbá a Tourinform iroda idei évi tevékenysége, az Egyesület és az iroda turisztikai szerepvállalásai és a városmarketing kommunikáció **az alábbi tematika alapján:**

## **Tartalom**

I.	A 2020. ÉVI SZEZON ÉRTÉKELÉSE (TURISZTIKAI ELEMZÉSEK).....	4
1.1	A beutazó turizmus jellemzői és alakulása a 2020-as évben.....	4
1.2	A magyar lakosság belföldi utazási szokásai .....	5
1.3	A Balaton a legnépszerűbb turisztikai régió.....	6
1.4	Legnépszerűbb magyar városok 2020-ban .....	9
II.	SÍÓFOK VENDÉGFORGALMA 2020-BAN A SZÁMOK TÜKRÉBEN .....	10
III.	SÍÓFOK IDEGENFORGALMI EREDMÉNYEI A 2020-AS ÉVBEN.....	16
IV.	BESZÁMOLÓ A TOURINFORM IRODA MŰKÖDÉSÉRŐL .....	22
V.	A SÍÓFOKI FÜRDŐEGYLET ÉS TOURINFORM IRODA TURISZTIKAI SZEREPVÁLLALÁSAI 2020-BAN .....	30
VI.	A TOURINFORM IRODA ÉS AZ EGYESÜLET VÁROSMARKETING TEVÉKENYSÉGE 2020-BAN.....	42
VII.	ÖSSZEGZÉS.....	50

## **I. A 2020. ÉVI SZEZON ÉRTÉKELÉSE (TURISZTIKAI ELEMZÉSEK)**

Az idei évben a világszintű koronavírus-járvány válogatás nélkül a gazdaság minden ágazatát megrázta, és még sajnos nem látjuk a végét. A világ turizmusa még soha nem volt ilyen drámai helyzetben, mint most. A turisztikai szektor az elsők közé tartozott az országban, ahol már március elején érezhető volt, hogy drasztikus visszaesés fog következni.

A járvány okozta turisztikai sokk alól sajnos Siófok sem volt kivétel, a foglalások egyik napról a másikra visszamondásra vagy átütemezésre kerültek, kiürült a város, a siófoki szállodák egytől-egyig üzemszünetre kényszerültek, a vendéglátó egységek és turisztikai szolgáltatók korlátozott nyitva tartással működtek. Szerencsére alkalmazkodva a helyzethez több szolgáltatónak sikerült kiszállítással valamilyen szinten életben tartania vállalkozását a karantén ideje alatt. A társadalmi összefogás is különleges volt, mindenki a maga módján és lehetőségeihez mérten dolgozott a közösségért, szolgálva ezzel egy egész város érdekét a vírus elleni küzdelemben.

A 2020. évi turisztikai szezon elemzése során megnéztük, hogy vizsgált időszakban (január és augusztus között) mi volt a jellemző az idei évben Magyarország beutazó turizmusára, mik voltak a magyar lakosság belföldi utazási szokásai, a statisztikák alapján a Balaton milyen kiemelt szerepet töltött be a korona vírus járvány miatt, illetve több szempontból megvizsgáltuk, hogy Siófok a magyar városok rangsorán milyen helyet foglal el, illetve, az idei évben milyen vendégösszetétellel rendelkezett.

Az elemzések és az adatok bemutatása során a legfőbb cél az, hogy egy egységes képet nyújtsunk a város idei évi idegenforgalmának alakulásáról.

### ***1.1 A beutazó turizmus jellemzői és alakulása a 2020-as évben***

A Központi Statisztikai Hivatal (továbbiakban: KSH) adatai alapján 2020 januárjától augusztusáig terjedő időszakban Magyarországon a kereskedelmi szálláshelyeket 4,2 millió fő vette igénybe, ők összesen 11 millió vendégéjszakát tölthettek el itt. A vendégek számának 69,3%-a belföldi, 30,7%-a külföldről érkezett. Az országosan összesen eltöltött vendégéjszakák száma 10,9 millióval maradt el a 2019. év hasonló időszakához képest (22,3 millió).

A januári és februári adatok még egyértelmű növekedést mutattak, visszaesés márciustól mutatkozott. A vendégek átlagos tartózkodási ideje 2,6 éjszaka volt a 2020 január-augusztus

közötti időszakban. A vendégéjszakák 69,3%-a belföldi vendégektől származott, akik átlagos tartózkodási ideje 2,5 éjszaka volt. Az átlagos tartózkodási idő a 2019. évihez képest nem változott.

A külföldi vendégek közül a Németországból (525 ezer), Csehországból (254 ezer), Ausztriából (243 ezer), az Egyesült Királyságból (223 ezer), és Lengyelországból (199 ezer) érkező vendégektől származott a legtöbb vendégéjszaka.

A Magyar Turisztikai Ügynökség (MTÜ) által a Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ (NTAK) által biztosított adatok szerint 2020 augusztusában 1,8 millió vendég érkezett a magyarországi szálláshelyekre (a kereskedelmi- és magán szálláshelyeket együttvéve), a vendégek 83,3%-a belföldi volt. A vendégéjszakák 81,5%-a származott hazai vendégektől. Augusztusban a vendégek 93%-a vidéki szálláshelyre érkezett. A vidéki szálláshelyek közül a magán- és egyéb szálláshelyek voltak a legnépszerűbbek, az összes vendégéjszaka 46%-a itt képződött augusztus hónapban.

### ***1.2 A magyar lakosság belföldi utazási szokásai***

A belföldi vendégek a magyarországi kereskedelmi szálláshelyeken a 2020 január-augusztus közötti időszakban összesen 7 557 ezer vendégéjszakát töltek el. Az átlagos tartózkodási idő 2,5 éjszaka volt. A 2020. januári és februári adatok a 2019. évihez képes kis mértékben emelkedtek, majd a vírushelyzet miatt március-június hónapok között jelentős mértékű visszaesés volt tapasztalható. A belföldi júliusi vendégéjszaka számok azonban már újra megközelítették (bár kis mértékben elmaradtak), az augusztusiak pedig el is érték a 2019. évi számokat. Az átlagos tartózkodási idő 0,1-gyel változott, a 2019. év hasonló időszakában eltöltöthöz képest 2020-ban.

Az idegenforgalmi régiók összehasonlításában a Balaton régió található az első helyen a 2020. január-augusztus között a belföldi vendégek által kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák számát tekintve (2 347 ezer). Ezt követi az Észak-Magyarországi (1 001 ezer), majd a Budapest-Közép-Dunavidéki (820 ezer), a Nyugat-Dunántúli (814 ezer), a Észak-Alföldi (760 ezer), a Dél-Alföldi (709 ezer), a Dél-Dunántúli (499 ezer), a Közép-Dunántúli (470 ezer) és a Tisza-tavi Régió (138 ezer). A belföldi vendégek kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött átlagos tartózkodási idejét tekintve a Balaton Régió esetében találjuk a legmagasabb értéket, 2,9 éjszakát. Ezt követi a Tisza-tavi (2,7), a Nyugat-Dunántúli (2,6),

az Észak-Alföldi és a Közép-Dunántúli (2,5), a Dél-Alföldi és Dél-Dunántúli (2,4), az Észak-Magyarországi (2,3) és a Budapest-Közép-Dunavidéki Régió (2,0).

Az MTÜ által az NTAK adatai alapján készült kutatás szerint a magyar vendégek által generált vendégéjszakák 41%-át a Balaton régió szálláshelyein töltötték el. Ezt követte a Mátra-Bükk és a Debrecen-Hajdúszoboszló-Hortobágy-Tisza-tó kiemelt térségek.

### ***1.3 A Balaton a legnépszerűbb turisztikai régió***

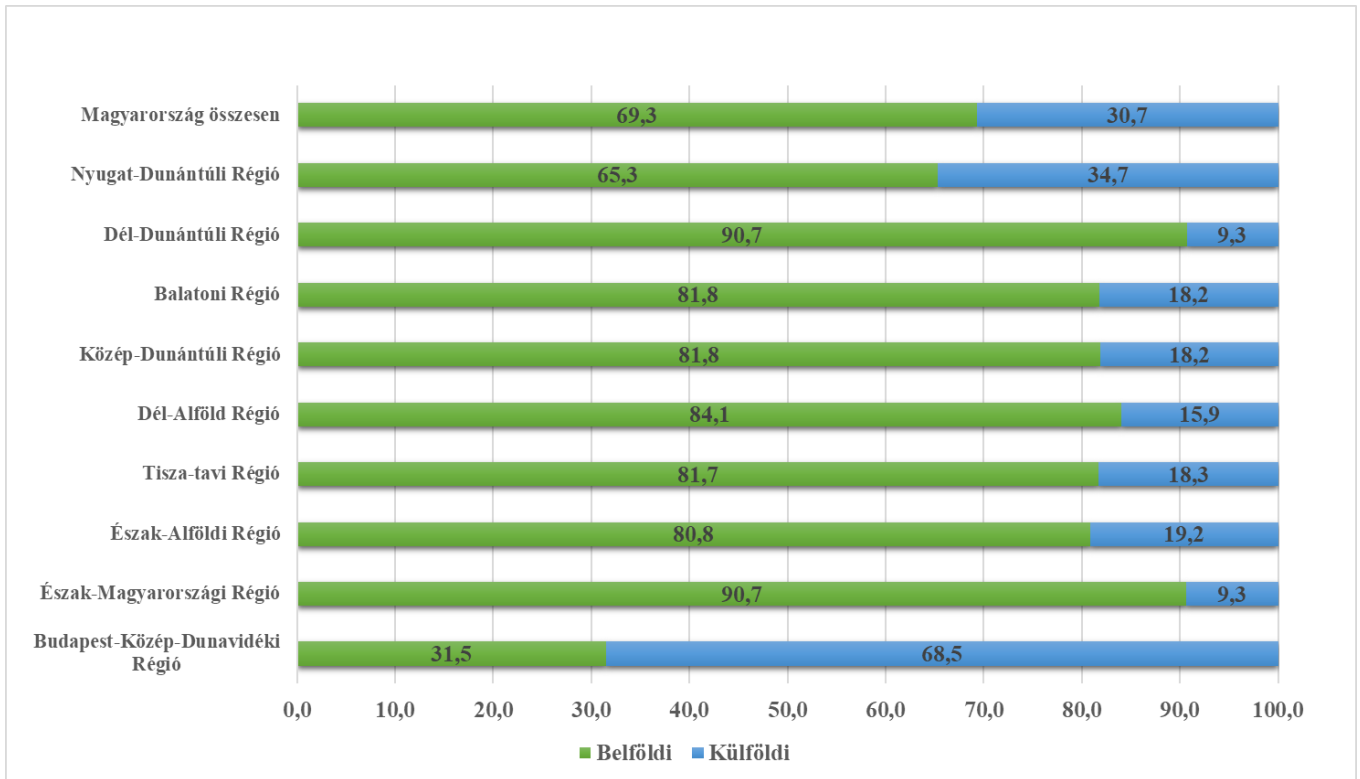
A magyar lakosság többnapos belföldi utazásainak időtartama és az utazások száma alapján a Balaton turisztikai régió a legnépszerűbb. 2020. január-augusztus közötti időszakában 2 347 ezer vendégéjszaka realizálódott belföldi vendégek által a régió kereskedelmi szálláshelyein. Az országos adatokhoz hasonlóan a Balaton régió januári és februári vendégéjszakáinak száma meghaladta a 2019. év hasonló időszakában mértet, azonban a márciusban kialakult vírushelyzet miatt a márciustól júniusig terjedő időszakban jelentős visszaesés volt tapasztalható. A júliusi adatok (738 ezer) azonban már megközelítették a korábbi évit (883 ezer), az augusztusi pedig csupán 2%-kal maradt el a 2019. évitől (2020. augusztus 914 ezer, 2019. augusztus 932 ezer). 2020. októberében a KSH adatbázisában 2020. évre vonatkozó magán szálláshely adatok még nem találhatóak, mivel ebben az esetben csak összevont, éves eredmények lesznek elérhetők 2021. áprilisában. A 2020. január óta a kereskedelmi- és magán szálláshelyek esetében egyaránt kötelező a Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ részére történő napi adatküldés. Az MTÜ által az NTAK adatai alapján készült kutatás szerint a magyar vendégek által generált vendégéjszakák 41%-át a Balaton régió szálláshelyein töltötték el. Augusztusban a Balaton régió szálláshelyein 2,2 millió vendégéjszakát töltöttek el a vendégek. A vendégéjszakák 82%-a hazai vendégektől származott. Itt is megfigyelhető volt, hogy a magán- és egyéb szálláshelyeken realizálódott a vendégéjszakák 52%-a. A régió legkedveltebb települései Siófok, Balatonfüred, Hévíz, Balatonlelle és Zalakaros voltak. A térség legfontosabb küldőországai Németország, Lengyelország, Szlovákia, Csehország és Ausztria voltak a vendégéjszakák száma alapján.

A Balaton régió vendégforgalma 2020 január-augusztus között		
	2020. január-augusztus	2020/2019. január-augusztus
<b>Belföldi</b>		
Vendégek száma (ezer fő)	803	-29%
Vendégéjszakák száma (ezer éjszaka)	2 347	-27%
Átlagos tartózkodási idő (éjszaka)	2,9	3%
<b>Külföldi</b>		
Vendégek száma (ezer fő)	121	-65%
Vendégéjszakák száma (ezer éjszaka)	522	-65%
Átlagos tartózkodási idő (éjszaka)	4,3	-2%
<b>Összesen</b>		
Vendégek száma (ezer fő)	924	-37%
Vendégéjszakák száma (ezer éjszaka)	2 869	-39%
Átlagos tartózkodási idő (éjszaka)	3,1	-3%

*Forrás: Saját szerk. a KSH adatai alapján*

A Balaton régióban a 2020. augusztus 31-i adatokat tekintve 68 461 darab kiadható kereskedelmi szállásférőhely található, ami az országos kapacitás 25%-a. Ez Magyarország turisztikai régiói között a legmagasabb értéket képviseli (1. Balatoni Régió, 2. Budapest-Közép-Dunavidéki Régió, 3. Dél-Alföldi Régió). Magán szálláshelyek tekintetében az arány még magasabb, **az ország magán szálláshely kapacitásának 39,6%-a található a Balatonnál (2020. októberében a magán szálláshelyek tekintetében a Központi Statisztikai Hivatalnál 2019. évi adatok érhetőek el).** A belföldi vendégéjszakák 31%-át, illetve a külföldi vendégéjszakák 16%-át a Balaton régió kereskedelmi szálláshelyein regisztrálták 2020. januárjától augusztusáig terjedő időszakban.

**A kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött belföldi és külföldi vendégforgalom aránya a turisztikai régiókban 2020. január-augusztus (% , a vendégéjszakák száma alapján)**



*Forrás: Saját szerk. a KSH adatai alapján*

**A magyarországi kereskedelmi szálláshelyeken 2020. január és augusztus között eltöltött vendégéjszakák 69,3%-a belföldi, 30,7%-a külföldi vendégektől származott. Ez a korábbi évek közel 50-50%-os arányához képest nagy mértékű elmozdulást mutat a belföldi vendégek irányába, a tavasszal kialakult vírushelyzet miatt.** Az egyes turisztikai régiók vendégéjszaka arányait tanulmányozva megállapítható, hogy bár a vírushelyzet következményeként a külföldiek aránya jelentősen visszaesett, a korábbi évek adataihoz hasonlóan a Budapest-Közép-Dunavidéki, a Nyugat-Dunántúli, és az Észak-Alföldi Régióban a legmagasabb a külföldi vendégéjszakák aránya. A 2020-as év változásai a korábbi balatoni 68-32 %-os bel- és külföldi vendégéjszaka arányt is jelentősen megváltoztatta. A 2020 januártól augusztusig terjedő időszak kereskedelmi vendégéjszakáinak 81,8-a adódott a belföldi-, 18,2-a a külföldi vendégektől a Balatonnál.

**A Balaton régió kiemelt küldő országainak sorrendje a 2020. január és augusztus közötti időszakot tekintve, a kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák száma**



alapján a következő: Németország (188 ezer), Csehország (63 ezer), Ausztria (60 ezer), Szlovákia (53 ezer), Lengyelország (45 ezer) és Oroszország (31 ezer).

#### 1.4 Legnépszerűbb magyar városok 2020-ban

A KSH kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák adatai alapján 2020. január és augusztus közötti időszakban Budapest, Balatonfüred és Hajdúszoboszló volt a három legnépszerűbb település, Siófok a 4. helyen található.

A leglátogatottabb magyarországi települések 2020. január-augusztus	
1.	Budapest (1 830)
2.	Balatonfüred (427)
3.	Hajdúszoboszló (387)
<b>4.</b>	<b>Siófok (372)</b>
5.	Hévíz (357)
6.	Zalakaros (337)
7.	Bük (239)
8.	Sárvár (210)
9.	Gyula (176)
10.	Szeged (174)

*A kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák száma ezerben (2020. január-augusztus)  
Forrás: KSH*

A kereskedelmi szálláshelyeken belföldiek által generált vendégéjszakák számát tekintve Siófok a 3. helyen áll a 2020. január-augusztus közötti adatok elemzését tekintve.

A leglátogatottabb magyarországi települések a belföldi vendégéjszakák alapján 2020. január-augusztus	
1.	Budapest (381)
2.	Balatonfüred (352)
<b>3.</b>	<b>Siófok (307)</b>
4.	Hajdúszoboszló (297)
5.	Zalakaros (285)
6.	Hévíz (220)
7.	Gyula (160)
8.	Miskolc (151)
9.	Bük (144)
10.	Eger (143)

2020. szeptemberében nem állt rendelkezésre a KSH adatbázisában a 2020. évi, magán szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák száma (a legfrissebb adat a 2019. évi viszonyokat mutatja). Budapest után Siófokon található Magyarország legnagyobb magán szálláshely kapacitása (az ország teljes magán szállás-férőhely kapacitásának 5,2%-a), így ez a települések népszerűségének rangsorát még befolyásolhatja.

2019-ben Siófokon a vendégéjszakák 64,4%-át magán szálláshelyeken töltötték a városba érkező vendégek.

**Az alábbi táblázat a 2019. év során magán szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák száma alapján mutatja a legnépszerűbb magyarországi városokat.**

A magán szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák száma 2019.	
1.	Budapest (3 352)
2.	Szeged (611)
<b>3.</b>	<b>Siófok (398)</b>
4.	Hajdúszoboszló (328)
5.	Eger (186)
6.	Balatonboglár (184)
7.	Alsóórs (181)
8.	Zamárdi (160)
9.	Hévíz (139)
10.	Gyula (133)

*A magán szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák száma ezerben (2019. január-december)  
Forrás: KSH*

## II. SIÓFOK VENDÉGFORGALMA 2020-BAN A SZÁMOK TÜKRÉBEN

Siófok vendégforgalmát mind a kereskedelmi, mind pedig a magán szálláshelyeken eltöltött vendégéjszaka szám alapján a vizsgált időszakban 2019. január és augusztus között több aspektusból elemezzük, annak érdekében, hogy a statisztikai adatok alapján megfelelő következtetéseket vonjunk le, és értékeljük az elmúlt hónapokat, illetve azt, hogy a járványhelyzet milyen változásokat eredményezett a számok tükrében is Siófok vendégforgalmának tekintetében is.

A Siófoki Közös Önkormányzati Hivatal adóügyi osztályától kapott, az idegenforgalmi adóbevételek alapján számított összes (kereskedelmi- és magán szálláshelyek) vendégéjszaka

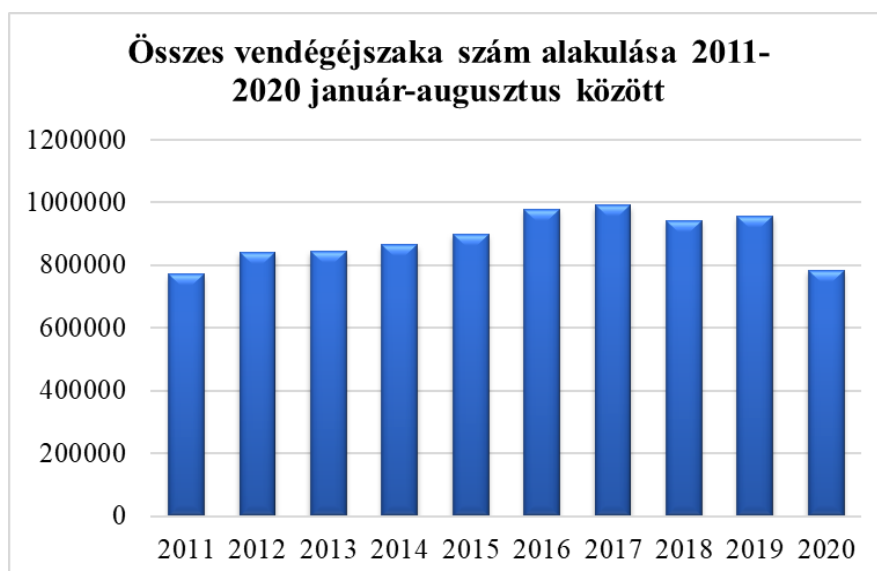
szám 2020. januártól augusztusáig 784 976 fő volt. Ez **19,5 %-kal marad el a 2019. évi hasonló időszakának adataitól, a kialakult vírushelyzet miatt.**

Az alábbi táblázatban kigyűjtésre kerültek az Önkormányzati Hivatal által a Tourinform iroda rendelkezésére bocsájtott vendégéjszaka számok 2011-2020 között. Az elmúlt 10 évet tekintve 2020-ban kiemelkedő vendégéjszaka szám volt megfigyelhető január és február hónapokban. A márciusra kialakult vírushelyzet miatt azonban az ezt követő hónapokban nagy mértékű visszaesés volt tapasztalható. A júliusi adatok már megközelítik az elmúlt évek vendégéjszaka számát, augusztusban pedig már meg is haladták azt.

<b>Összes vendégéjszaka szám január-augusztus között a Siófoki Közös Önkormányzati Hivatal adatai alapján (kereskedelmi és magán szálláshelyek)</b>										
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Január</b>	10750	10482	11371	13793	12996	19024	20904	17697	23788	28374
<b>Február</b>	12084	10479	16018	15613	17275	21395	18128	18364	9423	23468
<b>Március</b>	14455	17372	16766	17222	16947	26110	23199	26891	25887	<b>11684</b>
<b>Április</b>	19542	22546	21294	27028	31438	23146	33491	29787	16897	<b>954</b>
<b>Május</b>	34584	37962	42757	55540	49233	51699	44911	54719	51067	<b>5972</b>
<b>Június</b>	102126	104293	106388	112473	113323	128336	137734	115968	147248	<b>48845</b>
<b>Július</b>	300266	294124	310239	318253	339582	367142	378722	338849	338928	<b>293057</b>
<b>Augusztus</b>	277235	344073	321242	305700	318527	342996	333964	340162	343568	<b>372622</b>
<b>Összesen</b>	<b>771042</b>	<b>841331</b>	<b>846075</b>	<b>865622</b>	<b>899321</b>	<b>979848</b>	<b>991053</b>	<b>942437</b>	<b>956806</b>	<b>784976</b>

*Saját szerk. a Siófoki Közös Önkormányzati Hivatal által küldött adatok lapján*

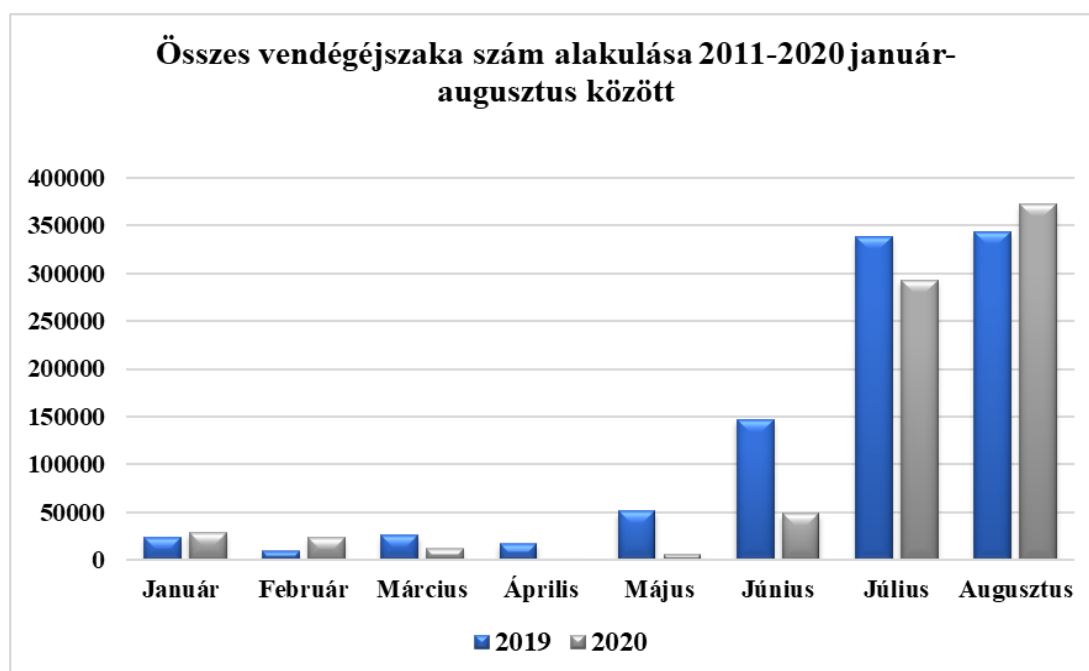
Az alábbi grafikonon szemlélteti a fenti táblázatban kigyűjtött adatokat. Látható, hogy sajnos az idei évi vendégéjszaka számok az eddigi évek hasonló időszakához képest drasztikus csökkenést mutatnak és az érték közelít a 2011-es év vendégéjszakai számaihoz, mintha sajnos egy közel 10 évet haladtunk volna vissza az időben. A legkiemelkedőbb évek kétségtelenül sorrendben az alábbi évek voltak: 2017, 2016, 2019, 2018.



*Saját szerk. az Önkormányzati Hivatal adatai alapján*

A lenti grafikonon szemléltetésre kerül hónapokra lebontva a tavalyi és az idei év vendégéjszaka számainak alakulása az Önkormányzati Hivatal összes (kereskedelmi és magán szálláshelyeinek) vendégéjszaka számai alapján.

A grafikonon látható, hogy a legerősebb hónapok tavaly, illetve idén is a június, július, augusztus hónapok voltak. Ebben az időszakban az idei évben egyedül az augusztus hónap volt kiemelkedő 372 622 vendégéjszaka számmal, mely meghaladta a járvány ellenére is a tavalyi évi számokat. A július sajnos idén kevesebb számot eredményezett, mint 2019-ben és a május, júniusi időszak a karantén miatt szintén messze elmaradt a tavalyi értékektől. A január, február viszont kiemelkedőnek mondható a 2019-es évhez viszonyítva.



*Forrás: Saját szerk. az Önkormányzati Hivatal adatai alapján*

A fenti táblázatok és grafikonok az Önkormányzati Hivatal által rendelkezésünkre bocsájtott összesített vendégéjszaka adatokat vizsgálta.

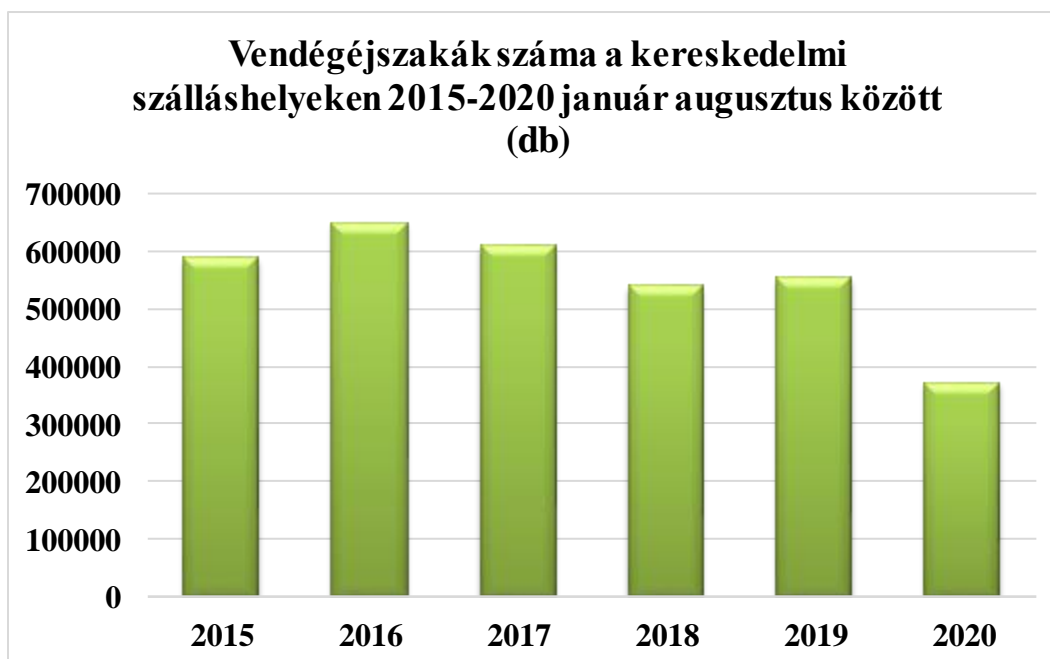
Most lássuk a Központi Statisztikai Hivatal kereskedelmi vendégéjszakákra vonatkozó számait 2015-2020 között a januártól augusztusig terjedő időszakra vetítve.

Az adatokból látható, hogy a KSH összesített adatai alapján a vizsgált időszakban csak a kereskedelmi szálláshelyeket tekintve sorrendben az alábbi évek voltak erősek: 2016, 2017, 2015, 2019, 2018. A sorrend a magánszálláshelyek nélkül a KSH adatok alapján másként alakul.

<b>Vendégéjszakák száma a kereskedelmi szálláshelyeken KSH (db)</b>						
<b>Időszak</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Január</b>	11 478	15 981	15 804	16 210	18 120	20 036
<b>Február</b>	13 415	18 488	16 776	19 010	18 599	21 441
<b>Március</b>	14 634	24 064	20 554	26 436	22 604	6 069
<b>Április</b>	29 142	21 510	28 632	30 700	30 684	299
<b>Május</b>	48 416	44 300	35 764	45 000	38 710	2 853
<b>Június</b>	86 522	101 175	92 144	73 666	89 981	28 562
<b>Július</b>	197 240	221 663	209 001	165 319	158 787	130 342
<b>Augusztus</b>	187 765	202 532	191 056	163 696	193 510	162 594
<b>Összesen:</b>	<b>588 612</b>	<b>649 713</b>	<b>609 731</b>	<b>540 037</b>	<b>570 995</b>	<b>372 196</b>

*Saját szerk. a KSH adatai alapján*

Az alábbi grafikon pedig szemlélteti, hogy 2015 és 2020 között a január és augusztus közötti időszakban miként változott a kereskedelmi vendégéjszakák száma. A számok alapján sajnos a 2019-es év hasonló időszakának értékéhez képest (570 995) Siófokon egy **33%-os csökkenés** figyelhető meg a KSH kereskedelmi vendégéjszaka számai alapján a 2020-ban.



*Forrás: Saját szerk. a KSH adatai alapján*

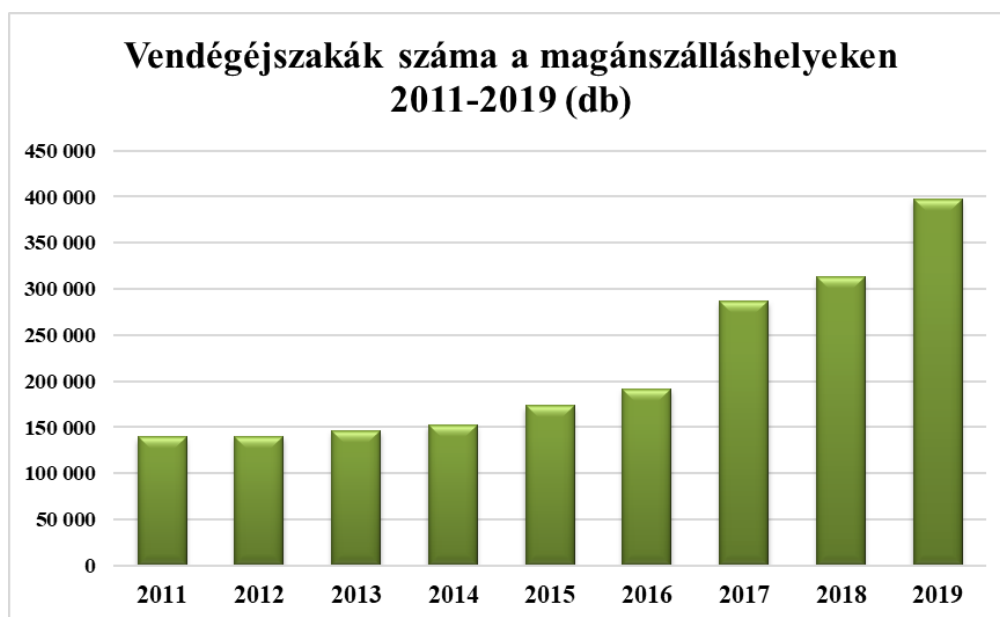
Szintén a KSH adatai alapján a lenti táblázatban látható, hogy miként alakult a magánszálláshelyeken és a kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák száma egészen 2011-ig visszamenőleg. A KSH a magánszálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák számáról csak éves adatokat közöl ezért a számokat a táblázatban 2019-ig bezárólag tüntettük fel. A Siófokon eltöltött összes vendégéjszakák számából a magánszálláshelyek 2013-tól egyre magasabb arányban részesülnek. Míg 2013-ban az összes siófoki vendégéjszaka szám 17,8%-a keletkezett magánszálláshelyeken, addig 2019-ben ez már 36,4%. **2020-ban várhatóan az arány még magasabb lesz, mivel a járványhelyzet miatt a vendégek előnyben részesítik a kisebb szálláshelyeket. Ezt a korábban már bemutatott országos adatok is tükrözik.**

**Fontos megjegyezni, hogy Budapest után Siófokon található Magyarország legnagyobb magánszálláshely kapacitása (az ország teljes magánszállás-férőhely kapacitásának 5,2%-a).**

Időszak	Vendégéjszakák száma a magánszálláshelyeken (db)	Vendégéjszakák száma a kereskedelmi szálláshelyeken (db)	Összesen
2011	139 726	539 531	679 257
2012	140 108	625 333	765 441
2013	146 328	674 955	821 283
2014	152 771	706 856	859 627
2015	173 544	713 545	887 089
2016	191 617	772 975	964 592
2017	287 305	718 834	1 006 139
2018	313 682	660 229	973 911
2019	397 571	694 729	1 092 300

*Forrás: Saját szerk. a KSH adatai alapján*

A fenti táblázat adatait az alábbi ábra szemlélteti. A grafikonon látható, hogy Siófokon a magánszálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák száma 2011 és 2019 között folyamatos növekedést mutat. A legkiemelkedőbb évek a 2017, 2018 és 2019 voltak. Tehát az elmúlt három évben a magánszálláshelyek egyre népszerűbbé váltak a városban. 2020-ra vonatkozóan még nincs adat a KSH oldalon, várhatóan 2021 tavaszára lesz pontos érték, mely várhatóan még a tavalyi évnél is magasabb számot fog mutatni, hiszen idén a koronavírus járvány miatt felértékelődtek a magánszálláshelyek, panziók országos szinten is.



*Forrás: Saját szerk. a KSH adatai alapján*

### III. SIÓFOK IDEGENFORGALMI EREDMÉNYEI A 2020-AS ÉVBEN

Az utazási szokások változása már 2020. március közepén borítékolható volt, a lemondások, szerencsésebb esetben átfoglalások súlyos hatással bírtak a tavaszi időszakra nem kímélve a belföldi turizmust, így a Balatonnál Siófokot sem. A májusi nyitáskor azonban már felcsillant a remény, hogy a nyár megmenekülhet, és bár a júniusi előrejelzések, majd eredmények még nem voltak teljesen pozitívak, mára már sok turisztikai szereplő fellelegezhet, hogy nem a legrosszabbal kellett szembesülnie.

#### **Az utazók számára a biztonság az első**

A Lounge Group a Magyar Turisztikai Ügynökség (MTÜ) megbízásából készített kutatásai alapján elmondható, hogy az utazók számára a biztonság lett az elsődleges szempont, nem véletlen, hogy a siófoki marketingkommunikáció előterébe is ez került, és a szolgáltatók mind ezt szem előtt tartva készültek a nyári és őszi szezonra.

A kutatások alapján mind a családostok, mind pedig a párban utazók a belföldi úticélokot részesítik előnyben, ezen belül, a szolgáltatások szintjén azonban változik az egyéni preferencia.

A külföldi desztinációk vörös-sárga-zöld besorolása és az ezzel kapcsolatos bizonytalanság is a belföldi turizmus felé terelte az utazni vágyókat, így a Balaton és a régióon belül Siófok turizmusa is szép eredményeket tudhat magáénak a nyári hónapokban.

A helyi attrakciók, programlehetőségek, kisebb, korlátozott látogatószámot engedő rendezvények mind vonzóbbá teszik az egyes úticélokot. Siófok óriási előnye többek között a 17 km-es partszakasz és az itt megtalálható ingyenes és fizetős strandok.

Az imént említett kutatás szerint a szállásfoglalással kapcsolatos közösségi média említésszámok meghaladták a 2019-es adatokat, melyek alapján a vírushelyzet alakította utazási attitűd alapján ijedt, pánikoló, higgadt, optimista és optimista országjáró utazókat különböztethetünk meg.

#### **Szomorú kezdet után nyüzsgő balatoni nyár**

A májusi nyitás egyelőre nem jelentett megnyugvást, hiszen a tavalyi számokhoz képest 93%-os vendégéjszakaszám csökkenést tapasztalhattak a szálláshelyek. Júniusban 672.000 belföldi és 101.000 külföldi vendégéjszakaszámot regisztráltak az országban, és összességében a tavalyi számok negyedét produkálta az ágazat, 75,2%-kal csökkent a vendégéjszakaszám. A



kereskedelmi szálláshelyek közül 2000 szálláshely várta a vendégeket, de tizedükben sajnos egyáltalán nem volt forgalom. Az országos belföldi vendégéjszakaszám harmada a Balatonnál realizálódott, ez a tavalyi szám közel felét jelentette. A külföldiek által eltöltött vendégéjszakák pedig a tavalyi szám tizedét érték el.

SZÉP-kártyás fizetésre 1669 magyarországi szálláshelyen volt lehetőség, ami összesen 2,6 milliárd forintos bevételt jelentett júniusban, amely 21%-kal jelent kevesebbet a tavaly júniusi költségnél.

Júliusban kiemelkedő eredményeket ért és a hazai turizmus. A magyarországi szálláshelyekre közel 1,4 millió vendég érkezett, akik 4,3 millió vendégéjszakát töltöttek el. Ebből 1,2 millió belföldi vendég 3,6 millió vendégéjszakát tartózkodott a hazai szálláshelyeken. Ezzel a belföldi vendégek száma júliusban meghaladta a tavaly júliusi belföldi vendégszámot.

**A Balatonhoz 504.000 vendég érkezett, akik 1,7 millió vendégéjszakát töltöttek el.** Ezek 51%-a magán- és egyéb szálláshelyeken, míg 28%-a szállodákban realizálódott. A térségben a belföldi vendégek domináltak, az összes vendégéjszaka szám 86%-át ők adták. **A belföldi vendégek legkedveltebb települései az eltöltött vendégéjszakaszám szerinti sorrendben Siófok,** Balatonfüred, Hévíz, Balatonlelle és Zalakaros voltak. A szálláshelyek összes bevételének ebben a hónapban mintegy 17%-át adta a SZÉP-kártyás forgalom. Júliusban a SZÉP-kártya költségek 72%-a szállodákban, további 13%-a magán- és egyéb szálláshelyeken realizálódott.

A szállás.hu elmondása alapján a balatoni régiót szívesen választották úti célul a belföldi utazók a bizonytalanabb külföldi desztinációk helyett. A belföldi foglalások 34%-a a régióba szólt, mellyel 12 százalékpontot nöött a foglalások száma. A szallas.hu partnerek visszajelzései alapján 70-90%-os a júliusi és augusztusi foglaltság, az egy főre jutó átlagos foglalási érték éjszakánként pedig 4%-kal emelkedett a tavalyi évhez képest. A belföldi utazók átlagosan 3 főre, 3 éjszakára foglalnak idén nyáron a régióban, Siófok pedig a legnépszerűbb település a Balaton partján. Városunkat Balatonfüred, Hévíz, Balatonlelle, Keszthely, Zamárdi, Balatonboglár, Balatonföldvár, Fonyód és Tihany követi.

### **Siófoki tapasztalatok**

A szálláshelyek típusát tekintve a Siófoki Fürdőegylet - Turisztikai Egyesület májusi felmérésének eredményeként már beszámoltunk róla, hogy a szállodákkal szemben az idei nyáron előreláthatólag az apartmanok, vendégházak népszerűbbnek bizonyulnak majd az utazók körében a sok szobás, 100+ fős szállodákkal szemben. A szállás.hu júniusi és júliusi

adatai alapján az apartmanokban 0,8 százalékponttal, a vendégházakban 1,5 százalékponttal, a panziókban 2,3 százalékponttal nőtt az eltöltött vendégéjszakák aránya a tavalyi évhez képest a Balatonnál, míg a hotelek esetében ugyanez a szám 5 százalékponttal csökkent. A szállásközvetítő oldal keresője szerint a leggyakrabban használt szűrők között a félpanzió, önálló ház, medence, SZÉP-kártya és a konyhás apartman keresőszavak szerepeltek.

Az árak tekintetében a siófoki átlagár Kolma Kornél, az apartman.hu vezetőjének elmondása alapján 8314 Ft/fő/éj idén nyáron, amely Tihany, Badacsony és Balatonfüred átlagárával van azonos kategóriában.

A Siófoki Fürdőegylet - Turisztikai Egyesület tagságát is megkérdeztük az idei nyár tapasztalatairól. A tagság visszajelzései alapján lassan indult a nyári szezon, de szerencsére augusztusra már a vártnál jobb telítettséggel működtek, a hétvégékre óriási volt a kereslet, és ősze is érkeznek foglalások.

A nagyobb szállodák elmondásai alapján a házak kihasználtsága júniusban még 24%-os volt, júliusban viszont már 75%-on működtek. Augusztus első két hetében 87%, a teljes augusztus hónapot illetően pedig 84%-os volt a kihasználtság. A nyári foglalások 90%-a belföldi vendégektől származott, az ott pihenők 2/3-a családdal érkezett, és a teljes forgalom 15%-át jelentették a SZÉP-kártyás fizetések. A szeptember-októberi időszakra jó esetben 46-50%-os kihasználtságot várnak/vártak.

A siófoki kempingek esetében azt az információt kaptuk, hogy a tavalyi évhez képest a júniusi hónapban 70%-os csökkenés volt tapasztalható a vendégéjszakák számában, ezek a számok a júliusi hónapban 25%-ra mérséklődtek, augusztusban pedig a csökkenés további mérséklődése volt tapasztalható. A foglalások tekintetében az volt a tapasztalat, hogy elsősorban hétvégére érkeztek a vendégek és szinte mindenki pár nappal az utazás előtt foglalt, a foglalási hajlandóságot pedig nagymértékben befolyásolta az időjárás. A tavalyi évhez képest 50%-kal megnőtt a walk in vendégek száma és a SZÉP-kártyás fizetések száma is nagyon magas volt. A foglalások 65%-a magyar vendégektől érkezett, de július közepétől érkeztek újra német, cseh, lengyel, szlovák és holland vendégek is. A külföldi és a belföldi vendégek közül 50% - 50%-ban érkeztek családos és egyéni vendégek.

A magánszálláshely-üzemeltető tagok között vannak, akik idén nyáron csökkentett kapacitással vágtak bele a szezonba, de vannak olyanok is, akik szintén 80-90%-os kihasználtságról számoltak be. Egy 2-3 hónapon át nyitva tartó tag elmondása alapján

júniusban ugyan foglalások már érkeztek a következő két hónapra, vendégek sajnos egyáltalán nem, teljes kihasználtsággal csak július 2. hetén kezdett működni a szálláshely. Ugyan időközben érkeztek lemondások (főleg a sárga besorolású országokból), és az augusztus végi fesztiválok lemondásakor augusztus utolsó két hete sem tűnt felhőtlennek, a lemondásokat követő 1-2 napon belül rögtön érkezett új foglalás, így egészen augusztus utolsó hétvégéjéig telházal tudnak üzemelni. A 16 fős szálláshelyre főleg családi társaságok érkeztek, jellemzően 5-6 éjszakákra.

### **Őszi előrejelzések**

A Szállás.hu friss online felmérése szerint a válaszadók 43%-a tervez az őszi szezonra többnapos utazást belföldön, tehát az utazási kedv még mindig kitart, melyről a tavalyi évet 16,5%-kal túlszárnyaló aktív foglalásszám is tanúskodik a szeptember-novemberi időszakot tekintve. A kutatás a fennmaradó fizetett szabadságokra is rákérdezett: a válaszadók 27%-a még 6-10, 17%-a 11-15, 10%-a pedig 16 vagy több nappal rendelkezik még 2020-ban, így elmondhatjuk, hogy az utazni vágyók egy rétegének van miből gazdálkodnia. Mindemellett persze a bizonytalanság miatt jellemzően közelebb eső időpontokra érkeznek a foglalások, gyakran utolsó pillanatban. A legkeresettebb úti célok a méltán híres fürdővárosok, mint Gyula, Hajdúszoboszló, Zalakaros, Eger és Hévíz. Szintén népszerű települések még **Siófok**, Egerszalók, Visegrád, Nyíregyháza és Miskolc-tapolca is a vendégek körében.

Népszerű a SZÉP-kártya ősszel is, a belföldi turizmust támogatva a SZÉP-kártya egyenlegén idén kétszer akkorára nőtt a keretösszeg. Augusztusban mintegy 36,7 milliárd forint összegben fizettek a vendégek SZÉP-kártyával, ami a júliusi számokat 1 milliárddal, a tavalyi augusztusi költést pedig 11 milliárddal lépte túl. Ezek alapján várhatóan az őszi hónapokban is nagy népszerűsége számíthat a SZÉP-kártya, mint fizetőeszköz.

### **Siófoki körkép – hogyan alakulnak a helyi foglalások?**

A Siófoki Fürdőegylet – Turisztikai Egyesület és Tourinform iroda saját felmérést végzett szállásadó partnerei körében, hogy megtudja, hogyan alakulnak szeptember-októberi időszakra nézve a foglalások Siófokon. A megkérdezettek között 3-4 csillagos szállodák, panziók, illetve magán- és egyéb szálláshelyek is voltak, akik természetesen sorra számoltak be a külföldi vendégfoglalások teljes lemondásáról. A beutazási korlátozásokra való várható reakció mellett a szállodai rendezvények lemondása és a csoportok visszamondásai is jellemzőek, amelyek egyébként nagy telítettséget biztosítottak a szállodák számára az őszi

szézonokban is. A nyári vendégösszetételt tekintve 70-95% között alakultak a belföldiek által a megkérdezett szállodákban eltöltött vendégéjszaka számok.

A belföldi vendégeket felépített marketingkommunikációs kampánnyal is célzó szálláshelyek ígéretes várható őszi telítettségéről számoltak be, a külföldi vendégekre és a rendezvényekre építő szállodákat viszont sok lemondás sújtja. A panziók és a magán szálláshelyek július-augusztusban egy hirtelen erősödő időszakra számoltak be. A közülük ősszel is nyitva tartó szolgáltatók többsége csak elszórt, itt-ott hétfégi és szintén csak belföldi foglalásokkal rendelkezik. A szállodák közül van, aki tovább folytatja összetett marketingkommunikációs tevékenységét, illetve csatlakozott az MTÜ őszi kampányához is, melynek köszönhetően a szeptemberi szépen alakult, viszont több szállásadó elmondása alapján sajnos az október novemberi időszak kritikus lehet a síófoki szálláshelyeken is.

**A Siófok 2020 munkacsoport tagjai is megosztották tapasztalataikat** a szeptemberi munkacsoport megbeszélésén, melyen elhangzott, hogy szállodai oldalról (minden szegmensben) nagyon erős volt a július és az augusztus, de az ősz komoly kihívások elé állítja majd a várost, főként az egész évben üzemelő szálláshelyeket. Pont a rendezvény jelenti a kapacitás nagy részét ősze, és ez gyakorlatilag most kiesett. A szeptember 50-60%-a volt a tavalyi évnek, az október pedig 25-30%. Pozitív azért, hogy egyéni érdeklődés van, erősebb is, mint tavaly. Rendezvény eddig 60-70% volt egy hónapban, most nagyjából 10%-nál jár. Az egyéni vendégek tekintetében változik folyamatosan a helyzet, rövidebb idő alatt döntenek, de már van karácsony-szilveszterre is foglalás. Összehasonlítva a tavalyival, erősebb a foglalás, mert szabad hétfégi kapacitások vannak, ha az őszi szünetre nem lesz nagyobb korlátozás, az emberek meg fognak mozdulni, külföldre viszont nem utaznak. Nyugat-Magyarországi gyógyhelyek is erősebben kommunikálnak a belföldi turisták felé. A szálláshelyek is minden hétfégre próbálnak valami saját tematikát kialakítani annak érdekében, hogy népszerűsítsék magukat. A nagyobb egyéni érdeklődés idén a konferenciák elmaradása miatti szabad kapacitásnak köszönhető, illetve erre a „szeletre” fókuszálnak a szállodák a business mixükben.

A PLÁZSON egész nyáron két koncert volt, a legtöbb jegyet elővételben vették meg. Nagyon lassan fogytak a jegyek, nem mertek jönni az emberek. A kellő biztonsági előírások mellett amegszokott 6-8000 fős látogatottság idén lecsökkent 2500-3000 emberre.

A Nagystrand június-júliusban jóval gyengébb volt, augusztusban viszont erősebb. Körülbelül 15-20%-os elmaradás volt a tavalyi évhez képest.

A Balatoni Hajózási Zrt. is pozitív optimizmussal állt a szezonkezdéshez, de komoly veszteségeket szenvedett (300.000 emberrel kevesebb utazott a kompokon és a hajókon) idén. A szabályok értelmezése kérdéseket vetett fel – a zárt térben kötelező, de a nyitott fedélzeten nem kötelező, bulihajón már rendezvényhelyszínnek számít a hajó, ott egyáltalán nem kellett a maszk. A komp kevésbé volt veszteséges, csak egy 95.000-es hátrány keletkezett a tavalyi évhez képest. Idén 19.000-rel több kerékpárost utazott a kompokon. A személyhajózás esetében 170.000 fős (25%) az elmaradás, a félmillió utas idén is megvan, és jelentősen javult a kihasználtság (kevesebb hajóval szállították az utasokat). Hétköznapok is erősek voltak, és szeptember első két hete is sokkal erősebb volt, mint tavaly.

A Galerius fürdőben hasonlóan alakult a forgalom, mint a korábbi években: eső esetén teltház volt, napsütés esetén alacsonyabb volt. A tavalyi évhez hasonló a forgalom, csak az úszásoktatás esett ki a központi szabályozások miatt. A Fürdő számol október-novemberre némi forgalomcsökkenéssel, de reménykednek, hogy nem kell újfent bezárni.

## IV.BESZÁMOLÓ A TOURINFORM IRODA MŰKÖDÉSÉRŐL

### 4.1. Tourinform iroda látogatottsági statisztikája

Magyarországon jelenleg 108 Tourinform iroda működik és a hálózat az ország teljes területét lefedi. A Magyar Turisztikai Ügynökség (továbbiakban MTÜ) minden hónapban bekéri az egyes irodák látogatottsági statisztikáit, mely alapján elkészíti az irodák látogatottság szerinti sorrendjét. Irodánk látogatottságát egy számláló segítségével tudjuk nyomon követni napi szinten. A számok alapján is elmondható, hogy a siófoki iroda megalakulása óta a leglátogatottabbak közé tartozik.

#### A Tourinform iroda látogatottsága 2020 szeptemberéig

2019.	Vendégforgalom	2020.	Vendégforgalom
	Személyesen		Személyesen
Január	1 093	Január	935
Február	1 111	Február	973
Március	1 335	Március	456
Április	2 634	Április	0
Május	2 244	Május	961
Június	3 741	Június	1 579
Július	9 601	Július	3 418
Augusztus	6 731	Augusztus	2 564
Szeptember	3 074	Szeptember	1 629
	<b>30 471</b>		<b>12 515</b>

*Saját szerk. a Tourinform iroda beépített számlálója alapján*

Az MTÜ-től kapott tájékoztatás szerint országos jelenség, hogy kis mértékben csökken a Tourinform irodákba betérő vendégek száma, melyet a rohamosan terjedő és egyre szélesebb körben elérhető online tájékozási lehetőségek okoznak. Fontos azonban hangsúlyozni, hogy emellett megfigyelhető egy ellenkező irányba mutató tendencia is. A turisták egyre jobban igénylik a személyre szabott, egyedi ajánlatokat melyek átadására személyesen nyílik nagyobb lehetőség. A különféle nyomtatott és online ajánlatokat tartalmazó kiadványok és felületek bár széleskörű és bőséges információt biztosítanak sosem pótolhatják azt a személyes kapcsolatot, melyet kizárólag az adott településen működő Tourinform iroda alkalmazottja nyújthat. Így az is tapasztalható, hogy bár az irodát felkereső vendégek száma

össességében csökken, a dolgozó részéről az egyes vendégekkel eltöltött idő növekszik, hiszen a turisták igénylik a személyre szóló, az iroda munkatársa által átadott hiteles információt.

A **2020. év tavaszára kialakult járványügyi helyzet** azonban ezen a területen is **jelentősen megváltoztatta a látogatói viszonyokat**. Az iroda március közepe és május közepe között nem fogadott turistákat, az iroda munkatársai a karantén ideje alatt home office-ból nyújtottak segítséget telefonon és az online felületeken. Májustól csekély mértékben megindult a látogatók érkezése, azonban ez nagy mértékben elmarad a korábbi év hasonló időszakának értékeitől.

Amint az a város turisztikai eredményeinek elemzése során is látható volt, a Siófokon júliusban és augusztusban realizálódott vendégéjszakák száma (elsősorban a belföldi vendégek érkezésének következtében) megközelítette, augusztusban pedig meg is haladta a korábbi év eredményeit. Vélhetően azonban az emberek a személyes kapcsolattartást ebben az időszakban is próbálták csökkenteni, így irodánk személyes látogatóinak száma jelentős mértékben csökkent. A csökkenés további oka, hogy a nyári időszakban a Tourinformba betérő vendégek közel fele külföldi, idén viszont a külföldi vendégek sem érkeztek nagy számban hazánkba.

Az irodába betérő vendégek elsősorban a városról elérhető információkat keresik, és legfőképpen a programlehetőségekről érdeklődnek. Alapvető jelentőségű a város látnivalóival való ismerkedés (kiemelten a Víztorony, a Kálmán Imre Emlékház és az evangélikus templom), illetve a rendezvények iránt megmutatkozó érdeklődés. Ez utóbbi az idei nyáron azért is volt a korábbiaknál is hangsúlyosabb, mert a járványügyi helyzet miatt sokkal kevesebb szervezett program és rendezvény volt elérhető, mint a korábbi években, s ez a vendégek érdeklődését tovább fokozta.

A városba érkező vendégek szinte kivétel nélkül felkeresik a 15-20 km-es távolságra található látnivalókat, rendezvényeket is, a turisták jelentős hányada hajókiránduláson is részt vesz. A kerékpáros turisták száma évről-évre emelkedik, ez az elmúlt időszakban is megfigyelhető.

A külföldiek előtt történő határnyitás után Siófokra és irodánkba is megérkeztek a külföldi vendégek. A legfontosabb küldőországok már évek óta nem változtak. Irodánkba legnagyobb számban német vendégek érkeztek, ők voltak egyébként az elsők a külföldiek között, akik a határnyitás után megjelentek. Jelentős még a lengyel, a cseh és a szlovák vendégek aránya is.

A Tourinform iroda májusig 8 fő állandó munkatárssal látta el a feladatait, júniustól azonban a Tourinform iroda, illetve a Siófoki Fürdőegylet – Turisztikai Egyesület, mint fenntartó drasztikus bevételkiesései okán (elmaradó jegyértékesítési bevételek, iroda látogatottság hiányából fakadó csekély értékesítési tevékenység) az iroda létszáma sajnos csökkent, júniustól 6 főállású dolgozó látta el a turisztikai és marketing feladatokat a város számára.

Siófok Város Önkormányzata által a feladat-ellátási szerződésben meghatározott keretösszeg tervezett kiadásait a kiesett bevételek okán át kellett strukturálni, ennek megfelelően pedig kialakítani egy új gazdálkodási tervet a 2020-as évre vonatkozóan. A Siófoki Fürdőegylet – Turisztikai Egyesület élő DDOP pályázata okán meg kellett vizsgálni a kiadások tekintetében, hogy a bérköltségek - melyek a Tourinform iroda költségvetésének nagy hányadát képezik - milyen mértékben, és hogyan csökkenthetőek úgy, hogy megfeleljünk a pályázatban szereplő vállalatoknak is. Május végi fluktuációt követően, látva a bevételek drasztikus kiesését, a turisztikai szezon újra indulásával a teljes nyári szezonra gyakornokok foglalkoztatásával tartottuk a létszámot, ezzel megfelelve a pályázatban szereplő vállalatoknak is. Természetesen a kiesett 2 fő turisztikai munkatárs feladatai elosztásra kerültek a többi kolléga között. A szervezet által év elején kijelölt feladatok a 6 főállású munkatárs között került plusz munkakörön felüli feladatként kijelölésre.

2020-ban a diákok (összesen 3 fő) június 29-től augusztus 28-ig töltötték a Tourinform irodában a nyári gyakorlatuk idejét, mely minden diák esetében 4 hetet tett ki.

Az iroda munkatársai több nyelven is felkészülten várják a betérő látogatókat, és naprakész információval szolgálnak minden Siófokot és környékét érintő kérdéssel kapcsolatban. Fontosnak tartjuk a pontos és részletes információnyújtást, és azt, hogy az interneten fellelhető információk mellett a vendégek egyéni igényeit is ki tudjuk szolgálni, és a legkülönbébb kérdéseket is meg tudjuk válaszolni, hogy a Siófokon töltött idejük tökéletes legyen, és egy igazi felejthetetlen élménnyel térjenek haza városunkból.

## **4.2. A Tourinform iroda nyitvatartása**

A Tourinform iroda 2020. évi nyitva tartását a korábbi évek tapasztalatainak és a környékbeli irodák gyakorlatának figyelembevételével terveztük kialakítani. A márciusra kialakult járványhelyzet következtében ezt teljes mértékben meg kellett változtatni. Az iroda munkatársai március 17-től május 18-ig otthonról végezték a feladataikat, ügyfélfogadás nem volt. A központi intézkedések a járványügyi kockázat csökkenésekor már lehetővé tették az



ügyfélszolgálati iroda megnyitását, így az május 19-től rövidített nyitva tartással állt a vendégek rendelkezésére. A nyári szezonban a külföldi vendégek száma jelentősen csökkent a korábbi évekhez képest, a hazai vendégek is kevesebben látogatták a Tourinform irodát. Ez indokolta, hogy az iroda nyáron a korábbi évek gyakorlatától eltérően 10-től 18 óráig, szombaton pedig 10-től 14 óráig állt a vendégek rendelkezésére.

A nagy, városi rendezvények elmaradása miatt rendkívüli nyitva tartás csak egy esetben, püünkösdkor vált szükségessé, ekkor május 30-án, 31-én és június 1-jén egyaránt 10-től 16:30-ig állt a turisták rendelkezésére az iroda.

Minden tényezőt figyelembe véve januártól szeptember végéig az alábbiak szerint alakult a Tourinform iroda nyitva tartása:

**2019. április 28-ig:** hétfő – péntek: 8:00-16:30; szombat, vasárnap: zárva

**2019. április 29 - június 16. (tavaszi szezon) között:** hétfő – péntek: 8:00-18:00; szombat: 9:00-13:00; vasárnap: zárva

**2019. június 17 - augusztus 20. (nyári szezon) között:** hétfő – szombat: 8:00-19:30; vasárnap: 9:00-13:00

**2019. augusztus 21 - szeptember 29. (ősz szezon) között:** hétfő – péntek: 8:00-18:00; szombat: 9:00-13:00; vasárnap: zárva

**2019. szeptember 30-tól:** hétfő – péntek: 8:00-16:30; szombat, vasárnap: zárva

#### **4.3. A Tourinform iroda 2020. évi értékesítési tevékenysége**

- ***Szállásközvetítés szerződött szállásadóink részére***
- 

Az iroda feladatai között korábban az egyik legnagyobb jelentőséggel a szállásközvetítés bírt. Ez azonban az elmúlt években rendkívüli módon visszaesett, melyet a szállásfoglalási szokások világméretű megváltozása okozott. Az digitalizáció erőteljes térhódítása a turizmus terén leginkább a szállásfoglalás kapcsán jelentkezik. A turisták foglalásaikat az interneten végzik, a személyes, irodában történő foglalás már csak az egy-két éjszakára, illetve az előre nem tervezett módon érkezők esetében jellemző. 2020 nyarán azonban a korábbi évekhez viszonyítva, ha nagyon csekély mértékben is, de emelkedett a szállást kereső vendégek száma. Ennek oka valószínűleg az, hogy a többen vannak olyanok, akik a vírushelyzet miatt nem foglalták le előre a szállásukat, hanem helyben kerestek a Tourinform iroda segítségével.

- ***Egy napos kirándulások értékesítése a Keszthely Tourist iroda kínálatából (Balatoni körutazás, Budapest egész napos városnézés, kirándulás a pusztára)***

- 

A Tourinform iroda szolgáltatásai között jelentős szereppel bír a budapesti, illetve a pusztára történő egy napos kirándulások értékesítése. Az iroda évek óta szerződéses kapcsolatban áll a Keszthely Tourist Kft.-vel, akik heti rendszerességgel, hétfő kivételével minden nap indítanak utakat Budapestre és Révbépusztára. Az utazás autóbusszal, német nyelvű idegenvezetővel történik, az ár tartalmazza az utazás díját, a belépőjegyek, a programok és az étkezés díját is.

Ez az értékesítési tevékenység a korábbi években az egyik legjelentősebb bevételt jelentette irodánknak. 2020 tavaszán, illetve a nyár első hónapjában a vírushelyzet miatt egyáltalán nem, vagy csak nagyon kevés külföldi vendég érkezett hazánkba, s ezáltal Siófokra. A korábbi években az egy napos kirándulások iránt már májusban is érdeklődés mutatkozott a német vendégek részéről, júniusban és júliusban pedig már jelentős bevétel keletkezett a közvetítói díjból. Az idei évben azonban csak júliusban érkezett meg az első érdeklődő vendég, így a májusi, júniusi közvetítói bevételek teljes mértékben elmaradtak, s a júliusi közvetítói díj is közel 50%-kal maradt el a 2019. évitől.

- ***Az Interticket országos hálózatában értékesített színház- és koncertjegyek, fesztiváljegyek, sportjegyek***

- 

A Tourinform iroda 2013 óta tagja a legnagyobb hazai internet alapú jegyértékesítő portálnak az Interticket Kft. által működtetett jegy.hu-nak. A rendszerben lehetőség van nemcsak a siófoki, hanem az ország bármely területén megrendezett színházi előadásra, eseményre, koncertre szóló jegy megvásárlására. Ebből a tevékenységből származó bevétel az évek során egyenletesen növekedett, egészen 2019-ig. Sajnos a márciusban kialakult vírushelyzet miatt a rendezvények, színházi előadások elmaradtak, így a tavaszi időszakban ebből a tevékenységből származó bevétel teljes mértékben elmaradt. Májusban indult meg a rendkívül csekély mértékű jegyértékesítés, majd a Színpart nyári programjaira szóló jegyek eladásával keletkezett nagyobb mértékű bevétel július és augusztus folyamán, bár ezek mértéke is elmarad a 2019. év hasonló időszakának eredményétől.

- ***Papír alapú koncertjegyek értékesítése (PLÁZS koncertjeire, Majestic Sounds orgonakoncertekre, bábelőadásokra)***

- 

Minden évben, elsősorban a főszezonai időszakban megkeresést kap irodánk koncertszervezők részéről, papíralapon történő jegyértékesítési lehetőségről. Ezen jegyeket általában az előbb említett Interticket hálózatban nem értékesítik. Az idei évben a Majestic Sounds orgonakoncert sorozatra értékesítettünk jegyeket.

- ***Újságok, útikönyvek, könyvek, térképek (Balaton Zeitung, Cartographia térképek, atlaszok, Nagy Balaton könyv, Balaton útikönyv magyar és német nyelven, Siófok városkönyv)***

Irodánkban kaphatóak a Cartographia Kft. Siófokot, illetve a Balatont érintő térképei, atlaszai: Siófok várostérkép, Balaton turistatérkép, Balaton szabadidőtérkép, Balaton-felvidék és Keszthelyi-hegység túraatlasz, Balaton keleti rész aktív térkép, Magyarország autóatlasz és autóstérkép. A kiadványok keresettek nemcsak a magyar, de a külföldi turisták körében is.

A Pannon Literatúra Kft. gondozásában megjelent háromnyelvű (magyar, német, angol) könyvek különféle témakörökben állnak az érdeklődők rendelkezésére. Megtalálhatóak közöttük a Magyarországot, a Balatont, Budapestet, a magyar konyhát, a hungarikumokat, a magyar világörökségi helyszíneket bemutató kiadványok. A könyvek kedvező árúknak, tartalmas és igényes kialakításuknak köszönhetik népszerűségüket.

- ***Ajándéktárgyak***

A Tourinform iroda értékesíti az Egyesület által legyártatott ajándéktárgyakat.

- ***Turista Érem értékesítése (a siófoki evangélikus templom képével)***

2016 óta értékesítjük a siófoki evangélikus templom képét tartalmazó turistaérmét. Az Európa-szerte megtalálható 10 cm átmérőjű fából készült érméket egy-egy jellegzetes látnivaló grafikája díszíti, melyet csak az adott látnivalónál, illetve annak városában vásárolható meg.

- ***Hungary Card, Balaton Card turisztikai kedvezménykártya***

A Hungary és Balaton Card-ok a Magyarország és a Balaton területén érvényesíthető kedvezményeket tartalmaznak, a turisztikai szolgáltatók és közlekedési vállalatok

által. A kártyák korábban nagyon népszerűek voltak, azonban a 2020. év bizonytalanságai miatt a kártyák nem jutottak el irodánkba, a Balaton Cardot pedig 2020-ban nem is adták ki.

**Az iroda értékesítési tevékenységének szeptemberig történő kimutatását a következő táblázat mutatja, összehasonlításképpen a 2019. év hasonló időszakával.**

<b>Értékesítési tevékenység</b>	<b>2019. 09. 30-ig</b>	<b>2020. 09. 30-ig</b>
<b>Ajándéktárgy</b>	69 990 Ft	16 130 Ft
<b>Balaton Card</b>	0 Ft	0 Ft
<b>Balaton útikönyv</b>	3 893 Ft	0 Ft
<b>Balaton Zeitung</b>	26 105 Ft	19 135 Ft
<b>Cartographia</b>	34 286 Ft	5 988 Ft
<b>DDP igazolófüzet</b>	1 650 Ft	2 100 Ft
<b>Hungary Card</b>	0 Ft	0 Ft
<b>Interticket jegyértékesítés</b>	323 593 Ft	130 026 Ft
<b>Jegyértékesítés</b>	168 065 Ft	3 600 Ft
<b>Funcode jegyértékesítés</b>	237 266 Ft	0 Ft
<b>Keszthely Tourist</b>	666 409 Ft	208 739 Ft
<b>Közvetítói díj (szállás)</b>	38 850 Ft	53 100 Ft
<b>Nagy Balaton könyv</b>	0 Ft	0 Ft
<b>NeoPhone kártya</b>	1 500 Ft	0 Ft
<b>Szalay könyvek</b>	11 500 Ft	7 000 Ft
<b>Siófok városkönyv</b>	117 000 Ft	15 000 Ft
<b>Turistaérem</b>	10 500 Ft	5 100 Ft
<b>Összesen:</b>	<b>1 710 607 Ft</b>	<b>465 918 Ft</b>

Amint a fentebbi táblázatban is látható, a januártól szeptemberig terjedő időszakban az iroda értékesítésből származó bevétele nagy mértékben csökkent ennek egyértelmű magyarázata a kialakult járványügyi helyzet miatti visszaesés. Bizonyos termékek értékesítéséből származó bevétel ugyan nem csökkent, de ezek bevétele alapvetően nem magas.

A két legmagasabb bevételt jelentő termék, az Interticket jegyek és a Keszthely Tourist útjai után járó közvetítói bevételek azonban jelentősen csökkentek.

Az Interticket jegyértékesítés után járó bevétel júniusig csupán minimális, havi 1-2000 Ft-ot jelentett. A júliusban azonban, amikor már több program megrendezésére is lehetőség nyílt, nagyobb mértékben indult meg a jegyértékesítés. A júliusi, Interticket jegyértékesítésből származó bevétel a 2019. évi eredmény 32%-t teszi ki. Augusztusban azonban már meghaladta a korábbi évben elért bevételt, itt 31%-os bővülés tapasztalható.

Az Interticket hálózatában értékesített jegyeken felül csupán a már említett orgonakoncertekre szóló jegyeket értékesítette irodánk, mivel több rendezvény- és koncertszervező papír helyett az Interticket hálózatán keresztül teszi elérhetővé jegyeit.

Az egy napos, a Keszthely Tourist iroda által szervezett utak iránt a német vendégek részéről mutatkozott nagy érdeklődés az elmúlt években. A külföldi turisták nagyobb számban csak július folyamán érkeztek meg városunkba, így ez iránt a program iránt megnyilvánuló érdeklődés csupán júliusra és augusztusra korlátozódott, s ez nem tudta pótolni a korányári elmaradást.

Az értékesített termékek között továbbra is találhatóak olyanok is, amelyek bár igen csekély bevételt jelentenek az irodának, mégis megtartandóak. A Szekszárdról Pécs, a Mecsek és a Zselic érintésével haladó Dél-dunántúli Piros Túra végpontja (az ellenkező irányú teljesítés esetén kezdőpontja) a siófoki víztorony, emiatt többen vásárolják meg a túra igazolófüzetét indulás előtt.

Összességében megállapítható, hogy az iroda értékesítési tevékenységéből származó bevétele a vizsgált időszakban a járványügyi helyzet miatt drasztikusan visszaesett. A 2019 január-szeptember közötti időszakban elért 1 635 000 Ft-tal szemben 465 000 Ft realizálódott 2020. hasonló időszakában.

## **V. A SIÓFOKI FÜRDŐEGYLET ÉS TOURINFORM IRODA TURISZTIKAI SZEREPVÁLLALÁSAI 2020-BAN**

### ***1.1. Magyar Marketing Fesztivál (2020. január 23.)***

A Siófoki Fürdőegylet - Turisztikai Egyesület és Tourinform iroda munkatársai ismét részt vettek az ország egyik legnagyobb és legrangosabb marketing trendekkel és szakmai újdonságokkal foglalkozó konferenciáján, a VII. Magyar Marketing Fesztiválon. A hetedik alkalommal megrendezett konferencia 2020. január 23-án került megrendezésre a budapesti Lurdy Házban.

Szakmai csapatunk kiemelten fontosnak tartja, hogy a siófoki marketingkommunikációs stratégia felelőseként naprakész legyen a marketing világában felmerülő újdonságokkal és a változó trendekkel kapcsolatban, illetve Siófok számára jövedelmező szakmai kapcsolatokat építsen a konferencián részt vevő szolgáltatókkal, kollégákkal.

A konferencián ezúttal megismerhettük a 2020-as év marketing újdonságait, változásait, azt, hogy mivel lehet 2020-ban elérni a célközönség ingerküszöbét, milyen kommunikációs módszerek, csatornák és eszközök a leghatékonyabbak, amelyek a jövőbeni stratégia mozgatórugóit alkotják majd.

A rendezvény több mint 25 top előadó és exkluzív szakmai előadást kínált, ahol saját szakmájuk legsikeresebb képviselőitől hallhattunk előadásokat. Az előadások számos olyan területet érintettek, amelyek felhívták figyelmünket több tényezőre is, melyeket a munkánk során nap, mint nap használunk.

### ***1.2. Facebook Live beszélgetés Siófok marketingstratégiájáról a Magyar Marketing Szövetség oldalán (2020. január 29.)***

Novemberben az Egyesület, illetve a Tourinform iroda marketinges csapata 4 gyémánt díjat is nyert a Marketing Diamond Awards versenyen. A pályamunkákat a legnagyobb és legsikeresebb magyar marketing ügynökségek és olyan versenyszférában tevékenykedő piacvezető vállalatok vezetői bírálták el, mint a Coca-Cola vagy a Nestlé.

Ennek apropóján került sor a Magyar Marketing Szövetség székházában irodavezetőnk Stadler-Szentpéteri Ildikó, Sárospataki Alberttel, a Billingo ügyvezetőjével és Lévai Richárddal közösségi marketing specialistával a LiftUp Kft. ügyvezetőjével, illetve az MMSZ elnökségi tagjával beszélgetett a megbízói oldal és a marketingtrendek kapcsolatáról, a

marketingszolgáltató-választás során felmerülő kérdésekről nehézségekről, tippekről, mérőszámokról, feladatok menedzseléséről, valamint arról, hogy miért is éri meg pályáznia a megbízónak.

### ***1.3. XVIII. Turizmus Évadnyitó Gála (2020. február1.)***

Az idei évben is több mint 1000 szakmabeli meghívott részvételével zajlott a hagyományos, február 1-jei Turizmus Évadnyitó Gála a Budapest Kongresszusi Központban, immár 28. alkalommal. A XXVIII. Turizmus Évadnyitó Gálán a Siófoki Fürdőegylet – Turisztikai Egyesület elnöke és irodavezetője is jelen volt. A színvonalas gálaesten Guller Zoltán, a Magyar Turisztikai Ügynökség vezérigazgatója köszöntötte a vendégeket, beszélt a 2020-as év fejlesztési terveiről, értékelte a 2019-es évet, illetve bemutatásra került a Hungexpo fejlesztési terve is. Princzinger Péter (Magyar Turisztikai Szövetség Alapítvány kuratóriumának elnöke) beszélt a Giro d'Italia útvonaláról, és az Alapítvány jövőbeni terveiről. Gál Pál Zoltán (Turizmus Kft. ügyvezetője) bemutatta a szerkesztőség idén hetedik alkalommal megjelent TOP 50-es kiadványának újdonságait. Az előadások után pedig a szakma egy igen színvonalas állófogadáson vehetett részt.

### ***1.4. Social Media 2020 Konferencia (2020. február 20.)***

A Siófoki Fürdőegylet - Turisztikai Egyesület/Tourinform iroda munkatársai részt vettek az online marketing szakmának szóló Social Media 2020 konferencián, annak érdekében, hogy Siófok marketingkommunikációs stratégiájának kivitelezése során 2020-ban is felkészültek legyenek a témában.

A közösségi média az egyik legjobb értékesítési és márképítési felület, de a folyamatosan változó médiahasználati szokások miatt kiemelten fontos, hogy ezekkel a változásokkal lépést tartsunk, és naprakész ismeretekkel felvértezve dolgozzunk Siófok online népszerűsítéséért.

A konferenciáról az Egyesület/Tourinform iroda munkatársai naprakész, fontos újdonságokkal és a gyakorlatba azonnal beépíthető, üzleti előnyt hozó ismeretekkel gazdagodva tértek haza.

**1.5. „Indítsuk újra Siófok turizmusát!” akcióterv – Covid19 válságkommunikációs és újraindítási stratégia (2020. május)**

Az „Indítsuk újra Siófok turizmusát!” akcióterv a város februárban elkészült és a Képviselő

Testület által elfogadott 2020. évi marketingkommunikációs stratégiájának rendkívüli, kiegészítő részét képezte. Az akciótervben bemutatásra kerül, hogy milyen kommunikációt folytatottunk Siófok köztudatban tartása érdekében a karantén ideje alatt, és milyen kommunikációra készültünk a járványhelyzet alatti feloldások után, a nyári szezonban és az év hátralévő részében. Az akcióterv három fontos részből áll (1.) a válságkommunikáció és (2.) a Siófok visszavár újraindító kommunikációs kampányból, valamint (3.) a város év végig tartó marketingkommunikációs tevékenységének bemutatásából.



Az anyag tartalmaz egy utazási kedv kérdőív felmérésének eredményeit és az azokból levonható következtetéseket, melyek a nyitás szempontjából segítségül szolgálhattak a város vállalkozóinak. Az anyag elkészülésével párhuzamosan pedig május 15-én elkezdtük a város nyitó kampányát a "Siófok visszavár" kampányt is.

***Az „Indítsuk újra Siófok turizmusát!” akcióterv az 1. számú mellékletben található.***

**1.6. Kisfaludy Szálláshelyfejlesztési Konstrukció – magánszálláshelyek és egyéb szálláshelyek fejlesztése (2020. június)**

A Magyar Turisztikai Ügynökség által a magánszálláshelyek fejlesztésére kiírt Kisfaludy Pályázat nyertesei között 683 siófoki szálláshely szerepelt, akik összesen 2.294.100.000 forintot nyertek el siófoki szálláshelyeik felújítására. Június 4-től lehetett leadni a Kisfaludy Program magánszálláshelyeknek szóló pályázatát, mellyel a maximum 8 szobával és maximum 16 férőhellyel rendelkező szálláshelyek üzemeltetői pályázhattak szobánként akár



1.000.000 Ft-ra is. A vidéki magán szálláshelyek vissza nem térítendő támogatást igényelhettek, melyet külső-belső felújításra, eszközbeszerzésre, akadálymentesítésre és energiahatékonysági fejlesztésekre fordíthatnak 2020. december 31-ig.

A június 4. és július 15. közötti pályázatleadási időszakban sokan szavaztak bizalmat munkatársainknak. A híradásunkra és egyéb forrásokból értesülve rengetegen betértek hozzánk a siófoki Tourinform irodába, hogy segítsünk leadni a pályázatot. Óriási büszkeség számunkra, hogy a siófoki Tourinform irodába betérő igénylők munkatársaink ingyenes szakmai tanácsadásának segítségével támogatási összeghez jutottak és ezzel a városba érkező több mint 2 milliárd forintos támogatási összeggel a siófoki magán szálláshelyeken is óriási színvonaljavulás jelenik majd meg.

### ***1.7. Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ (NTAK) regisztráció (2020. június)***

2019 júniusától megkezdte működését a Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ (a továbbiakban NTAK). Az új digitális adatszolgáltatási rendszer fő célja, hogy valós időben legyen látható az országban található összes szálláshely forgalmi, statisztikai adata.

A siófoki Tourinform irodába naponta többen érkeztek az újonnan kötelező NTAK regisztrációval, az ingyenes szálláshelykezelő szoftverrel, és minden ezekhez fűződő problémával kapcsolatos kérdésekkel. Munkatársaink pontos és naprakész információval segítettek a szálláshely-üzemeltetőket, hogy megkönnyítsék számukra a kötelező online felületek mindennapi használatát. A néhány hónapja bevezetett adminisztrációs kötelezettségek sokakat megijesztettek, ezért is kiemelten fontos volt számunkra, hogy az eddigi ismereteinket bővítsük. Munkatársaink ezért online oktatáson is részt vettek, mely során az NTAK regisztrációhoz és szálláshely-üzemeltetéshez kötelező, ingyenesen használható szálláshelykezelő szoftver, a „Vendégem” (korábban: „Az Én Vendégszobám”) program használatáról szereztek további ismereteket.

### ***1.8. Tourinform irodák felújítási pályázata (2020. június)***

A Magyar Turisztikai Ügynökség és a Kisfaludy2030 Turisztikai Fejlesztő Nonprofit Zrt. a tavalyi évben közel 1 milliárd forintos fejlesztési programot indított a Tourinform irodák megújítására. A 100%-os, vissza nem térítendő pályázat célja az egységes arculatnak megfelelő, magas színvonalú, korszerű irodák kialakítása és ezzel a Tourinform brand és az ország turisztikai márkájának erősítése. A tavalyi évben pilot projekt keretében 6 iroda

(Siófok, Hajdúszoboszló, Keszthely, Sopron, Tokaj, Zalakaros) került kiválasztásra, melyek közül végül csak 5-ben indult el a felújítás és hamarosan átadásra is kerülnek a megújult Tourinform irodák.

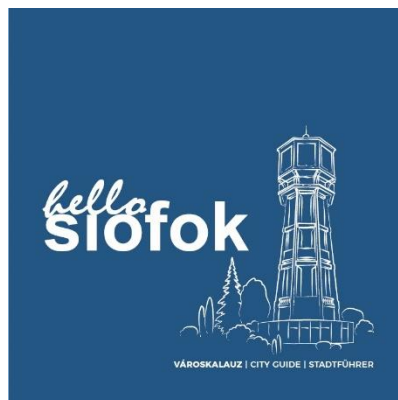
A kiírt pályázat keretében a Magyar Turisztikai Ügynökség közel 450 millió forintos keretösszeggel támogatja a Tourinform irodák felújítását. Az idei pályázati keretösszeg a tervek szerint közel 25 irodának biztosít majd fejlesztési támogatást. A támogatási igény benyújtására 2020. június 29. és augusztus 28. közötti időszakban volt lehetőség.

A siófoki irodával is elkészítettük a pályázati anyagot, annak érdekében, hogy irodánkban is elkezdődhessenek majd a felújítási munkálatok, hogy megújult és az országmárkával is harmonizáló környezetben fogadhassuk a hozzánk betérő vendégeket.

### **1.9. Új városi kiadványok - Városkalauz, Siófok várostérkép (2020. július)**

#### **Városkalauz**

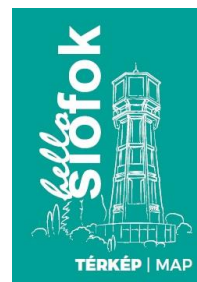
A Városkalauz irodánk legfontosabb kiadványa, már több mint két évtizede jelenik meg évente friss tartalommal. A kiadvány külső megjelenése az évtizedek során jelentős változásokon ment keresztül, az aktuális trendeknek megfelelően. A 2020. évi kiadvány is a már megszokott módon, három nyelven (magyar, angol, német) tartalmazza az információkat. A kiadvány első részében a városról, a nevezetességekről, programlehetőségekről és a



rendezvényekről található leírás, a füzet második felében pedig a kereskedelmi- és magán szálláshelyek, vendéglátóegységek és turisztikai szolgáltatók információit találja az érdeklődő. A még pontosabb tájékozódást a kiadvány végén elhelyezett várostérkép segíti. A kiadvány évek óta nagy népszerűségnek örvend, a Tourinform irodán kívül a városi szolgáltatóknál, szálláshelyeken, a Balaton környéki Tourinform irodákban és az ország nagyobb városainak információs irodáiban is megtalálhatók. Mivel ez a kiadvány Siófok elsőszámú információs füzet, így kiemelten fontos, hogy külsőleg is egy olyan képet mutasson, amely Siófokhoz méltó, a potenciális látogatók örömmel vegyék kezükbe, és a következő jelzők jussanak eszükbe a kiadványról: minőségi, izgalmas, különleges – és ezeket a jelzőket így Siófokkal is összekapcsolják. A nyomdatechnológiát tekintve pedig egyértelmű legyen mindenki számára, hogy Siófok az élen jár az újítások terén is, ez egy 21. századi város.

## Siófok várostérkép 2020

A városba érkező turisták számára alapvető jelentőséggel bír a részletes várostérkép. A kiadvány 20.000 példányban kerül kibocsátásra, és irodánkon, illetve a környékbeli Tourinform és utazási irodákon kívül sok szálláshelyen és városi szolgáltatóknál is elérhető.



## Infocard

Az Infocardok, az erre a célra készített speciális információs táblákon találhatóak Siófok 25 pontján. A vonzó megjelenésű, névjegykártya méretű információs kártyákon nemcsak siófoki, hanem a turisták körében népszerű, környékbeli szolgáltatók hirdetései is megtalálhatóak. A táblákat a Tourinform iroda munkatársai a nyári szezonban hetente, az év többi részében kéthetente, jelentős fogyás esetén igény szerint töltik. Az elmúlt évben összesen több mint 200 ezer kártya készült a különféle szolgáltatók részére, s a kártyák nagy része már el is fogyott. Az új kártyák frissített grafikával jelennek meg az előszezon kezdetére.



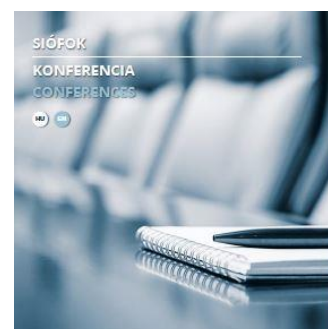
## Fedezd fel Siófok környékét! kiadvány

A kiadvány hiánypótló jelentőségű, mivel legutóbb 2015-ben adott ki irodánk hasonló füzetet. A Siófok környékének 11 települését bemutató kalauz felvonultatja a térség jelentősebb látnivalóit, a települések rövid történetét, ezzel is segítve a városunkba érkező turisták szabadidejének minél tartalmasabb eltöltését. A kiadvány egy füzetben belül magyar, angol és német nyelven tájékoztatja olvasóit.



## Konferencia kiadvány

2019-ben első alkalommal jelent meg Siófok konferenciaszállodáit bemutató, kétnyelvű (magyar, angol) kiadvány. A konferenciaturizmus jelentős súllyal bír városunk turisztikai kínálatában, a konferenciák megszervezésének segítése céljából adtuk ki hiánypótló füzetünket.



### ***1.10. Magyar Turisztikai Ügynökség Hol vagy, Kajla? – országos kampány (2020. július-augusztus)***

A Magyar Turisztikai Ügynökség július 1-től augusztus 31-ig idén is útjára indította a Hol vagy, Kajla? országos turisztikai programot, amelynek keretében az alsó tagozatos diákok fedezhetik fel Magyarország természeti és kulturális értékeit. A kampány a Kajla útlevele épült, amellyel a gyermekek turisztikai célpontokat kereshettek fel. Az idei évben országsszerte több mint 500 helyszínen gyűjthettek pecsétet, vagy kaphattak kedvezményeket. A kezdeményezést egy applikáció, valamint egy honlap is segítette. A kampányhoz a siófoki Tourinform iroda is csatlakozott, ahol munkatársaink több száz Kajla-pecsétet osztottak a nyáron, és tájékoztatták az érdeklődőket a városi pecsételőhelyekről és a kedvezményt felajánló szolgáltatókról. Az MTÜ 2020-ban is folytatta a 2019. évben nagy sikert elért Kajla kampányát. Az ország bejárására buzdító kampány az általános iskola első 5 osztályát végzett iskolásokat célozta meg.

A gyermekek a kampány időszaka alatt (a nyári iskolai szünetben) a korábban megkapott Kajla útleveleük segítségével díjmentesen utazhattak a MÁV, a GySEV, illetve a Balatoni Hajózási Zrt. járatain. A tanulók az útlevelebe a csatlakozott Tourinform irodák és egyéb partnerek segítségével pecsétet gyűjthettek, illetve alapján bizonyos szolgáltatások árából kedvezményt kaphattak. A Tourinform iroda pecsételőpontként működött, illetve segítségével valósult meg a további csatlakozó partnerek felkeresése, a kampányba való bevonása. Irodánk segítségével 9 pecsételő és kedvezményt adó partnert és 3 további pecsételőpontot sikerült a kampányba bevonni. Az iroda munkatársai a kampány során 340 db pecsétet osztottak ki a gyerekek részére.

### ***1.11. Siófoki Álomnyaralás nyereményjáték (2020. július)***

A nehezen induló nyár miatt és források hiányában az Egyesület siófoki turisztikai érdekeltekből álló kapcsolatrendszerére támaszkodva álmodtunk és valósítottunk meg egy nagyszabású nyereményjáték kampányt, melynek középpontjában a kiemelt turisztikai termékek és a siófoki élmények álltak. A közösségi média oldalakon futó kampány során 4 élménycsomagot állítottunk össze szponzoraink felajánlásának segítségével. A családoknak, a wellness kedvelőknek, a gasztronómia rajongóinak és az aktív pihenésre vágyóknak összeállított csomagok mindegyikében szerepeltek szálláshelyek, attrakciók, programlehetőségek, éttermek, cukrászdák, tehát siófoki élmények. A kész

„álomnyaralásokat” kisorsoltuk a játékosok körében, akik képes és szöveges tartalommal számoltak be siófokon töltött napjaikról. A játékhoz kapcsolódó posztok a siófoki élmények népszerűsítésére szolgáltak, és hatalmas elérésükkel kedvcsinálóként hatottak több ezer emberre mind a játék időtartama, mind pedig utókommunikációja során.

### ***1.12. MTÜ Szakmai képzések***

A Magyar Turisztikai Ügynökség 2020-ban is több szakmai tréninget tervezett a Tourinform Irodák munkatársai részére, annak érdekében, hogy a Tourinform hálózathoz csatlakozó információs irodák dolgozóit folyamatosan képezzék a magas minőségű információszolgáltatás biztosítása érdekében.

A tréningen a front office munkatársaink vettek részt, melynek célja a mindennapokban alkalmazható eszközök, technikák, modellek bemutatása volt a hatékony stresszkezelés és kommunikáció érdekében.

A gyakorlati oktatás keretében, egy személyes jelenléte igénylő képzés, több online konzultációval is kiegészült. A tréning részét képezték a különböző megküzdési stratégiák átadása, melyeket alkalmazva a kollégák hatékonyabban, sikeresebben kezelhetik a stresszt és a konfliktusokat. Az idei évben sajnos a járványhelyzet okozta változások irodánkban is meglehetősen nagy stresszhelyzetet okoztak.

A megújuló Tourinform hálózat tehát nemcsak külsőleg, a márkajegyek megjelenésében lesz a jövőben egységes, hanem a hálózat lelkét, működését biztosító csapat kommunikációjában, a nehéz helyzetek hasonló módon történő kezelésében is. A Tourinform irodák a vendégfogadás előszobái, a hazai turizmus kirakatai, éppen ezért mi is fontosnak tartjuk, hogy naprakészen, felkészülten és stresszmentesen fogadjuk a vendégeket.

### 1.13. Országos városmarketing gyémánt díj (2020. szeptember 17.)

A 2018-as és 2019-es Marketing Fővárosa cím és a rengeteg marketing gyémánt után az Egyesület idén saját forrásból is nevezte a városi marketingkommunikációs kampányokat az Országos Városmarketing Díjra, melyen a marketing szakma prominens személyei értékelik szigorú szempontok alapján az adott város marketingkommunikációs tevékenységét. A beadott három pályázatunkból



mindhárom díjazott lett. Az Egyesület a 2019-es Halfesztivál marketingkommunikációja során, és az egész évre szóló "Siófoki Élményígéreték" kampányban végzett munkája, illetve a Balatoni Hajózási Zrt. által megvalósított 2019-es Nemzeti Regatta kampánya is 1-1 Marketing Gyémánt Díjjal növelte a város gyűjteményét.

### 1.14. Ősszel is Siófok! – kampány

Az előre megtervezett 2020. évi marketingstratégiát a koronavírus járvány miatt márciusban újra kellett gondolni és át kellett alakítani, majd májusban megalkotásra került az átdolgozott stratégiát kiegészítő „Indítsuk újra Siófok turizmusát” akcióterv, a kialakult járványhelyezethez igazodva egyfajta iránymutatást adott, ami társadalmi egyeztetések útján kiegészült a város turisztikai szereplőinek javaslataival is. Az akcióterv 3 részből épült fel: (1.) a válságkommunikáció és (2.) a Siófok visszavár újraindító kommunikációs kampány, valamint (3.) a város év végig tartó marketingkommunikációs tevékenységének bemutatásából.



marketingkommunikációs tevékenységének

Az akcióterv 3. szakasza tartalmazta a város év végéig tartó kommunikációját, mely Siófok őszi kommunikációs kampánya, az „Ősszel is Siófok!” nevet viseli.

Az őszi kampányban a gasztro-, családbarát-, aktív-, kulturális- és wellness turizmusra építjük a kommunikációt. Az őszi élményeket főként online felületeken, a közösségi oldalakon fizetett hirdetésekkel támogatva képek, videók és cikkek formájában juttatjuk el a város célközönségének.

Az élménykommunikációt kiegészítve saját eseményeket is szervezünk, valamint nyereményjátékokat is indítunk. A kampány legfőbb célja az, hogy növelje Siófok vendégforgalmát az őszi időszakban is, és kiegészítse a turisztikai szereplők saját kommunikációját.

**Az „Ősszel is Siófok kommunikációs kampánystratégia a 2. számú mellékletben található.**

### ***1.15. Party a szőlőben II. – kerékpáros gasztro túra***

A 2020-as év egyik kiemelt terméke az aktív turizmus, melynek kapcsán több kisebb rendezvényt is szervezett az Egyesület. Az őszi kampány célja többek között az is, hogy különböző sportokkal ismerkedjenek meg a városba érkező vendégek és a helyi lakosok.

A Party a szőlőben II. kerékpáros túra, mely

2020. szeptember 27-én került megrendezésre. A 10 km-es túrán a ságvári Marjád-szőlőhegyre látogattak ki a résztvevők, ahol a Kecskés Szilárd és Fia Pincészet látta vendégül a túra résztvevőit. A pincészetnél mustkóstoló, jó hangulatú bográcsozás és igazi farm hangulat várt mindenkit.



### ***1.16. Siófoki Kincsvadászat – kalandra hív a város! játék***

A családbarát turizmus is egy fontos, kiemelt turisztikai termék, így az elmaradó programok, és az egyéb, vírushelyzet miatt nem elérhető programlehetőségek helyettesítéseként



is hoztuk létre a „Siófoki Kincsvadászat – kalandra hív a város!” elnevezésű kincskereső játékot. A játék során 7 belvárosi helyszínen rejtettünk el üvegekben rejtvényeket, melyek a következő helyszínre utalnak. Az üvegekben 1-1 betűt is találnak a játékosok, melyek összerakásával teljesítik a feladatot. A megfejtést beküldők nyereményjáték sorsoláson vesznek részt. A játék célcsoportja a kisiskolás gyerekek, indulása óta több helyi és ideutazó család játszott végig a kalandos kincskeresést, melynek feladványai segítenek megismerkedni Siófok történetének és érdekességeinek egy részletével. (Kálmán Imre hagyaték, Varga Imre-szobrok, stb.)

### ***1.17. Őszi barangolások Siófokon! - nyereményjáték***

A júliusi „Álomnyaralás Siófokon” játék elérése és népszerűsége egyértelműen megmutatta, hogy ősszel is érdemes egy hasonlóan erős marketingkommunikációs kampányt létrehozni. A nyereményjáték ugyanúgy 4 élménycsomagot kínál a játékosoknak, melyekre a felajánlásokat Egyesületünk kapcsolatrendszerének köszönhetjük. A siófoki őszi kampány egyik alappillére fontos erőforrást is jelent majd a kampány során, hiszen a nyertesek Siófokon töltött idejük során alanyai lehetnek az újonnan elkészülő élményspotoknak is. Így igazán autentikus szereplőkkel mutathatjuk majd be a siófoki élményeket.

### ***1.18. Országos Tourinform Találkozó - Budapest (2020. október 7.)***

A siófoki Tourinform iroda is részt vett a Magyar Turisztikai Ügynökség (MTÜ) szervezésében megrendezett Országos Tourinform Találkozón. A Tourinform-találkozón elismerésben részesültek a hálózatban több éve dolgozó munkatársak. Nagy örömünkre a siófoki Tourinform iroda csapatából a több éves kitartó munkáért Stadler-Szentpéteri Ildikó irodavezető és Bárkányi Bianka marketinges kollégánk 5 éves, valamint Fazekas Gábor front officeban dolgozó munkatársunk 10 éves jubiláló plakettet kapott. Az ünneplésen túl a találkozón tájékoztatást kaptunk az MTÜ képviselőitől az Ügynökség aktuális a Tourinform-hálózatot és a magyar turizmust érintő eredményeiről és terveiről. A találkozón bemutatásra kerültek az MTÜ új kampányai és megújuló kiadvány portfóliója, a belföldi és





nemzetközi marketingkommunikációs tervek. Szó volt 2020-ban az új piacok felé történő nyitásról, hogyan kezelték a krízishelyzetet, milyen kreatív megoldásokkal éltek az online térben a lezárt határok mellett. Molnár Anita Tourinform koordinációért felelős programigazgató részletesen ismertette az irodahálózatot érintő aktualitásokat, az elmúlt év változásait és a jövőre vonatkozó terveket. Juhász Szabolcs turizmus szakmai igazgató a turisztikai térségek meghatározásáról tartott prezentációt és beszámolt a 2020 tavaszán lezajlott Tourinform-irodai fejlesztésekről. Az irodahálózat munkatársai pedig szakmai prezentációk keretében egymással is megosztották jó gyakorlataikat, bevált fejlesztéseiket.

### ***1.19. Siófok2020 Munkacsoport***

A Siófok2020 munkacsoport 2016 elején alakult, amikor a városvezetés elfogadta Siófok 2020-ig szóló Középtávú Turisztikai Koncepcióját. Az Itt kezdődik a Balaton címet viselő koncepció célja, hogy a turisztikai marketingkommunikáció segítségével a főszezonon kívül is erősítse a város vonzerejét, és Siófok turizmusa egy 5 évre meghatározott stratégia mentén sikeres pályára álljon. A munkacsoport a stratégiában lefektetett alapok koordinálását végzi. Feladata, hogy összefogja a város idegenforgalmi programjait, átláthatóvá tegye a programok szervezésének, értékelésének rendszerét, mely alapján elkészül a város éves programnaptára. A megbeszéléseken a tagok megvitatják turisztikai ötleteiket, az adott évi feladatokat. A 2020-as év kihívások elé állította a munkacsoportot is, ahol a középpontba Siófok turizmusának újraindítása került és az, hogy milyen tervekkel, ötletekkel, lehet kihozni a maximumot az idei évből. A munkacsoport ülésein megtárgyalt turisztikai és marketingkommunikációs feladatok operatív kivitelezési munkáit a Fürdőegylet fenntartása alatt álló Tourinform iroda látja el.

A Siófok2020 Munkacsoport vezetését 2016-2018 között a város Turisztikai Koncepcióját a Fürdőegylettel közösen elkészítő FERLING Kft. ügyvezetője, majd 2019-ben a Balaton-parti Kft. ügyvezetője, az idei évtől pedig dr. Nagy Gábor alpolgármester látja el.

A munkacsoport tagjai: Siófok Város Alpolgármestere, Siófok Város Idegenforgalmi és Rendészeti Bizottságának elnöke, Siófok Város Önkormányzatának sajtóreferense, a Kálmán Imre Kulturális Központ igazgatója, a Balatoni Hajózási Zrt. értékesítési és forgalmi igazgatója, a Siófoki Fürdőegylet elnöke, a Siófoki Tourinform iroda vezetője, a Balaton-parti Kft. ügyvezető igazgatója és marketing vezetője, a PLÁZS képviselője és a Hotel Azúr\*\*\*\* értékesítési és marketing vezetője.

## VI. A TOURINFORM IRODA ÉS AZ EGYESÜLET VÁROSMARKETING TEVÉKENYSÉGE 2020-BAN

Siófok Város Önkormányzata 2017-ben a 179/2016. (V.26.) számú Képviselő Testületi határozatával hosszú távú koncepciót fogadott el a város turisztikai marketingjére,” Itt kezdődik a Balaton” címmel. A koncepció gerincét a Siófok 2020 Turizmusfejlesztési Program adja.

A koronavírus okozta járvány a gazdaság minden ágazatát megrázta, ami alól a turizmus sem volt kivétel. Az emberek utazási szokásai és az eddig megszokott turisztikai trendek teljesen megváltoztak, a külföldi vendégek száma a korábbi évekhez képest drasztikusan visszaesett és a belföldi turizmusban is súlyos hatások érzékelhetőek.

A város 2020-as marketingkommunikációs stratégiája az előző évek eredményeire építve és a korábbi tapasztalatokból levont következtetések átgondolásával került megalkotásra. Egy integrált marketingkommunikációs kampánnyal szeretnénk volna bemutatni a város sokszínű élménykínálatát. A tervek szerint a 360 fokos kampányban szerepeltek volna TV-s, rádiós megjelenések; saját szerkesztésű nyomtatott kiadványok; nyomtatott megjelenések imázs jellegű PR cikkekkel belföldi és külföldi magazinokban; promóciós eszközök gyártása; rendezvényekhez tartozó nyomtatott szóróanyagok gyártása; rendezvény installációk gyártása; egy hellosiófok mozgatható szelfipont legyártása; rendezvények fotózása, videózása, illetve imázs- és élményspotok gyártása a közösségi média felületekre; online megjelenések és hirdetések vásárlása, valamint egy éves médiafigyelés előfizetése is.

A járvány okozta változások miatt azonban a kommunikációt a csatornákkal együtt teljesen át kellett tervezni. A város előre megtervezett marketingkommunikációs stratégiája már a tavaszi időszakban átalakításra került. A karantén időszaka alatt egy válságkommunikációs stratégia mentén az online felületekre helyeződött a hangsúly, ahol kiemelten fontosak voltak a tájékoztató jellegű posztok. Elindult egy „Hello Otthon x Hello Siófok cikksorozat”, valamint egy Digitális utazás Siófokra cikksorozat is a „Siófok megvár!” kampány részeként.

A nyár eleji korlátozások feloldása után ismét áttervezést igényelt a város marketingkommunikációjának felépítése. Itt az iroda által indított **„Siófok megvár!” kampány**hoz visszacsatolva és azt tovább gondolva elindult a **„Siófok visszavár!” kampány**, melynek célja az volt, hogy biztosítsunk mindenkit arról, Siófok egy biztonságos úti cél, amit bátran választhatnak a nyári kikapcsolódás helyszínéül. Ezen időszakban folytatott kommunikáció kivitelezése kizárólag online felületeken, saját tartalmak gyártásával, pénzügyi források nélkül zajlott.

A korábbi évek sikeres marketingkommunikációs kampányai során élményígérettekkel került bemutatásra a célközönség számára, hogy a város olyan pozitív élményeket, programokat és látnivalókat kínál, melyek miatt az év bármely időszakában érdemes Siófokra látogatni.

A cél az imázs váltás mellett a város vendégéjszaka számának növelése és párhuzamosan a vendégkör átalakítása, annak érdekében, hogy az asszociáció során a város neve hallatán a célközönség fejében ne csak a buli, a szórakozás és a nyár jelenjen meg, hanem az aktív vízparti pihenés, a családbarát szálláshelyek, rendezvények, az őszi gasztronómiai élmények, a tavaszi kerékpáros túrák és a téli kulturális programok is.

A siófoki élményígérettek négy évszakon, négy szezonon át tematikusan vezetnek végig a város célcsoportját a turisztikai kínálaton. A kiemelt turisztikai termékek állnak a középpontban, amelyek minőségi tartalomba ágyazva, specifikus csatornákon keresztül jutnak el a célközönséghez. Az aktív és sport-, a gasztró-, a rendezvény-, a kulturális és a családbarát turizmus termékekkel továbbra is a minőségi turizmus fejlesztése a cél, illetve az, hogy Siófok egyre szélesebb körben legyen ismert családbarát úti célként.

A város marketingkommunikációjának kialakításakor a költségvetés elkészítésénél figyelembe vettük a megváltozott marketing- és turisztikai trendeket, az aktuális városi turisztikai koncepciót, és a marketingstratégiát, valamint Siófok célközönségének elérése érdekében kiválasztottuk a megfelelő kommunikációs csatornákat, illetve arányaiban a költségeket is ezen szempontok mentén osztottuk fel.

Siófok városvezetése a járványhelyzet miatt az év elején elfogadott 2020. évi marketingkommunikációs keretet 16. 218. 415 Ft-ra csökkentette. A keretösszegben szereplő tételek kivitelezéséért Siófoki Fürdőegylet – Turisztikai Egyesület és Tourinform iroda felel.

A keretösszeg tételei között az alábbiak maradtak: ***a városi kiadványok grafikai költsége és újrainyomtatása*** (Kerékpáros térkép, Imázs kiadvány, Városkönyv, Színező gyerekeknek); ***ajándéktárgyak legyártása; imázs videók készítése Siófok élménykommunikációjához;*** rendezvények fotózása; rendezvény plakátok, szóróanyagok gyártása; programturizmus.hu oldalon előfizetés vásárlása, ***közösségi oldalakra online hirdetési keretösszeg;*** médiafigyelés.

A rendezvények járvány miatti elmaradása okán a vastagon szedett tételek maradtak a keretből, melyet az iroda év végéig fel tud használni a kommunikációra.

## 1.5 Nyomtatott kiadványok

A város nyomtatott kiadványait évtizedek óta a Tourinform iroda, illetve az Egyesület készíti. Az idei évben is a kiemelt turisztikai termékek köré építve készítjük el a nyomtatott kiadványokat is. A nyomtatott kiadványok Siófok imázsát építik és terjesztik egy javarészt olyan célközönség számára, akik már Siófokon tartózkodnak (vagy az országban más Tourinform irodákban információt kerestek Siófokról), és részletes tájékoztatást szeretnének a város történetéről, az itt fellelhető programlehetőségekről, attrakciókról, szolgáltatókról és a környékbeli programlehetőségekről. Tapasztalataink azt mutatják, hogy nagy igény van a nyomtatott kiadványokra, hogy a látogatók pihenésük során egy pontosan összeállított és naprakész és széleskörű információkat tartalmazó kiadványcsomagból tájékozódjanak Siófokról.

A kiadványokat a Tourinform irodában és a város több forgalmas pontján, és az országos Tourinform irodahálózaton keresztül terjesztjük.

### Kerékpáros térkép

A Siófok környékének és a kelet-balatoni térség kerékpározási lehetőségeit tartalmazó térkép 2017 óta szolgálja a kerékpárosokat. A kiadvány 2020-ban is az elmúlt évek gyakorlatának megfelelően három nyelven kerül az érdeklődők kezébe. A térképet egy hazai, professzionális térképkészítő cég készítette, így pontos és informatív. A kiadvány túraútvonal javaslatokat, illetve a Balaton



keleti medencéje körül futó Balatoni Bringakörút szakaszát is tartalmazza. Mivel az aktív- és sportturizmus egy kiemelt turisztikai termék, és az egyre növekvő kerékpáros turizmus miatt rendkívül fontos, hogy kerékpáros térképpel is tudjuk tájékoztatni a látogatókat, hogy közvetlenül és célzottan őket szólítsuk meg egy kifejezetten nekik szóló kiadvánnyal, és így méltóbb legyen a város a Balaton Sportfővárosa címre is.

### Siófok imázs kiadvány

A Siófokot bemutató, invitatív, imázs kiadványt 2020-ban is megjelenteti irodánk, a 2018-ban bevezetett elegáns külső megújításával. A kiadvány külön füzetben, frissített képanyaggal, magyar és angol nyelven érhető el, és általános tájékoztatást nyújt



a város olyan aspektusairól, mint a történelem, a díszpolgárok, az épített és természeti örökségek, a turizmus vagy a kultúra.

### **Siófok Városkönyv**

Siófok várossá avatásának 50. évfordulója tiszteletére 2018 novemberében jelent meg irodánk munkatársai által szerkesztett Városkönyv. A kiadvány szerkesztésekor a vonzó, elegáns megjelenés mellett a rendelkezésre álló oldalszám adta keret figyelembevételével a minél tartalmasabb



ismeretanyag átadását tartottuk szem előtt. A könyv bőséges képanyaggal mutatja be a város történetét, díszpolgárait, épített, természeti és kulturális örökségeit, intézményeit és testvérvárosi kapcsolatait. Az idei évben utánpótlása szükséges, mert több alkalommal kerülnek ajándécsomagokba delegációknak vagy promóció céljából, hiszen ez egy minőségi, keménykötött kiadvány, amely örök és ékes darabja az otthoni vagy munkahelyi könyvgyűjteményeknek.

### **Siófok színező gyerekeknek**

A Siófok színező kiadvány gyerekeknek szól, hiszen a családbarát turizmus a város egyik kiemelt turisztikai terméke, így fontos, hogy a családokkal érkező gyermekek is jól érezzék magukat városunkban, hogy úgy érezzék, ők is fontosak a pihenésük során, hogy közvetlenül megszólítsuk őket és családjukat, ezzel is márkahűséget erősítve a családokban, hogy a következő üdülésük alkalmával is Siófokot válasszák úti célul. A színező mellett a promóciós ajándékok között szerepelnek további gyerekeknek szóló termékek is, mint például a színesceruza, amely jól passzol ehhez a kiadványhoz.

#### **1.6 Promóciós ajándéktárgyak**

A város egységes arculatához és az integrált marketingkommunikációhoz igazodva gyártatunk promóciós eszközöket. Az ajándéktárgyak (nyakba akasztható kulcstartó, hűtőmágnes, kulcstartó, jegyzetfüzet, színes ceruza, memóriakártya, bögre, toll, baseball sapka, papírtáska, strandtáska, napszemüveg, kulacs, pendrive, törölköző) mindegyikén megjelenik a Siófok logó az „Itt kezdődik a Balaton!” szlogennel.

A promóciós eszközök kiállításokon, kitelepüléseken, delegációk, csoportok fogadásakor kerülnek kiosztásra. Természetesen a mennyiségnek megfelelően minden önkormányzati intézmény részesül a promóciós eszközökből.

A promóciós eszközök kiválasztásánál figyeltünk arra, hogy felnőtteknek és gyerekeknek szóló ajándéktárgyakat is rendeljünk, hogy a család minden tagja megtalálja a számára megfelelőt, így nagyobb eséllyel használják azokat, ezzel közvetve erősítve a Siófok brandet.

### **1.7 Imázsvideók készítése**

Az idei évi marketingkommunikációkban kiemelten fontos szerepe van a tartalom megosztásnak, különösen az imázsjellegű, hangulatot idéző posztoknak. A megváltozott körülmények miatt szinte teljes egészében az online felületekre terelődött a figyelem, ahol a legnagyobb eléréseket a fotós és videós tartalmakkal tudunk generálni. Mivel a 2020-as stratégia is a kiemelt turisztikai élményeket helyezi középpontba, a családbarát, kulturális, aktív-, sport-, és gasztroturizmushoz kapcsolódó élményígéretet képezik a kommunikáció szerves részét. Ezeket az élményígéretet a megfelelő hívószavakat tartalmazó saját PR cikkek mellett képi és audiovizuális tartalomba foglalva is közvetítjük a megfelelő célcsoportok felé. A képeket és videókat online megjelenésekhez használjuk, a [hellosiofok.hu](http://hellosiofok.hu) weboldalunkon, valamint a HelloSiófok Facebook és Instagram oldalán.

A megosztott élmények célja, hogy az éppen nem Siófokon tartózkodó potenciális látogató is bele tudja élni magát a helyzetbe, elképzelje, milyen jó lenne mégis Siófokon lenni, éppen ezért fontos, hogy a videók kiváló minőségűek legyenek. Fontosnak tartjuk, hogy a legtöbb esetben emberek is szerepeljenek a kampányban, így közelebb hozva az élményt a potenciális célközönséghez.

A kampány részeként 60 db 10-20 másodperces élményvideó készül, melyek célzottan az aktív és sport-, a gasztro-, a rendezvény-, a kulturális és a családbarát turizmus termékeket hivatottak népszerűsíteni, hiszen továbbra is a minőségi turizmus fejlesztése a cél, illetve az, hogy Siófok egyre szélesebb körben és egyre nyomatékosabban legyen ismert családbarát úti célként. Az imázs spotokat válogatott szereplőkkel, válogatott siófoki helyszíneken forgatjuk, hogy autentikus tartalmat, „sztorikat” tudjunk átadni velük a megfelelő célcsoportoknak.

Néhány éve útjára indított Ezerarcú Siófok rovatunk 2020-ban is töretlenül halad tovább azért, hogy bemutassa Siófok esszenciáját, vagyis azokat az embereket és vállalkozásokat, akik nap mint nap lelkesen dolgoznak azért, hogy a hozzájuk betérő vendégeknek megmutassák, Siófok egy ezerarcú város, amely sokszínű kínálatával és vendégszeretetével méltán állítja

magáról, hogy „itt kezdődik a Balaton!”. A rovat interjúi videós tartalmakkal egészülnek ki a 2020-as évben, amellyel a kiemelt turisztikai termékek köré építve mutatjuk meg a város kínálatát.

### **1.1 Online megjelenések**

Az idei évi turisztikai és marketing trendeknek megfelelően a kommunikáció tervezésénél az egyik legnagyobb hangsúlyt az online felületek kapták. Nagymértékben támaszkodtunk az online marketing adta lehetőségekre, azon belül is a social media nyújtotta előnyökre, ahol a Facebook oldalunk és Instagram oldalunk az integrált kommunikáció jegyében a Hello Siófok nevet viselik, Facebook oldalunk több mint 46.000 követővel, Instagram oldalunk több mint 40.000 követővel rendelkezik.

Ehhez a kommunikációhoz illeszkedik a város hivatalos turisztikai weboldala, a [www.hellosiofok.hu](http://www.hellosiofok.hu), és az ehhez kapcsolódó telefonos alkalmazás. A digitális felület nagy előnye az egyénre szabhatóság, a gyorsan kezelhető eszközök és a rugalmasság, amely mind tökéletes alapot nyújt a város népszerűsítésére, illetve Siófok imázsának és attrakcióinak széles körben történő kommunikációjára.

A megjelenést tekintve a legfőbb cél a minőségi tartalom megosztása, hiszen nagyon fontos elemmé vált a tartalom az online marketing világában, középpontba került az élményigéreték kommunikálása, a sztorik megosztása. Kiemelt figyelmet kapnak tehát idén a Siófokról megjelenő szöveges, képi és videós tartalmak is, melyek szintén előre meghatározott stratégia mentén készülnek az év hátralévő részében.

Siófok imázsépítésének és az őszi-téli szezon forgalomélénkítésének céljából tehát online PR cikkek, képes ajánlók és a közösségi oldalakon különböző tartalmak erősítik a város brandjét a stratégiában meghatározott kiemelt turisztikai termékek mentén.

A saját gyártású online PR cikkek is Siófok márkáépítését szolgálják, ahol kihangsúlyozásra kerülnek a város kiemelt turisztikai termékei (családbarát, gasztro-, kulturális, aktív és sportturizmus) és a cikkek témái illeszkednek az év hátralévő részében megvalósításra kerülő marketingkommunikációs stratégiához is.

A közösségi média oldalakon (Facebook és Instagram) különböző kisebb városi eseményeket, PR cikkeket és videókat hirdetésekkel segítjük elő, hogy az organikus megjelenésen túl minél több felhasználóhoz eljusson az információ, a nagyobb elérés érdekében targetált hirdetéseket használunk. Az organikus megjelenések mellett így még hatékonyabban tudjuk megjelentetni a várost és népszerűsíteni a felhasználók körében. Az online kampány és hirdetésstratégia eredményességét elemzések készítésével figyelemmel kísérjük.

## Egyesületi marketingkommunikáció

### 1.2 Egyesületi belső kommunikáció

A Siófoki Fürdőegylet – Turisztikai Egyesület fő feladata a turisztikában érdekelt vállalkozások, szolgáltatók tevékenységének összehangolása, támogatása, érdekképviselete és turisztikai termékfejlesztés annak érdekében, hogy a Siófokra érkező turisták száma emelkedjen, minél többen értesüljenek a város adta lehetőségekről és az idelátogatókat színvonalas attrakciók várják. Egyesületünk tagokat toboroz a siófoki turisztikai és közéletből, akiknek különböző szolgáltatásokat, megjelenési lehetőséget és egyéb marketing segítséget biztosít a város általunk szerkesztett hivatalos turisztikai weboldalán, fizetett nyomtatott és online sajtóban, illetve saját szerkesztésű városi kiadványainkban is megjelentetjük vállalkozásukat, és természetesen szerzett médiamegjelenésekben is felhívjuk rájuk a figyelmet. Belső és közérdekű információkat, best practice jellegű és egyéb segítő tanácsainkat Facebook csoportunkban, oldalunkon és hírlevélben osztjuk meg velük.

Egyesületünk tagsága a siófoki és környékbeli turizmus stakeholdereiből tevődik össze. Tagjaink között megtalálhatóak kereskedelmi és magán szálláshelyek, civil szervezetek, egyesületek, önkormányzati és gazdasági szervezetek, éttermek, szórakozóhelyek, cukrászdák, kávézók, pékségek, büfék, termelők, kézművesek, vásári kitelepülők, egészségügyi szolgáltatók, utazási irodák és egyéb turizmushoz kapcsolódó és nem kapcsolódó szolgáltatók. Természetesen nemcsak a tagdíjat fizető helyi szereplőkkel működünk együtt, hiszen TDM szervezetként és a városmarketing stratégia felelőseként nekünk is érdekünk, hogy a siófokra látogatók minél szélesebb körben tájékozódjanak a helyi és környékbeli lehetőségekről az itt töltött idejük alatt.

Az fő marketingkommunikációs csatornánk az online felületek, hiszen rugalmasságuk és gyorsaságuk miatt itt lehet a leghatékonyabban kommunikálni egy meghatározott célcsoporttal, illetve a web 2.0 és azon belül is a közösségi média interaktivitása miatt is alkalmas a céljaink elérésére. Tagságunk számára létrehoztunk egy **„Siófoki Fürdőegylet Tagsága” Facebook zárt csoportot**, ahol folyamatosan osztjuk meg velük a számukra releváns információkat a helyi történésekről, pályázati lehetőségekről, meghirdetett szakmai konferenciákról, regionális lehetőségekről, illetve gyakran szakmai tippekkel is ellátjuk őket, amellyel turisztikai szereplőként előnyökhöz juthatnak. Mindezen gyakorlatias információk mellett a felületen tevékenységünkről is beszámolunk, hiszen a belső kommunikációnk fontos része az egyesületi PR is, hogy érezzék, van létjogosultsága munkaszervezetünknek, és



valóban előnyökhöz jutnak a tagságunkkal. Mindemellett folyamatosan hírt adunk tagjaink sikereiről is: egy-egy sikeres pályázatukról, szakmai díjaikról, szerzett megjelenéseikről a sajtóban, illetve az általuk szervezett eseményekről, rendezvényekről. Utóbbiakról kiemelten fontosnak tartjuk, hogy mi is beszámoljunk, hiszen mi fogjuk össze a siófoki és környéki turizmusban érdekelt szereplőket, így közöttük gyakorlatilag egyesületünk jelenti a legfőbb kommunikációs csatornát. A 2018-as évben a Facebook csoport mellett létrehoztunk egy **Siófoki Fürdőegylet – Turisztikai Egyesület Facebook oldalt** is, hogy ne csak tagságunkhoz szóljunk, hanem egy szélesebb közönséget érjünk el. Ez az oldal új tagok bevonására is alkalmas, illetve a helyi érdekeltek, a lakosság is megismerheti tevékenységünket, és nem utolsó sorban még szélesebb körben tudjuk összefogni az embereket. Hatékony kommunikációs csatornánk **hírlevélszolgáltatásunk**, melynek van kifejezetten tagságunknak szóló része is.

Belső kommunikációnk fontos része az együttműködésekre való felhívás. Számos programot támogatunk meg hirdetéssel, illetve direkt felhívásokkal, hogy a szerényebb kapcsolati rendszerrel rendelkező szervezeteket segítsük a támogatók gyűjtésében. Számtalan helyieknek szóló verseny, tombola, bál és egyéb esemény pénzügyi és ajándékokkal történő támogatásában vállaltunk szerepet közvetítőként, illetve marketingkommunikációt tekintve közvetlen támogatóként is.

Belső kommunikációnk eredményességét bizonyítja folyamatosan növekvő taglétszámunk, és a segítségért vagy akár támogatással hozzánk forduló vállalkozások, önkormányzati és civil szervezetek száma is. Egyesületünk saját PR-jának nagy szerepe van abban, hogy a releváns közönség találkozzon tevékenységünkkel, és elismerje munkánkat, ezért rendszeresen indulunk szakmailag jelentős pályázatokon, és nyíltan kommunikáljuk szerepünket Siófok városmarketinggel összefüggő sikereiben is.

## VII. ÖSSZEGZÉS

A Siófoki Fürdőegylet – Turisztikai Egyesület és a Tourinform iroda a fent beszámoltak alapján igen intenzív turisztikai résztvevője a városnak és a korábbi évekhez hasonlóan minden évben munkaszervezetével igyekszik a maximális teljesítmény elérésére. A jövőben is szeretnénk szakmai támogatást nyújtani a városvezetés és az Önkormányzati Hivatal részére, minél több szakmai programon részt venni, egy jó kapcsolatot kialakítani a Magyar Turisztikai Ügynökséggel, a jó kapcsolatot fenntartani az Egyesület tagságával, szeretnénk összefogni a civil szervezeteket, képviselni a vállalkozói szféra érdekeit, minél professzionálisabban végezni a város marketingkommunikációját annak érdekében, hogy az elkövetkezendő években is magabiztosan kijelenthessük, hogy Siófokon kezdődik a Balaton.

**Kérem az előterjesztésben foglaltak elfogadását és munkánk támogatását.**

Kelt: Siófok, 2020. október 9.



**Balogh Renáta**  
elnök