



Welcome  
please  
Come In

BLIV EN DEL AF DESTINATION SYDKYSTDANMARKS

**TURISTINFORMATIONSNETVÆRK**



DESTINATION  
SYDKYSTDANMARK



# GÆSTESERVICE I DESTINATION SYDKYSTDANMARK

I Destination SydkystDanmark sætter vi gæsten i højsædet. Derfor er vi også den destination med flest Turistinformationer!

SydkystDanmarks Turistinformationer har alle det til fælles, at de ligger der, hvor turisterne naturligt færdes. På den måde kan vi nå ud til langt flere besøgende. Målet er, at levere en ensartet høj serviceoplevelse til destinationens gæster både fysisk og digitalt.

De over 60 autoriserede Turistinformationer i SydkystDanmark er alle forskellige, både i størrelse og virksomhedstype. Du finder alt fra restauranter og caféer til havne, biblioteker, cykelforhandlere, campingpladser og hoteller.

Dog har de alle det til fælles, at de brænder for den gode, personlige service og gerne vil tilbyde destinationens gæster "det lille ekstra", der giver glade gæster, som kommer igen.

Men det er ikke alle, der har muligheden for at være Turistinformation. De skal selvfølgelig ikke glemmes. Derfor udvider vi nu konceptet, så vi udover de officielle Turistinformationer også kan tilbyde de mange andre aktører, der gerne vil gøre en indsats overfor deres gæster, men hvor en officiel Turistinformation ikke ligger indenfor deres rammer, at tage del i Turistinformationsnetværket.





- LEJ EN BIL  
- RENT A CAR  
- AUTOVERM

HAPPY TO HELP  
SYDKYSTDANMARK  
HER BEGYNDER INFORMATIONEN



TOURIST  
i

SYDKYSTDANMARK

# HVILKE KRAV ER DER TIL TURISTINFORMATIONERNE?

Som turistinformation i Destination SydkystDanmark er du en del af Destination SydkystDanmarks autoriserede I-ordning. Og for at kunne leve op til den ordning, skal følgende overholdes:

- Den ansvarlige medarbejder skal besidde viden og personlige færdigheder i at udføre god service- og informationsbetjening
- Værter i turistinformationen skal besidde viden om hele Destination SydkystDanmark, herunder seværdigheder, aktiviteter, overnatnings- og bospisningsmuligheder og transport
- Have synlig skiltning med "Det Grønne I"
- Deltage i kursusdage udbudt af VISM
- Være indforstået med evt. at udfylde spørgeskemaer om turisternes besøg (udarbejdes af VISM)
- Deltage i løbende evalueringer
- Alle værter skal gennemføre Destination SydkystDanmarks digitale læringsforløb
- Turistinformationen skal levere uvildig turistinformation
- Der skal leveres en kvalificeret service- og informationsbetjening på min. dansk og engelsk
- Virksomheden skal linke fra egen hjemmeside til relevante sider på VISMs hjemmeside

# HVORFOR VÆRE OFFICIEL TURISTINFORMATION?

- En måde at få flere gæster ind af døren på
- Ekstra synlighed
- Ekstra salg til flere gæster
- Sparring med andre virksomheder i et stort netværk
- Forbedret service- og vidensniveau i virksomheden
- Ønske om at være en del af en samlet destination
- De mange fordele med kurser, uddannelse m.m.



# HER ER DER ENDNU FLERE FORDELE

- Deltagelse på kursusdag i foråret
- Deltagelse på produktkendskabstur i foråret
- Deltagelse på evalueringsdag i efteråret
- Adgang til SydkystDanmarks digitale læringsforløb
- Merchandise med det Grønne I
- Brochureholdere efter eget valg
- Præsentation på [www.sydkystdanmark.dk](http://www.sydkystdanmark.dk) som turistinformation
- Nyhedsbreve hver fredag fra 15. juni til 31. august. Resten af året udsendes nyhedsbreve ved lejlighed
- Blåt VIP-kort til medarbejderne, der giver gratis adgang til attraktioner m.m.
- Sparring ved udfordringer
- Et kompetent netværk af værter
- Brochuredistribution min. 3 gange i sæsonen
- Brætspillet "Stjernespillet – Vær turistguide i SydkystDanmark"
- "Værtskabskort" (Dilemmakort som sætter fokus på gæsteservice og gæstehåndteringen)

# KURSER FOR TURISTINFORMATIONERNE

Hvert år bliver der afholdt tre kursusdage for turistinformationerne og ved alle kursusdage er der gratis deltagelse. Det drejer sig om følgende kursusdage:

## **Kursusdag**

Kursusdag, der afholdes som opstart på sæsonen, hvor der er mulighed for at tilmelde op til 2 medarbejdere. Kurset fokuserer altid på relevante emner, f.eks.: den kommende sæson, gæsteservice, destinationen helt generelt, netværk el. lign.

## **Produktkendskabstur**

Produktkendskabstur hvert forår med udgangspunkt i destinationen. Her kan der være fokus på et specielt emne, eller geografi. Det er muligt at tilmelde 1 medarbejder. Turen varer fra tidlig morgen til sen eftermiddag/aften og indeholder besøg på attraktioner og ture i det fri, derudover er der morgenmad, frokost samt kaffe & kage.

## **Evalueringsmøde**

I efteråret afholdes det årlige evalueringsmøde, som tager udgangspunkt i sæsonen der er gået. Her er der mulighed for at tilmelde 2 medarbejdere. Denne dag fokuseres der bl.a. på: evaluering af den afsluttede sæsonen, informationer fra VISM om planer for den kommende sæson, inputs fra deltagerne omkring deres sæson, gæsteservice m.m.







# HVORDAN FÅR JEG DEL I BLOT NOGET AF DET?

Har du masser af lyst til at få mere viden omkring gæsteservice, være en del af distributionen eller blot have muligheden for at gennemføre vores E-learning, men ønsker ikke at være turistinformation? Så skal du bare kontakte VISM, så sørger vi for at oprette dig som én uofficiel information i turistinformationsnetværket.

**Som uofficiel information i SydkystDanmarks turistinformations-netværk får du følgende fordele helt gratis:**

- Brochuredistribution (Modtagelse af andres brochurer samt mulighed for – mod betaling – at have egen brochure med rundt)
- Nyhedsbreve hver fredag i perioden 15/6 - 31/8 og resten af året ved lejlighed
- Adgang til SydkystDanmarks digitale læringsforløb (E-learning)

**Har du lyst til mere? Så får du mulighed for at betale dig fra følgende:**

- Brochureholdere
- Stjernespil
- Sparring
- Kursusdag forår
- Produktkendskabstur
- Evalueringsdag
- Værtsskabskort (Dilemmakort, som sætter fokus på gæsteservice og gæstehåndteringen)

# VÆRKTØJER & ØKONOMI

	Officiel Turistinformation	Betaling	Uofficiel information	Betaling
Brochuredistribution	X	0,-	X	0,-
Nyhedsbreve hver fredag i perioden 15/6 - 31/8 og resten af året ved lejlighed	X	0,-	X	0,-
Adgang til SydkystDanmarks digitale læringsforløb (E-learning)	X	0,-	X	0,-
Brochureholdere	X	0,-	(X)	Kostpris
Stjernespil	X	0,-	(X)	250,-
Sparring	X	0,-	(X)	Ved længere forløb kan der forekomme timebetaling
Kursusdag forår	X	0,-	(X)	Kan deltage med 1 person mod kostpris
Produktkendskabstur	X	0,-	(X)	Kan deltage med 1 person mod kostpris
Evalueringsdag	X	0,-	(X)	Kan deltage med 1 person mod kostpris
Værtskabskort (Dilemmakort, som sætter fokus på gæsteservice og gæstehåndteringen)	X	0,-	(X)	100,-
Div. merchandise med I-logoet	X	0,-	-	
Præsentation på Sydkystdanmark.dk som turistinformation	X	0,-	-	
VIP-kort med gratis adgang til attraktioner eller andre fordele	X	0,-	-	

# UDDYBNING AF UDVALGTE VÆRKTØJER

Brochuredistribution	I foråret og hen over sommeren kommer vores distributør forbi dig med nye foldere, brochurer og kortmateriale fra Destination SydkystDanmark. De brochurer, der er med i bilen, er fra aktører, der har købt sig til distributionen. Distribution på alle køreture koster omkring kr. 3.800,- + moms.
Nyhedsbreve hver fredag i perioden 15/6 - 31/8 og resten af året ved lejlighed	Nyhedsbrevene indeholder relevant information til dig, der har med destinationens gæster at gøre. Det kan være information omkring nye oplevelser i destinationen, gæsteservicetiltag, muligheder for uddannelse og meget andet. Du har altid mulighed for selv at komme med input til nyhedsbrevet og til sidst i hvert nyhedsbrev, er der link til en begivenhedskalender, der er lige til at printe og hænge op på opslagstavlen.
Adgang til SydkystDanmarks digitale læringsforløb (E-learning)	Læringsmoduler om god gæsteservice, destinationen og dens gæster. Modulerne udbygges og tilrettes løbende og du har mulighed for at tilmelde alle medarbejdere i din virksomhed. Modulerne kan tages hver for sig og alle moduler er af ca. 15 minutters varighed.
Brochureholdere	Alle autoriserede turistinformationer får tilbudt brochureholdere. Der er mange forskellige varianter – vi finder i fællesskab den eller dem der passer lige til din turistinformation.
Stjernespil	Stjernespillet er udviklet specielt til personalet i Destination SydkystDanmarks turistinformationer. Et brætspil, der udfordrer din viden om destinationen og giver ekstra facts, du måske ikke kendte i forvejen. En god mulighed for at erhverve ekstra viden sammen med dine kollegaer.
Værtskabskort (Dilemmakort, som sætter fokus på gæsteservice og gæstehåndteringen)	Dilemmakort der giver en mulighed for at drøfte virksomhedens politik omkring håndtering af gæster. Både sjove og alvorlige emner tages op på de mange dilemmakort og giver anledning til at tale om, hvordan lignende situationer skal håndteres hos jer.
Div. merchandise med I-logoet	I-skilte, beachflag og andet med det Grønne I på.
VIP-kort med gratis adgang til attraktioner eller andre fordele	Plastickort, der giver personalet i turistinformationerne gratis adgang eller anden fordel til udvalgte attraktioner mod fremvisning af kort og dokumentation på ansættelse.

# NYE TILTAG I 2021

- Ekstra synlighed.
- Flere kursusdage med færre deltagere.
- Oplægsholdere som f.eks. Teaterspektrum (rollespil).
- Klyngemøder.
- Skærme, brochureholdere m.m.
- Tilfredshedsundersøgelse/mystery shopping.
- Gennemgang af udvalgte autoriserede turistinformationer med fokus på gæsternes oplevelser - med hjælp fra ekstern konsulent.
- Projekt i samarbejde med Destination Sønderjylland omkring flere moduler til det digitale læringsforløb. Projektet er støttet af Erhvervsfremmebestyrelsen.

# BLIV EN DEL AF TURISTINFORMATIONSNETVÆRKET

Er du blevet interesseret i at vide mere om gæsteservice i Destination SydkystDanmark?

Så kontakt Turismeservicechef Vibeke Tejlmand på [vt@vism.dk](mailto:vt@vism.dk), og hør om dine muligheder for at komme med i netværket og blive én af SydkystDanmarks officielle turistinformationer eller blot få del i nogle af vores værktøjer, som uofficiel information.

Vi er alle en del af gæsternes samlede oplevelse af Destination SydkystDanmark.



# NUVÆRENDE TURISTINFORMATIONER I SYDKYSTDANMARK (2020)

## Næstved kommune (16)

- Næstved Automobilmuseum
- Næstved Museum – Helligåndshuset
- Hotel Vinhuset
- Næstved Bibliotek
- Grønnegades Kaserne Kulturcenter
- Banegårdspladsen (frivillige medarbejdere)
- Slusehuset
- Gavnø Slot
- De Hvide Svaner Camping
- Karrebæksminde Turistinformation (Feriepartner Karrebæksminde)
- Fuglebjerger Kro
- Rønnebæksholm
- Menstrup Kro
- Smålandshavet Kursuscenter
- Quistgaarden Bed & Breakfast
- Holmegaard Værk

## Faxe kommune (15)

- Camp Adventure
- Dalby Hotel
- Feddet Camping
- Lægårdens Camping
- Paradehuset, Gisselfeld
- Faxe Bibliotek
- Haslev Bibliotek
- Emmaus Galleri & Kursuscenter
- Slangerupgaard
- Faxe Ladeplads Havn
- Vemmetofte Præstegård
- Hønseriget Tokkeruplund
- Danhostel Faxe Vandrerhjem
- Geomuseum Faxe
- Kulturmuseum Øst

## Vordingborg kommune (20)

- Brobike Kalvehave
- Danmarks Borgcenter
- Geocenter Møns Klint
- Jungshoved Præstegård
- Camp Møns Klint
- Klintholm Havn
- Møns Museum i Stege
- Residens Møen
- The Coffee Connection
- House of Møn (frivillige medarbejdere)
- Bog & Idé Vordingborg
- Præstø Havn
- Sweet & Coffee
- Vordingborg Nordhavn
- Camping Mønbroen
- Kalvehave Havn
- Bogø Brød
- Hårbølle Havn
- Masnedsund Havn
- Galleri Hestestalden

## Stevns kommune (10)

- Stevnsbladet i Store Heddinge
- Konference og Hotel Klinten
- Rødvig Ferieby
- Rødvig Kro & Badehotel
- Stevns Camping, Strøby
- Traktørstedet Højeruplund
- Hårlev Kro
- Traktørstedet Gjorslev Bøgeskov
- Koldkrigsmuseum Stevnsfort
- Vallø Spisehus