



27. august 2015



Kvalitetsutvikling med hemmelige gjester til Telemarkskanalen i 2015 - oppsummering

I 2014 og 2015 har hemmelige gjester reist på og langs Telemarkskanalen. De har besøkt og vurdert kvaliteten på turistopplevelsen på kanalbåter, kafeer, museer, aktivitetstilbud, overnattingssteder osv. I 2015 har 54 turistaktører hatt slike gjester.

Resultater i 2015

Samlet viser rapportene fra de hemmelige gjestene at de grunnleggende elementene i Telemarkskanalen som turistmål er veldig solide og gode.

- Gjestene framhever den vakre naturen, det varierte landskapet og at det er velstelt og vakkert overalt.
- Turene med kanalbåtene får veldig gode vurderinger, der de ansattes kunnskaper og interesse for gjestene blir framhevet.
- Det er mange interessante attraksjoner og aktiviteter i området, samt hyggelige overnattings- og serveringssteder.

Selv om vi har flott natur og gode opplevelser å tilby, har vi også noen utfordringer som vi må jobbe videre med:

- En viktig del av turistopplevelsen er møtet med mennesker som bor og virker i området. Her ser vi at mange ansatte trenger mer kunnskap om eget og andres turisttilbud i området, slik at de kan bidra mer med tips og råd om hva gjestene kan oppleve.

- Det er en utfordring å få lønnsomhet i det sesongbaserte reiselivet. Vi har bedt de hemmelige gjestene om å se spesielt på hvordan aktørene bidrar til å øke salget. Rapportene tyder på at mange for tilbakeholdne når det gjelder salg. Til tross for at vi har mange flotte opplevelser å by på, sier de hemmelige gjestene at vi er for lite aktive i å tilby og markedsføre egne og andres produkter.
- Internett er en viktig kilde til informasjon, planlegging og kjøp av reiser. De hemmelige gjestene sier at de bruker for mye tid på å få oversikt over hva som tilbys og på å planlegge reisen. Her må vi jobbe systematisk med å gjøre de ulike nettsidene mer brukervennlige.
- Å reise er en opplevelse for alle sanser. Vi må bli flinkere til å tilby mat basert på lokale råvarer og å fortelle når vi bruker det, slik at gjestene opplever en smak av det landskapet de besøker.

Samarbeid

Dette er et samarbeid mellom Telemarkskanalen regionalpark og turistaktørene. Hensikten er å få kunnskap om hvordan turistene opplever vårt område slik at vi kan markedsføre det som er bra og forbedre det som kan bli bedre. Målet er å få flere gjester og bedre lønnsomhet for aktørene.

Kvalitetskriterier

Det er laget 61 kvalitetskriterier for internett, booking, entre, generelle fasiliteter, velkomst & avreise, produkter & tjenester, servicesalg og toalett som alle kan besvares med JA eller NEI.

For eksempel:

- Var det tilstrekkelig oppdatert informasjon på nettsiden?
- Fantes det et lokalt produkt?
- Kunne den ansatte svare på spørsmål om Telemarkskanalen?
- Vise en ansatt uoppfordret interesse for gjesten?

Evaluering

Turistopplevelsen blir testet av reisefaglige konsulenter som opptrer som hemmelige gjester. Etter besøket får den enkelte aktør en rapport med evaluering av kriteriene og en skildring av opplevelsen. Rapportene er konkrete, med tips og råd om forbedringer. De som har fått besøk av hemmelige gjester sier at de opplever rapportene som nyttig, konstruktive og motiverende.

Tilbakemeldinger fra aktørene

Disse sitatene fra tilbakemeldinger på rapportene viser at aktørene er innstilt på å gjøre en innsats:

- *Det er gull for oss med så detaljert informasjon om turopplevelsen disse gjestene har hatt, og her har vi et forbedringspotensial.*
- *Dette var artig. Nok å arbeide videre med, hyggelig tilbakemelding!*
- *Ja, her kan vi jo forbedre oss kraftig... Men det skal vi nok fikse 😊 Kommunikasjon mellom meg og våre ansatte er viktig, så denne tilbakemeldingen er veldig viktig for oss.*
- *Mykje bra dette! Vert moro å dele vidare, og så trur eg toaletta får ein skikkeleg runde!*
- *Moro med gode resultater 😊 Jeg ser vi får trekk for skilting/informasjon – vi er på saken!*
- *Jeg er såååååååå glad for at vi er med på dette, og at regionalparken tok initiativet til dette, tilbakemeldingene er virkelig nyttige! Og så er det jo selvsagt veldig gøy med knallgode tilbakemeldinger 😊...*
- *Så gøy dette var – også så greie tilbakemeldinger, som vi skal ta tak i med det samme!*

De beste aktørene i 2015

Rapportene og resultatene for den enkelte virksomhet er fortrolig, men vi vil gjerne framheve de som fikk de beste plasseringene i årets evalueringer. Her er de som fikk positiv vurdering på over 90 % av kriteriene:

Telemarksgalleriet/Lysbuen på Notodden – fikk 100 % !

Øvre Verket på Ulefoss

Telemark Museum - Henrik Ibsen Museum

Ulefoss Gjestebrygge

Skien Taxi

Vest-Telemark Museum - Kviteseid Bygdetun

Lunde Taxi

Telemark Museum – Brekkeparken

Telemark Museum - Ulefos Hovedgaard

M/S Victoria

Dalen Turistkontor

Kvalitet handler om systematisk arbeid over tid – som lønner seg

Gjennom rapportene fra de hemmelige gjestene har 54 viktige aktører langs Telemarskanalen fått konkrete tilbakemelding om turistopplevelser som de kan bruke til å forbedre egen virksomhet. I

tillegg vil Telemarkskanalen regionalpark og destinasjonsselskapene bidra til å løse en del av de felles utfordringene. Telemarkskanalen som turistmål er sesongbasert, med stor utskifting av ansatte hvert år. Det innebærer at arbeidet med kvalitetsutvikling ikke er et stunt der kvaliteten blir spikret en gang for alle, men at det må være et systematisk arbeid som legges inn i den daglige virksomheten. Belønningen er at kvalitet lønner seg. Engasjerte ansatte og fornøgte gjester gir mer penger i kassa.

Kanalbåtene inviterer alle telemarkinger til å være hemmelige gjester om bord i neste uke

Her er meldingen fra båtselskapene:

Vi ønsker å tilby alle stolte Telemarkinger å reise med kanalbåtene M/S Victoria og M/S Henrik Ibsen fra mandag 31.august til søndag 6. september for kun kr. 150,- på følgende strekninger:

Skien – Lunde / Lunde - Skien
Dalen – Lunde / Lunde - Dalen

Ordinær pris på disse strekningene er kr. 575,- pr. person.

Det er ikke mulig å reservere billettene på forhånd, så gjestene møter opp på kaia og viser til koden: Stolt Telemarking. Prisen gjelder for individuelle reisende. Vi tar forbehold om ledig kapasitet ved påstigning.

Kontaktpersoner

- Telemarkskanalen regionalpark, prosjektkoordinator Frida Sviland, 41 45 36 07
- Quality Improvement, <http://www.qi-int.com/norwegian/> kvalitetsrådgiver Torunn Tronsvang, 99 26 28 58 – dette er det konsulentfirmaet vi bruker i prosessen

Hilsen fra Frida

.....
Frida Sviland
Prosjektkoordinator Telemarkskanalen regionalpark
www.telemarkskanalen.no
Kontor 35 91 73 23
Mobil 41 45 36 07

