

# HANKO \* HANGÖ

## AJANKOHTAISTA ASIAA MATKAILUSTA

### MATKAILUN KEHITYS HANGOSSA 2016

Matkailun mittarit vuodelle 2016 ovat nyt valmistuneet ja voimme todeta, että asiakkaamme arvostavat Hangon tarjoamia palveluja. Parhaat nousijat viime vuonna olivat ravintola- sekä majoituspalvelut. Yleisvaikutelma Hangosta pysyi ennallaan ja myös asiakkaidemme kokemus hinta-laatusuhteesta parani hieman viime vuodesta.

### Asiakastyytyväisyys 2016 (asteikko 1-5, n=531)

	2016	tavoite	2015
Matkailuneuvonta	4,49	4,60	4,51
Majoituspalvelut	4,13	4,05	3,89
Kahvila- ja ravintolapalvelut	4,23	4,20	4,11
Risteilyt	4,33	4,33	4,33
Kaupat	3,62	3,70	3,54
Ohjelmapalvelutarjonta	3,69	3,90	3,71
Yleisvaikutelma Hangosta	4,66	4,65	4,65

### MATKAILUN MITTARIT

Matkailun kehitystä mittaavat arvot antavat tärkeää tietoa matkailuelinkeinon merkityksestä ja kehityksestä kunnassamme. Myös näillä mittareilla mitattuna viime vuosi oli hyvä, ja varsinkin majoitusliikkeiden liikevaihto kasvoi reilusti. Tilastokeskuksen yöpymistilastot näyttävät tasaista kasvua ympäri vuoden, paitsi kesä- ja elokuussa, ja erityisesti ulkomaalaisten yöpymiset ovat kasvaneet. Ravintoloiden tietoja emme ole saaneet vielä. Tilastot kokonaisuudessaan: <http://tourism.hanko.fi/hangon-matkailustrategia/>

### Matkailualan liikevaihto Hangossa 2016

	2016		2015
Vierasvenesatamat	418 761	+ 4%	402 562
Ravintolat	tiedot puuttuvat vielä		
Majoitusliikkeet	2 176 000	+27%	1 687 500

### MAJOITUSVARAUS HAPPY BOOKING

Asiakkaat ovat jo pitkään toivoneet mahdollisuutta etsiä, varata ja maksaa majoituksensa yhdessä palvelussa. Nyt suosittelemme kaikille majoitusliik- keille, joilla ei vielä ole verkkovarausjärjestelmää liittymistä Happy Bookingiin. Lisätietoja löytyy [www.happybooking.se](http://www.happybooking.se)

**Muistutus!** Happy Booking esitellään sparrausfoorumissa pe 3.2!

Seuraava askel on mahdollistaa tuotteiden myynti sujuvasti kaikkien toimi- joiden kesken, siitä lisäinfoa piakkoin!

### MERELLINEN SAARISTO- OHJELMA

Visit Finlandin Merellinen Saaristo-ohjelma on jo nyt tuonut konkreettista myyntiä myös Hankoon kun saksalainen matkanjärjestäjä majoittaa ryhmämat- kavieraitaan Hotelli Regatassa. Tämä on tulos matkanjärjestävierailusta, jonka järjestettiin yhteistyössä Visit Finlandin kanssa.

Merellinen Saaristo on yksi tämän vuoden tärkeimpiä markkinointipanostuksi- amme ja tuo myös tänä vuonna mm. matkanjärjestäjiä vierailulle Hankoon sekä tuotekehitysmahdollisuuksia yrittäjille.

Pysy kartalla ja tutustu Saaristoseminaarin (15.12.) luentoihin ja tämän vuoden tapahtumiin: <http://www.visitfinland.fi/news/saaristoseminaari-15-12-2016/>



**Muista hakea uusi matkailuesite ja kartta asiakkaidesi iloksi. Samalla vaikutat positiivisesti asiakkaiden viipymään Hangossa!**

### MATKAILUSTRATEGIA JA UUSI TOIMINTASUUNNITELMA 2017

Hangon matkailustrategia ja toimintasuunnitelma on päivitetty ja löydet ne kokonaisuudessaan matkailun verkkosivulta. Toimintasuunnitelma tehdään nyt vuodeksi kerrallaan ja vuoden 2017 tavoitteet on sovittu ja päivitetty yhdessä matkailuyrittäjien kanssa.

### LAATUTONNI-KOULUTUS TULEE TAAS

Laatutonni on matkailualalle räätälöity laatuohjelma ja seuraava mah- dollisuus osallistua Laatutonni-koulutukseen on maaliskuussa. Hinta ja koulutuksen paikka selviävät heti kun osallistujat ovat tiedossa, lisätietoja antaa matkailupäällikkö marika.pulliainen@hanko.fi tai tutustu: [www.laatutonni.fi](http://www.laatutonni.fi)

## NÄIN TE KOETTE MATKAILUTOIMISTON TOIMINNAN 2016

Selvitimme nyt toista vuotta sidosryhmiemme tyytyväisyyttä Hangon matkailutoimiston toimintaan, kiinnostusta yhteistyöhön sekä yhteistyön merkityksellisyyttä. Saimme 41 vastausta ja kaikkien tulosten keskiarvo asteikolla 1-5 oli 4,16 verrattuna edellisvuoden keskiarvoon, joka oli 4,3.

Henkilöstön tavoitettavuus sai parhaan arvosanan ja huonoimmaksi te arvioitte mahdollisuuden vaikuttaa matkailutoimiston toimintaan. Yleisesti voidaan todeta, että tyytyväisimpiä toimintaan ovat ne, jotka useimmin olivat yhteydessä matkailutoimistoon.

Muiden muuassa seuraavia asioita toivottiin kyselyssä: yrittäjät toivovat kaupungilta suurempaa taloudellista panostusta matkailuun ja parempaa yhteistyötä yrittäjien kesken.

Matkailutilastoja, tutkimustuloksia ja tiedotteita toivottiin myös koottavan keskitey-  
tysti samaan paikkaan, ja tällainen parannus onkin nyt tulossa verkkosivuillemme  
kevään aikana! :)

## AJANKOHTAISTA KEVÄÄN AIKANA

3.2. klo 9

### Sparrusfoorumi

Ehdota teemaa ja tule mukaan keskustelmaan!  
Kevään muut päivät ovat: 3.3., 7.4., ja 5.5.

25.3. klo 20.30

### Earth Hour Hangossa

Hangon matkailutoimisto koordinoi Hangossa järjestettävän  
ohjelman, ilmota meille omasta ohjelmastasi!

vk.13

### Uutiskirje #2 lähetetään asiakkaille

Muista lähettää tietoa matkailutoimistoon!

21.-23.4.

### Kotimaan matkamessut Tampereella

Hangon matkailutoimisto paikalla

26.4.

### Vastuullisen liiketoiminnan Green Start-koulutus

Lisätietoja: marika.pulliainen@hanko.fi

17.5.

### Matkailuillallinen Hangossa

Vuoden matkailutuotteen palkitseminen.

vk.19

### Uutiskirje #3 lähetetään asiakkaille

Muista lähettää tietoa matkailutoimistoon!

2.6.

### Koulutuspäivä palvelualan henkilöille.

Ilmainen ja avoinna kaikille!

# HANKO \* HANGÖ

## AKTUELLT INOM TURISMEN

### HUR UPPLEVDE VÅRA KUNDER OSS 2015

Turismens mått för 2016 är klara och till vår glädje kan vi konstatera att våra kunder uppskattar servicen i Hangö. De delområden som fått bättre vitsord än tidigare är restaurangerna samt inkvarteringsföretagen.

Det allmänna intrycket av Hangö hölls på tidigare nivå och kundernas upplevelse av relationen mellan pris och kvalitet förbättrades aningen jämfört med fjolåret.

### Kundbelåtenhet 2016 (skalan 1-5, n = 531)

	2016	mål	2015
Turistinformation	4,49	4,60	4,51
Inkvartering	4,13	4,05	3,89
Restaurang och café	4,23	4,20	4,11
Kryssningar	4,33	4,33	4,33
Butiker	3,62	3,70	3,54
Programservice	3,69	3,90	3,71
Pris-kvalitetsnivå	4,66	4,65	4,65

### TURISMENS MÅTT

Nyckeltalen som mäter utvecklingen inom turismnäringen ger oss viktig information om situationen i kommunen. Enligt dessa mått var fjolåret bra, men speciellt inkvarteringen står för en märkbar ökning av omsättningen.

Statistikcentralens siffror visar en jämn ökning utanför högsäsongen men juni och augusti visar sämre resultat än ifjol. Den utländska andelen övernattare svarar för en stor del av ökningen. Vi saknar uppgifterna från restaurangerna.

Turismstrategin i sin helhet: <http://tourism.hanko.fi/sv/hangon-matkailustrategia/>

### Turismnäringens omsättning i Hangö 2016

	2016		2015
Gästhamnar	418 761	+ 4%	402 562
Restauranger	uppgifterna saknas		
Inkvartering	2 176 000	+27%	1 687 500

## ONLINE INKVARTERINGSBOKNING HAPPY BOOKING

Möjlighet till online bokning av inkvartering är numera en självklar service kunderna förväntar sig. För alla inkvarteringsföretag som saknas detta rekommenderar vi Happy Booking. Mera info på [www.happybooking.se](http://www.happybooking.se)

**Påminnelse!** Vi presenterar Happy Booking på sparringsforumet den 3.2. Följande steg blir att skapa möjligheter för företagare att smidigt sälja varandras produkter, mera info om detta inom kort!

## DEN MARITIMA SKÄRGÅRDEN- PROGRAMMET

Visit Finlands utvecklingsprogram Den maritima skärgården har redan nu hämtat med sig konkret försäljning, bl.a. har en tysk researrangör valt att inkvartera sina gäster på Hotel Regatta. Detta är ett resultat av researrangörsbesök till Hangö i samarbete med Visit Finland. Den maritima skärgården är en av våra viktigaste marknadsföringssatsningar i år och inom ramen för detta kommer bl.a. researrangörer att bekanta sig med Hangö. Därtill erbjuds konkret produktutvecklingshjälp till företagare som vill kunna erbjuda produkter som efterfrågas på den europeiska marknaden. Håll dig ajour och kolla in föredragen som hölls på Skärgårdseminariet den 15.12 samt nyheterna för i år: <http://www.visitfinland.fi/news/saaristoseminaari-15-12-2016/>



**Kom ihåg att glädja dina kunder med den färskaste turismborschynen! På samma gång bidrar du till att gästerna får lust att stanna längre i Hangö!**

## TURISMSTRATEGIN OCH DEN NYA VERKSAMHETSPLANEN 2017

Turismstrategin och verksamhetsplanen är nu uppdaterade och du hittar dem i sin helhet på turismens webbplats. En nyhet för i år är att verksamhetsplanen nu görs för ett år i taget och årets plan är utarbetad i samarbete med turistföretagarna.

## KVALITET TILL 1000- UTBILDNINGEN ORDNAS I MARS

Kvalitet till 1000 är ett kvalitetsprogram som är utarbetat specifikt för turismbranschen. En ny utbildning ordnas i mars i år. Pris och plats för utbildningen meddelas när deltagarantalet är klart. Mera info ger turismchef [marika.pulliainen@hanko.fi](mailto:marika.pulliainen@hanko.fi) eller: [www.laatutonni.fi](http://www.laatutonni.fi)

## SÅ HÄR UPPLIVER NI TURISTBYRÅNS VERKSAMHET

Vi skickade i år för andra året i rad ut en förfrågan till våra samarbetsparter om hur ni upplever turistbyråns verksamhet, intresset för samarbete samt hur ändamålsenligt ni upplever samarbetet.

Vi fick 41 svar och medeltalet för alla svar är 4,16 på skalan från 1-5. Ifjol var medeltalet 4,3.

Turistbyråns personal är lätt att nå och får enligt undersökningen det bästa vitsordet, däremot upplevs det svårt att kunna påverka turistbyråns verksamhet. De som ofta har kontakt med turistbyrån var generellt sätt nöjdare med servicen än övriga.

Bland annat framlades följande önskemål: företagarna önskar av staden en ökad ekonomisk satsning på turismen samt även ett förbättrat samarbete emellan.

Det kom även fram ett önskemål om att turismstatistik, undersökningsresultat och infobrev skulle finnas samlade och lättare tillgängliga och en sådan samlingsplats kommer att skapas på turismens webbplats under våren!

## AKTUELLT UNDER VÅREN

3.2 kl. 9

### Sparringsforum

Välkommen att ta del av aktuella frågor!  
Vårens datum är: 3.3,7.4, ja 5.5.

25.3 kl. 20.30

### Earth Hour i Hangö

Hangö turistbyrå koordinerar alla evenemang, anmäl ditt eget evenemang till oss!

vk.13

### Nyhetsbrev #2 skickas till kunderna

Kom ihåg att meddela turistbyrån om dina nyheter!

26.4

### Green Start- utbildning för företag

Mera info: [marika.pulliainen@hanko.fi](mailto:marika.pulliainen@hanko.fi)

21-23.4

### Den inhemska resevärdagen i Tammerfors

Hangö turistbyrå deltar på begäran av företagarna.

17.5

### Turismmiddagen i Hangö

Årets turismprodukt utses!

vk.19

### Nyhetsbrev #2 skickas till kunderna

Kom ihåg att meddela turistbyrån om dina nyheter!

2.6

### Utbildningsdag om Hangö

för personal inom turism- och servicebranschen.