

HANKO HANGÖ

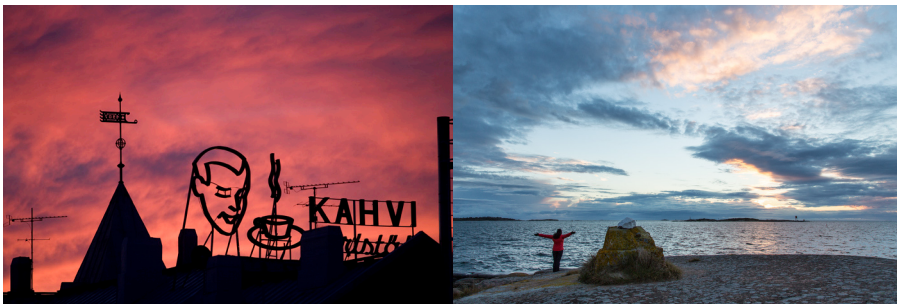
AJANKOHTAISTA ASIAA MATKAILUSTA

MITEN TYYTYVÄISIÄ ASIAKKAAMME OLIVAT HANKOON 2017?

Matkailun mittarit viime vuodelta ovat valmistuneet. Ilahduttavasti ohjelmanpalvelutarjonta koettiin paremmaksi kuin aiemmin, sen sijaan asiakkaat olivat vähemmän tyytyväisiä majoitus sekä kahvila- ja ravintolapalveluihin edellisvuoteen verrattuna.

Asiakastyytyväisyys 2017 (asteikko 1-5, n=429)

	2017	tavoite	2016
Matkailuneuvonta	4,46	4,55	4,49
Majoituspalvelut	3,81	4,25	4,13
Kahvila- ja ravintolapalvelut	3,95	4,35	4,23
Risteilyt	4,17	4,35	4,33
Kaupat	3,57	3,70	3,62
Ohjelmanpalvelutarjonta	3,83	3,80	3,69
Yleisvaikutelma Hangosta	4,62	4,66	4,66
Hinta-Laatusuhde	3,80	3,95	3,93



Tulliniemen luontopolku houkuttelee kävijöitä ympäri vuoden.

MUITA MIELENKIINTOISIA TILASTOJA 2017

Kävijämäärät

Hangon matkailutoimiston nettisivu:	244 499	+16,5 %
Hangon matkailutoimisto:	27 725	+10 %
Tulliniemen luontopolku:	27 023	+16 %

TILASTOKESKUKSEN MAJOITUSTILASTOT 2017

(tilastot eivät sisällä kaikkia Hangon majoitusliikkeitä)

Majoitustilastot näyttävät selkeästi kasvavia lukuja. Viime vuoden kasvu on tapahtunut korkeasesongin ulkopuolella, kasvu näkyy varsinkin alkuvuoden kuukausitilastoissa.

2017:	53 460 , joista ulkomaalaisia 6425 (joulukuun luvut puuttuvat)
2016:	50 098 , joista ulkomaalaisia 5428
2015:	49 146 , joista ulkomaalaisia 4729
2014:	48 036 , joista ulkomaalaisia 5720

Tilastokeskuksen kuukausikohtaiset yöpymiset, sekä muutos edelliseen vuoteen:

01/2017	1 367	+100%
02/2017	1 463	+45%
03/2017	2 150	+54%
04/2017	3 030	+84%
05/2017	3 494	+18%
06/2017	8 011	-6%
07/2017	16 731	+1%
08/2017	10 097	+8 %
09/2017	3 359	+9%
10/2017	2 147	+7%
11/2017	1 611	+16%

12/2017 tilastot valmistuvat vasta helmikuussa

SIDOSRYHMIEN TYYTYVÄISYYS MATKAILUTOIMISTON TOIMINTAAN

Sidosryhmien tyytyväisyyttä Hangon matkailutoimiston toimintaan, kiinnostusta yhteistyöhön sekä yhteistyön merkityksellisyttä selvitettiin kyselyn muodossa joulukuussa 2017. Vastauksia saimme 29, tulosten keskiarvo oli **4,31** (asteikolla 1-5). Edellisvuoden keskiarvo oli 4,16.

Matkailutoimisto tiedottaa elinkeinolle aktiivisesti matkailuun liittyvistä ajankohtaisista asioista sai parhaan arvosanan ja heikommaksi arvioitiin *Mahdollisuus vaikuttaa matkailutoimiston toimintaan*. Otamme mielellämme vastaan konkreettisia parannusehdotuksia tämän asian parantamiseksi, kaikki ideat ovat tervetulleita!

Viime vuoden toivomuksena oli matkailutilastojen, tutkimustulosten ja tietoteiden julkaisu keskitetysti. Tiedot löytyvät täältä: <https://tourism.hanko.fi/hangon-matkailustrategia/>

Käy kurkkaamassa, mikäli et ole sitä vielä tehnyt!

MATKAPAKETTEJA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ UUDISTUU

Matkapakettia ostavan kuluttajan suoja paranee tänä vuonna. Uudet lait matkapalveluyhdistelmistä ja matkapalveluyhdistelmien tarjoajista tulevat voimaan vuoden 2018 heinäkuun alusta.

Matkapaketilla tarkoitetaan vähintään kahden erityyppisen, samaa matkaa varten ostettavan matkapalvelun yhdistelmää. Matkapalveluja ovat paitsi kuljetus ja majoitus myös autonvuokraus sekä muut matkailupalvelut, kuten pääsyliput eri tapahtumiin.

Uusi matkapakettilaki koskee matkanjärjestäjän etukäteen kokoamien matkapakettien lisäksi esimerkiksi sellaisia matkapaketteja, jotka matkustaja itse kokoaa elinkeinonharjoittajan verkkosivujen kautta tekemällä erilliset sopimukset eri palveluntarjoajien kanssa. Uutta on, että osa uuden lain säännöksistä koskee myös ns. yhdistettyjä matkajärjestelyjä, minkä johdosta säännösten piiriin tulee paljon useampia matkapalvelun tarjoajia kuin tällä hetkellä.

Jos siis tarjoatte matkapalveluyhdistelmiä asiakkaille, tutustukaa huolellisesti uuteen lakiin:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170921>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170922>

AJANKOHTAISTA ALKUVUODEN AIKANA:

- 1.2. klo 8.30 Sparrausfoorumi ja Hangon yrittäjien aamukahvit**
Sparrausfoorumit järjestetään kevään aikana seuraavasti: 1.2., 23.3., 27.4. ja 25.5.
- vk. 5 Uutiskirje #1 lähetetään asiakkaille**
Muista lähettää tietoa matkailutoimistoon!
Vuoden 2018 uutiskirjeet: vk. 13, 19, 27, 36, 45.
- 9.-18.2. Venemessut, Helsingin messukeskus**
- 2.-4.3. Go Expo-messu, Helsingin messukeskus**
Hanko, Raasepori, Salo ja Kemiönsaari markkinoi uutta pyöräilijän Rannikkoreittiä! www.rannikkoreitti.fi
- 16.5. Matkailuillallinen Hangossa**
Rento illallinen kaikille matkailun parissa työskenteleville.
- 1.6. klo 13-15.30 Koulutuspäivä: Mitä Hanko tarjoaa matkailijoille**
Ilmainen ja avoinna kaikille palvelualalla työskenteleville. Sopii erityisesti kesätyöntekijöille, jotka eivät tunne Hankoa hyvin!

HANKO* HANGÖ

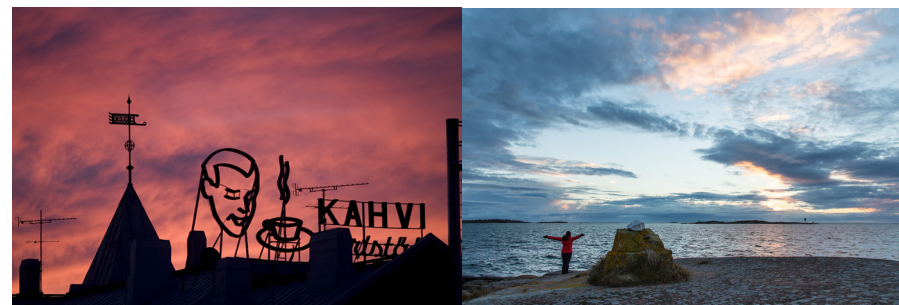
AKTUELLT INOM TURISMEN

HUR NÖJDA VAR VÅRA GÄSTER MED HANGÖ 2017?

Nu är statistiken för fjolåret klar och vi vet hur besökarna upplevde Hangö. Glädjande nog bedöms programservicen vara bättre än tidigare, däremot har inkvarteringen och café- och restaurangservicen försämrats jämfört med föregående år.

Kundbelåtenhet 2017 (skala 1-5, n=429)

	2017	målet	2016
Turistinfo	4,46	4,55	4,49
Inkvartering	3,81	4,25	4,13
Café- och restaurangservice	3,95	4,35	4,23
Kryssningar	4,17	4,35	4,33
Butiker	3,57	3,70	3,62
Programservice	3,83	3,80	3,69
Allmänna intrycket	4,62	4,66	4,66
Pris-kvalitetsförhållandet	3,80	3,95	3,93



Tulluddens naturstig lockar besökare året om.

ÖVRIG INTRESSANT STATISTIK

Besökarantal

Turistbyråns webbplats:	244 499	+16,5 %
Hangö turistbyrå:	27 725	+10 %
Tulluddens naturstig:	27 023	+16 %

STATISTIKCENTRALENS ÖVERNATTINGSSTATISTIK 2017

(I statistiken ingår inte alla inkvarteringställen i Hangö)

Inkvarteringstatistiken visar en klar tillväxt för år 2017. Ökningen har skett speciellt utanför sommarsäsongen, och tydligast i början av fjolåret.

2017: 53 460, varav utlänningar 6425 (december saknas)
2016: 50 098, varav utlänningar 5428
2015: 49 146, varav utlänningar 4729
2014: 48 036, varav utlänningar 5720

Den månadsvisa övernattingsstatistiken, samt förändringen till året innan:

01/2017	1 367	+100%
02/2017	1 463	+45%
03/2017	2 150	+54%
04/2017	3 030	+84%
05/2017	3 494	+18%
06/2017	8 011	- 6%
07/2017	16 731	+1%
08/2017	10 097	+8 %
09/2017	3 359	+9%
10/2017	2 147	+7%
11/2017	1 611	+16%
12/2017	statistiken blir klar i februari	

SÅHÄR UPPLIVER NI TURISTBYRÅNS VERKSAMHET

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

Vi fick 29 svar, medeltalet var **4,31** (skalan 1-5). Fjolårets medeltal var 4,16. *Turistbyrån informerar aktivt om aktuella saker* fick det bästa vitsordet och sämst upplevdes *Möjligheten att påverka turistbyråns verksamhet*. Vi tar gärna emot konkreta tankar om hur detta kan förbättras, alla idéer är välkomna! Fjolårets önskemål om att samla turismstatistik, undersökningsresultat och infobrev till ett och samma ställe förverkligades och finns här: <https://tourism.hanko.fi/sv/hangon-matkailustrategia/>

Kolla in sidan, om du inte redan gjort det!

LAGEN OM KOMBINERADE RESETJÄNSTER

Detta år förbättras konsumentskyddet för kunder som köper kombinerade resetjänster. Den nya lagstiftningen träder i kraft i juli 2018.

Med paketresa avses en kombination av minst två olika typer av resetjänster som köps för samma resa eller semester. En resetjänst är förutom transport och inkvartering även biluthyrning och övrig resetjänst som evenemangs-biljetter.

Den nya lagen om paketresor gäller förutom av researrangören på förhand paketerade resor, även om en resenär ingår separata avtal med enskilda tjänsteleverantörer via internet.

En förändring jämfört med tidigare är att en del av den nya lagstiftningen även gäller sk. sammanlänkat researrangemang, vilket leder till att flera som erbjuder resetjänster omfattas av lagen än tidigare.

Bekanta dig alltså noggrant med lagen om du erbjuder kombinerade resetjänster:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170921>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170922>

AKTUELLT UNDER BÖRJAN AV ÅRET:

- 1.2 kl. 8.30** **Sparringsforum och Hangö företagares morgonkaffe**
Vårens datum för sparringsforum: 1.2, 23.3, 27.4 och 25.5.
- vk. 5** **Nyhetsbrev #1 skickas till kunderna**
Kom ihåg att informera turistbyrån om dina aktuella grejer!
Nyhetsbrev 2018: vk. 13, 19, 27, 36, 45.
- 9-18.2** **Båtmässan**, Helsingfors mässcentrum
- 2-4.3** **Go Expo-mässan**, Helsingfors mässcentrum
Hangö marknadsför den nya Kustrutten tillsammans med Salo, Raseborg och Kimitoön. www.kustrutten.fi
- 16.5** **Turismmiddagen i Hangö**
Trevlig samvaro för alla som verkar inom turismen i Hangö
- 1.6 kl. 13-15.30** **Skolningsdag: Vad erbjuder Hangö besökarna?**
Gratis och öppen för alla som jobbar inom kundservice.
Passar speciellt sommarpersonal som inte känner Hangö så väl!