

Väikesaarte külalislahkuse koolitusprogramm

on mõeldud Harjumaa rannikuala ja väikesaarte turismiteenuse pakkujatele (majutuse pakkujad, toitlustajad, veetranspordi teenusepakkujad, giidid, renditeenuse pakkujad jne.)

Koolitus annab võimaluse mõtestada lahti külalislahkust, kliendikeskset teenusedisaini, tutvuda turismitrendide ja turunduskanalitega. Koolitus on põimitud praktiliste ülesannetega ning osalejatel on võimalus oma seniseid kogemusi ning ka keerukusi teistega jagada. Koolitusprogrammi kohtumised toimuvad inspireerivates kohtades mere lähedal ning samade osalejatega kohtutakse kolmel korral.

I Ligipääsetavuse päev

Ligipääsetavus turismitoodetele mõjutab nende kasutamist. See mõjutab turistide sihtkohavalikuid ning tegevusi sihtkohas. Väikesaarte külalislahkuse programmi kaudu püüame koos ettevõtjatega lahendada ligipääsetavuse teemat. Vahetame osalejatega kogemusi, selgitame füüsilise ligipääsetavuse temaatikat viitadest parklateni ning tutvustame arendamisel saarteülest digiplatvormi.

Otsime vastuseid küsimustele:

- Mis aitaks tõsta ligipääsetavust väikesaartele?
- Kuidas püüame infotehnoloogiliselt lahendada väikesaarte ligipääsetavust?
- Kes sillutab tee parklani ja kelle asi on püstitada viidad?

Seminari läbiviijad: **Kaido-Allan Lainurm**, HEAK-i projektimeeskond **Anneliis Jool ja Katri Tseskidov, Asko Berens**, Navicup.

Kohtumine 14.03 kl 10.00-16.00 Tallinnas, Citybox hotellis <https://citybox.no/et/esilehekulg/>

II Turunduse päev

Iga äri alus on klientide mõistmine. Koolituspäeval keskendume kliendigruppide kirjeldamisele ja analüüsimisele. Räägime erinevatest turunduskanalitest alates sotsiaalmeediast kuni ühiste platvormideni välja. Mõtleme koos, kuidas sõnumit edastada nii, et see ärataks potentsiaalsetes klientides huvi. Kaardistame eristumise võimalusi ning püüame koos uusi teenuseid luua, et kliendile veelgi enam väärtust pakkuda.

Otsime vastuseid küsimustele:

- Kes on kliendid, keda Sa soovid oma teenuste tarbijatena näha? Kes on *personad*?
- Kus kohast kliente leida? Milliste kanalite kaudu kõnetada?
- Milliste sõnumitega klientide tähelepanu võita?

Koolitaja: **Priit Kuuskme**, HEAK ettevõtluskonsultant, edutreener, life and business coach.

Kohtumine 28.03 kl 10.00-16.00 Harjumaal, Hara sadamas <https://harasadam.ee/>

III Kliendikogemuse päev

Ettevõtte bränd ei ole see, mida oma äri kohta klientidele turundad, vaid see, mida kliendid Sinu äri kohta teistele edasi räägivad ehk hea kliendikogemus on äri edu võti ja konkurentsieelis. Selle koolituspäeva käigus omandad oskused eduka kliendikogemuse juhtimiseks.

Otsime vastuseid küsimustele:

- Mis on kliendikogemus?

- Mis moodi käib kliendikogemuse kujundamine?
- Kuidas arendada külalislahket meeskonda?

Koolitaja: **Reelika Ein**, organisatsiooni- ja juhtimiskultuuri disainer, innovatsioonitreener
Kohtumine 11.04 kl 10.00-16.00 Harjumaal, puhkekeskus Valkla rand <https://valklarand.ee/>

Koolitus on TASUTA, kuid vajalik on eelregistreerumine. Registreerumine koolitusele kuni **10.03**.
Kontaktinfo: Anneliis Jool, anneliis@heak.ee, tel. 5271634 .

Koolitus toimub PATEE projekti "Harjumaal väikesaarte ligipääsetavuse, ranniku- ja mereturismi arendamine" raames ning selle elluviimist rahastavad Euroopa Regionaalarengu Fond ja Harjumaal Ettevõtlus- ja Arenduskeskus.