

Destination Vemdalens resa mot ökad besöksservice

Utredning visade vägen

Redan för 8 år sedan gjordes en utredning i Vemdalen som visade att den traditionella turistinformationen inte fungerade längre och besöksantalet minskade. Gästerna sökte inte upp turistinformationer på samma sätt som förr utan man frågar där man är och använder i större utsträckning digitala kanaler.

Vintern 2016 gjordes en gästundersökning bland vintergästerna som delvis legat till grund för förändringarna i det nya turistinformations-systemet. De två mest utmärkande delarna i gästundersökningen var dessa två frågor:

1. Har du under ditt besök i Vemdalen besökt turistinformationen i Vemdalen by?
97,1% svarade nej och 2,9 % svarade ja.
2. Om det skulle finnas ett informationscenter på Vemdalskalet skulle du vända dig dit då för att söka information om destinationen. 59,2% svarade ja och 40,8% svarade nej.

Nya möjligheter - InfoPoints, lokal och nytt projekt

I samma veva gjorde också Visita om sitt auktorisationssystem med utökade möjligheter till besöksservice via så kallade InfoPoints. En annan fördel var att det inom kort skulle finnas en ny lokal ledig mitt på Vemdalskalets torg där gästflödet är intensivt. Och, dessutom startade Jämtland Härjedalen Turism projektet [Framtidens Besöksservice](#) och försåg oss med matnyttig information och kunskap hur man gjort om sina besöksservice-system runt om i Sverige. Vi hade också gemensamma träffar med andra destinationer och orter i Jämtland Härjedalen för att diskutera frågan.

En ny plan för besöksservice i Vemdalen

Med ny kunskap satte vi oss ner och ritade ner ett önskvärt läge för Destination Vemdalen och därefter bjöd vi in våra delägare samt Härjedalens och Bergs kommuner till ett möte den 16 maj 2017. Vi gjorde en presentation av gästundersökningen samt om Visitas nya auktorisations-system. Vi presenterade hur övriga Sverige arbetar och kommunerna berättade om kommande upphandlingar och hur de tänker framåt i frågan.

Därefter presenterade vi hur vi skulle vilja arbeta framåt i Destination Vemdalen:

- Att vi ville vinna kommunens upphandling.
- Att vi ville få till minst 8 infopoints i området, Vemdalen, Klövsjö, Vemdalskalet, Storhogna, Björnrike, Hede, Hedeviken, Åsarna.
- Att vi ska ha en värdsdagsdag per år för all personal.
- Att vi ska ha två informationsdagar höst och vår för alla som arbetar i området.
- Att vi ska bli ännu bättre på digital information i kombination med det personliga mötet.
- Att vi ska skapa ett servicesystem som kan leda till merförsäljning och bättre gästupplevelse.
- Att vi ska öppna en ny turistinformation på Skalets torg där turistströmmarna är som störst.
- Att vi ska se turistinformationen på Skalets torg som en eventplats och skapa gratisaktiviteter kring den så att vi får fler gäster som stannar. Och att vi får möjlighet att prata med gästerna och inspirera dem att stanna några nätter till.

Därefter ställde vi frågan till delägarna på mötet hur många som kunde tänka sig att bli en InfoPoint och 3 anläggningar räckte upp handen direkt.

Destination Vemdalens besöksservice idag

Vi fick uppdraget av Härjedalens kommuns att sköta besöksservicen i Hede / Vemdalen. I och med detta inleddes ett bra samarbete med Hede Turistinformation, så idag ligger Hede Turistinformation under samma avtal som oss. Vi har öppnat en ny turistinformation på Skalets Torg. Vi har idag 7 InfoPoints i Klövsjö, Storhogna, Björnrike, Vemdalen, Hedeviken och Hede. Tyvärr har vi inte fått med oss Åsarna än.

Destinationen har en lyckad värdsdagsdag årligen för all personal med över 300 deltagare. Vemdalen har två informationsdagar höst och vår för alla som arbetar i området. Där presenterar destinationsorganisationen sådant som man bör veta när man arbetar i destinationen samt info om vikten av ett gott värdsdagskap. Aktivitetsbokningarna har definitivt ökat och vi ser att gästerna stannar fler nätter framförallt sommartid tack vare våra tips till gäster och att personalen i området kan mer och känner sig säkra i sin roll att ge fler tips.

Destination Vemdalen anordnar en mängd gratisaktiviteter utanför turistinformationen vilket har lett till ökad trivsel och fler besök.

Kristina Kristoffersson (undertecknad) blev inbjuden som talare på Visitas destinationsdagar för att tala om varför Destination Vemdalen öppnade en ny turistinformation när andra lägger ner. Eksjö kommun blev så inspirerad av föreläsningen att vi nu är bjudna ner till dem och berätta om vårt arbete för deras företagare i april 2019.

Vi har också provat med Pop up Infopoint i slalombacken samt turistvärdar vid stora ankomster. Dessa två aktiviteter har inte varit så lyckade eftersom de inte ger kvalitativa samtal med gästerna.

Certifierad Värdskapstränare

Kristina har tack vare projektet [Framtidens besökservice i Jämtland Härjedalen](#) fått gå en värdskapstränarutbildning hos Värdskapet Sverige. Dessutom har Destination Vemdalen skrivit ett återförsäljaravtal med Värdskapet Sverige AB vilket innebär att vi kan erbjuda alla företag i Bergs- & Härjedalens kommuner en värdskapsworkshop med hög kvalitet i form av filmer som utspelar sig runt om i världen. Workshoparna är på 4 tillfällen eller en halvdag om man så önskar.

Kristina har haft tre värdskaputbildningar efter det, två för turistinformationer i Jämtland/Härjedalen samt en för Storhogna Högfjällshotells personal. Vi har även lagt in värdskapstänket i andra träffar och möten med företagare och personal i området.

Tidigt i projektet fick också alla turistinformationer och InfoPoints i destinationen gå en värdskaputbildning med Barbro Trum.

Tack vare [projektet](#) har destinationspersonal deltagit i studieresor som JHT anordnat och vi har fått skyltmaterial till våra InfoPoints. Vi har också deltagit på de gemensamma träffarna som anordnats av JHT med olika teman inom projektet. Det har gett kunskap och inspiration vidare.

Mer information om Vemdalens besökservice: [Kristina Kristoffersson](#)



Europeiska jordbruksfonden för
landsbygdsutveckling: Europa
investerar i landsbygdsområden



Länsstyrelsen
Jämtlands län

