



Nasjonalt kvalitetssystem for reiselivet

Hans-Olav Holtermann Eriksen

Styreleder - 01.06.21

Hva er en opplevelse

En opplevelse er et vidt begrep og i reiselivssammenheng knyttet til en følelse.

Det kan være et bedre måltid, hundekjøring i villmarken, omvisning på et museum eller guiding gatelangs i en by.

De siste årene har det vært en dreining hos reisende, fra mer sightseeing-definerte opplevelser (besøke en by, cruise, bussturer) til mer aktive opplevelser.

Hvem er viktig i reiselivet

Kort sagt: **alt og alle!** En reise består av fly, taxi, hotell, resepsjoner, aktiviteter, attraksjoner og museer, og butikker.

Selve grunnen til å reise har dog endret seg: å **oppsøke opplevelser!**

Tidligere har hoteller vært dominerende i statistikk og representasjon i styrer og offentlige organer, nå mer og mer opplevelsesprodusenter.

Bakgrunn for Varde

- Opplevelser er blitt «reason to go» og viktigste for reisende
- Opplevelsesprodusenter og reiselivsbedrifter sin erfaring
 - Erkjente at kvalitet og kvalitetsutvikling var ei utfordring og uten sentrale retningslinjer
 - Krav fra internasjonale distributører om sikkerhet og kvalitet
 - Høye produksjonskostnader og høye priser: «value of money» for gjesten
 - Ulykker skaper usikkerhet hos turoperatører
- Kvalitetsutvikling sammen – et nasjonalt system som styrker posisjonen vår

Varde Opplevelseskvalitet AS

Hva er Varde?

For bedrifter med tilknytning til reiselivet, det være opplevelser og aktiviteter, muséer og attraksjoner, og festivaler

- Bygd på internasjonale utprøvde systemer fra Skottland, Sverige og Island
- Egenutviklede moduler innen områdene «Opplevelsesproduksjon» og «Sikkerhet» i samråd med universitet og store fagmiljøer
- Selskapet er eid av selve næringen

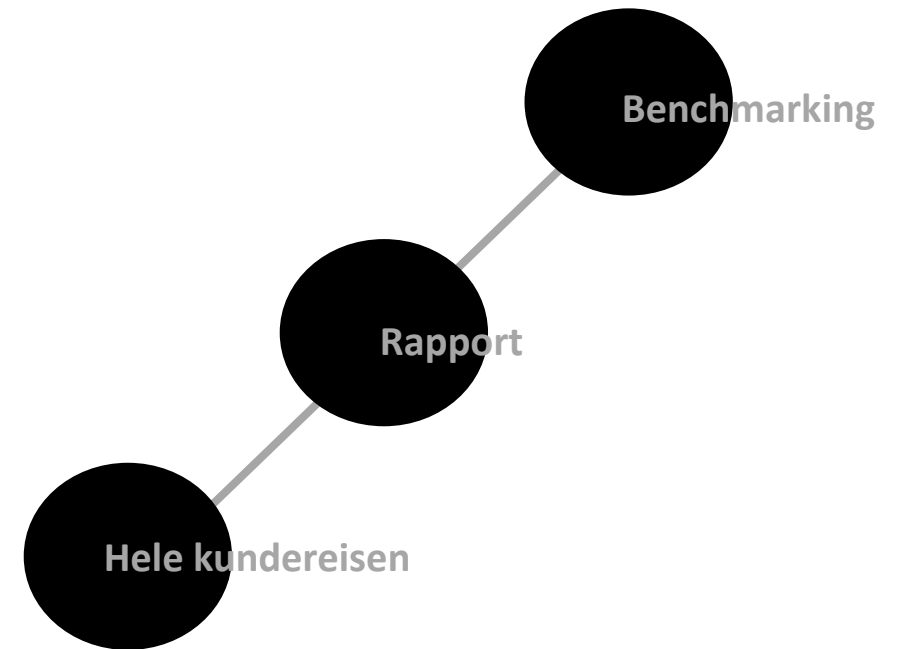
Metode

- Mystery Guest
- Måle kvaliteten
- Rådgivning kvalitet
- Heve kompetansen



System for kvalitetsutvikling

1. Forespørsel og bestilling
2. Møtepunkt / transport (hvis aktuelt)
3. Opplevelsesrom
- 4. Interaksjon gjester og personal**
- 5. Interaksjon gjester og fysiske elementer**
- 6. Interaksjon gjester og dyr, natur og kulturlandskap**
- 7. Historiefortelling**
- 8. Dramaturgi**
9. Mat og drikke (hvis aktuelt)
10. Souvenirer
11. Overnatting
12. Kommunikasjon etter besøk
13. Risikovurdering og sikkerhet



Kvalitetsskjema

POENGSUM						
OMRÅDE	NA	1	2	3	4	5
		0-49%	50-59%	60-69%	70-89%	90-100%
		Dårlig	Nokså godt	Godt	Meget bra	Ut-merket
1. Forespørsel og bestilling						
2. Møtepunkt og transport						
3. Opplevelsesrom						
4. Interaksjon gjester og personalet						
5. Interaksjon gjester og fysiske elementer						
6. Interaksjon gjester og dyr, natur og kultur-landskap						
7. Historiefortelling						
8. Dramaturgi						
9. Mat og drikke						
10. Suvenirsalg og annet salg						
11. Kommunikasjon etter besøk						
12. Sikkerhet						
Hvis et område ikke lot seg vurdere, skal feltet stå tomt.						

Mål

1. Sikre at opplevelsen overgår gjestens forventninger
2. Sette kvalitetsstandarder gjennom en objektiv og målbar godkjenningsordning
3. Gi troverdige standarder som skaper tillit hos internasjonale kjøpere
6. Bidra til å utvikle bærekraftige bedrifter
7. Anerkjennelse kvalitet som et konkurransefortrinn
8. Styrke Norges omdømme som destinasjon for kvalitetsopplevelser

Priser

A: Første gang tjenesten (bedriften) testes

Pris for gjennomgang av en tjeneste:

- Bedrift med under 10 mill i omsetning: kr 9 900
- Bedrift med over 10 mill i omsetning: kr 11 400

Pris for gjennomgang av flere tjenester i samme bedrift i samme bestilling

- Bedrift med under 10 mill i omsetning: kr 4 800 for prod nr 2, kr 3 500 for nr 3+
- Bedrift med over 10 mill i omsetning: kr 6 300 for prod nr 2, kr 5 000 for nr 3+

Priser

B: Andre og påfølgende ganger tjenesten (bedriften) testes

Pris for gjennomgang av en tjeneste:

- Bedrift med under 10 mill i omsetning: kr 8 400
- Bedrift med over 10 mill i omsetning: kr 9 900

Pris for gjennomgang av flere produkter i samme bedrift i samme bestilling

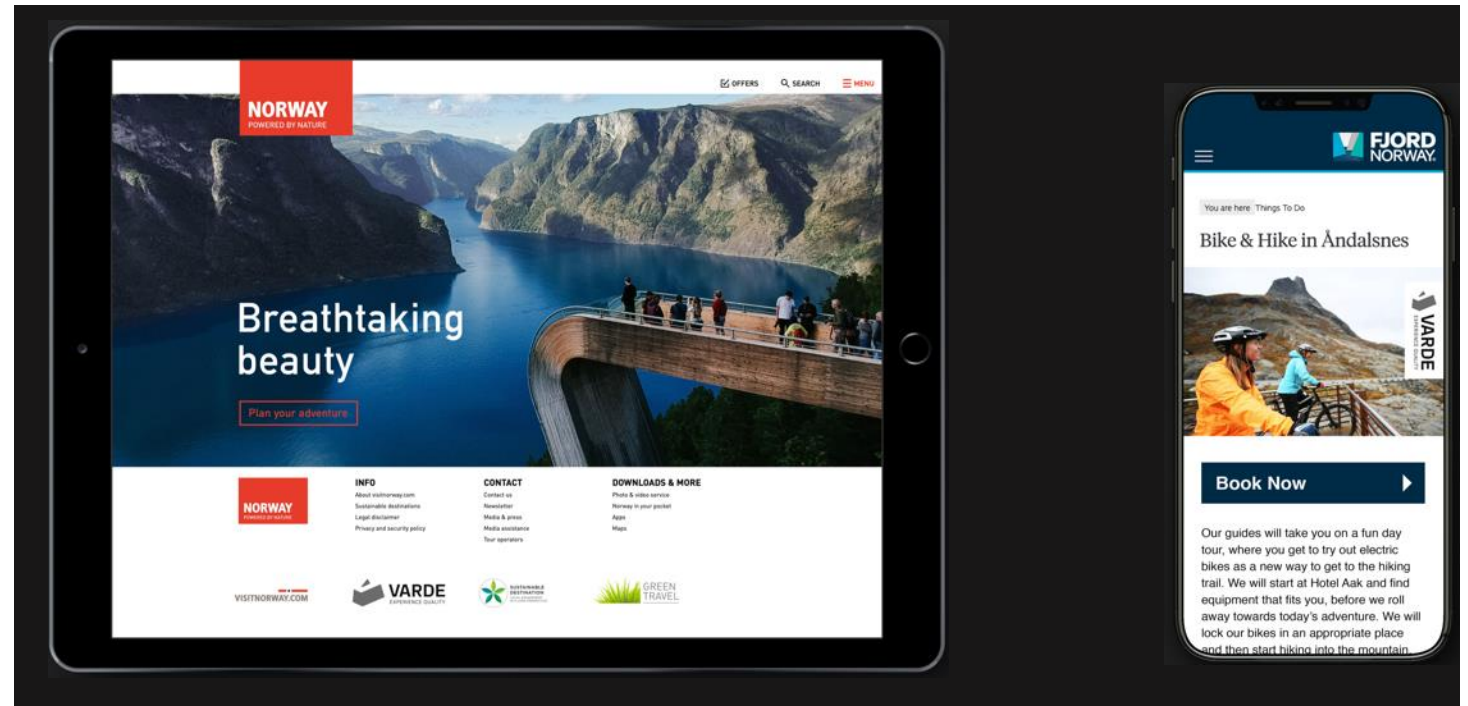
- Bedrift med under 10 mill i omsetning: kr 3 300 for prod nr 2, kr 2 500 for nr 3+
- Bedrift med over 10 mill i omsetning: kr 4 800 for prod nr 2, kr 3 500 for nr 3+

Hva inkluderer en Varde test?

- Rådgiveren fra Varde gjennomfører tjenesten som «**Mystery Guest**», som hvilken som helst gjest.
- Evaluering av tjenesten fra en Rådgiver i Varde Opplevelseskvalitet: **går gjennom hele kundereisen**, fra første kontakt til man er tilbake hjemme, for en tjeneste som bedriften selv bestemmer.
- En **omfattende rapport** som vurderer bedriften gjennom hele kundereisen og som gir detaljerte score på alt fra før besøket, selve opplevelsen og etter besøket. Herunder også en vurdering av bedriftens sikkerhetssystem.
- Gjennomgang av rapporten med Rådgiver fra Varde med **råd om hvordan arbeidet med kvalitet** og utvikling av bedriften bør tas videre
- Bedrifter som har samlet score 3 eller høyere av i alt 5 mulige, kan benytte **Varde i egen markedsføring**. Varde markedsføres bredt slik at kunder og bransjerepresentanter vet hvilke bedrifter de skal velge.
- **Sammenligning av egen bedrift med andre** bedrifter gjennom egen innlogging på vardekvalitet.no. Her kan bedriften benchmarke egen kvalitet-status med andre bedrifter i regionen eller med de som har samme leveranse som bedriften nasjonalt

Markedsføring

- Forbrukere og bransje blir oppfordret til å bruke Varde bedrifter
- Egen markedsføring



Status - fremdrift

- Utdanner Varde Rådgivere nå: teoretisk opplæring, neste praktisk!
- Bedrifter melder seg inn
- De første sertifiseringene sensommeren 2021

Meld dere inn!

- Eget prosjekt for å kvalitetssikre nord-norske reiselivsbedrifter!
- Samarbeid Arctic-365 og InnOpp
- Konkurranses-fortrinn i forhold til nasjonal og internasjonal konkurranse
- Kontakt: Børre Berglund ([Borre@arctic-365.no](mailto:borre@arctic-365.no)) eller Bård Jervan (Bard@mimir.no)

Spørsmål eller innspill?

borre@2469reiseliv.no

90 05 68 69

www.vardekvalitet.no