

**Με την Πληροφορική μπορούμε !**

**ΕΝΩΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΛΑΚΩΝΙΑΣ**



**Το Διαδίκτυο και η εξυγίανση της επιχειρηματικότητας:  
Ο ρόλος των κοινωνικών δικτύων στη διαδικασία ελέγχου και βελτίωσης της  
ποιότητας υπηρεσιών μέσω του μηχανισμού διαμόρφωσης της δημόσιας  
εικόνας**

**Φώτης Παντόπουλος | PR & Communication Manager**

# ΤΟΠΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΛΑΚΩΝΙΑΣ

## Γενική φιλοσοφία

► Η Στρατηγική Επικοινωνία στο χώρο του Τουρισμού ασχολείται ιδιαίτερα με θέματα **δημόσιας εικόνας** σε συνάρτηση με την **ποιότητα υπηρεσιών** και με στόχο το πλέον επωφελές αποτέλεσμα για τον πελάτη/επισκέπτη.

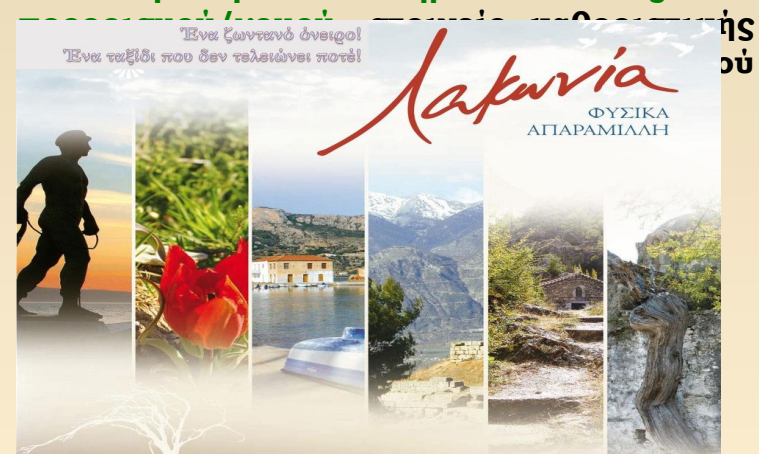
► Στα πλαίσια αυτά η αξιοποίηση των **διαδικτυακών εργαλείων** αναδεικνύεται σε μέγιστη και καθοριστικής σημασίας προτεραιότητα για την επίτευξη **κοινωφελών στόχων**, σε μια εποχή που το μέσο κοινό αφενός ασχολείται περισσότερο παρά ποτέ με την **ποιότητα υπηρεσιών** συναρτώντας την με το **κόστος παροχής**, αφετέρου είναι πλέον **εξοικειωμένος χρήστης του Διαδικτύου**, με έμφαση στα κοινωνικά δίκτυα και τις εφαρμογές κινητών τηλεφώνων.

► Οι παραπάνω παράμετροι πρέπει **λογικά να ωθούν τους φορείς σε στοχευμένες δράσεις και πρωτοβουλίες** τέτοιες που να υπηρετούν την εξυγίανση της επιχειρηματικότητας εμπλέκοντας τον πελάτη/επισκέπτη σε αυτές με ρόλο ρυθμιστικό.

► Η Ένωση Ξενοδοχείων Λακωνίας αποφάσισε το 2012 την ανάληψη μιας σειράς νέων πρωτοβουλιών επιστρατεύοντας παράλληλα την απαραίτητη **τεχνογνωσία** για το σκοπό αυτό.

► Στα πλαίσια των δράσεων αυτών δρομολόγησε και την πρωτοβουλία **Λακωνία | Laconia, GR (laconiagreece)** με φυσική αλλά και ηλεκτρονική παρουσία και αποκλειστικό στόχο την προβολή και ανάδειξη του **προορισμού ΛΑΚΩΝΙΑ**.

► Το **Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας Λακωνίας** αποτελεί τη φυσική εξέλιξη των παραπάνω κινήσεων της Ένωσης και **υποστηρίζει ουσιαστικά τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών εντός του**



## Η ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΩΣ ΑΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΟΣ ΣΤΟΧΟΣ - ΟΡΟΣ

► **Η ΕΕΛ** ως φορέας άμεσα σχετιζόμενος με τον τουρισμό και τη **συνολική εμπειρία του επισκέπτη** από τη διαμονή του στον τόπο, αλλά και ως αποδέκτης της διεθνούς σύγχρονης αντίληψης για την ποιότητα τόσο του τουριστικού προϊόντος όσο και της ίδιας της ζωής, θεωρεί την ποιότητα στην παροχή των υπηρεσιών ως πρωταρχικό στόχο κάθε δημόσιας και ιδιωτικής δραστηριότητας.

► Σε αντίθεση με το παρελθόν -όπου αφενός η σύγχυση των στόχων λόγω ιδιαιτεροτήτων παλαιότερων χρονικών περιόδων και οικονομικών συνθηκών, αφετέρου ο μικρότερος τοπικός και διεθνής ανταγωνισμός δεν επέτρεψαν την ανάδειξη της ποιότητας υπηρεσιών ως μόνης ουσιαστικής προϋπόθεσης για την επιχειρηματική επιβίωση και την ανάπτυξη- **σήμερα ο νέος πολυεπίπεδος χάρτης της αγοράς, της οικονομίας και της ζωής θέτει τη διασφάλιση της ποιότητας ως αδιαπραγμάτευτη προτεραιότητα.**

► Για το λόγο αυτό η ΕΕΛ από το δεύτερο εξάμηνο του 2012 προχώρησε μετά από έντονο προβληματισμό στο σχεδιασμό του ΤΣΠΛ και στις πρώτες πιλοτικές ενέργειες

# Η ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΚΑΙ (ΣΤΑΔΙΑΚΑ) Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΛ

► Κατά την εφαρμογή του Συμφώνου θα δοθεί καταρχήν η απαραίτητη δημοσιότητα τόσο από τα τοπικά μέσα όσο και από τα μέσα της Ένωσης προκειμένου να γνωστοποιηθεί η φύση του εγχειρήματος και να ενημερωθεί κάθε ενδιαφερόμενος για την έναρξη ισχύος της συγκεκριμένης πρωτοβουλίας.

► Ενημέρωση επίσης θα παρέχεται και άμεσα στις επιχειρήσεις τόσο προσωπικά από τα αρμόδια στελέχη της Ένωσης όσο και με χρήση των σύγχρονων εργαλείων επικοινωνίας. Ο σχεδιασμός προβλέπει ακόμα και τη διενέργεια σεμιναρίων για την πλήρη κατανόηση των απαιτήσεων του στόχου. Στη συνέχεια θα οριστεί μια χρονική περίοδος όπου η Ένωση θα προσφέρει την τεχνογνωσία της συμβουλευτικά σε όλες τις περιπτώσεις παρεκκλίσεων από τη φιλοσοφία του Συμφώνου στηρίζοντας πάντα τον επιχειρηματία και βοηθώντας τον να συνειδητοποιήσει τις προτεραιότητες επίτευξης της συνολικής ανάπτυξης.

► Στη φάση πλήρους λειτουργίας του Συμφώνου θα δημιουργηθεί «Παρατηρητήριο Ποιότητας» (η τελική ονομασία ενδέχεται να διαφέρει), δηλαδή όργανο επιτήρησης και ηλεκτρονικό portal όπου θα δημοσιεύονται σχόλια, παρατηρήσεις και συμβουλές προς τους παρόχους υπηρεσιών για τη βελτίωση της δημόσιας εικόνας τους και συνακόλουθα την επίτευξη του στόχου.

# Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗ ΚΑΙ Η ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ

▶ Ο υποψήφιος επισκέπτης θα πληροφορηθεί την ύπαρξη του Συμφώνου από την αρχική δημοσιότητα που θα δοθεί καθώς και από τη συνεχιζόμενη προβολή του στα τοπικά και εθνικά media, αλλά και στα μέσα της Ένωσης.

▶ Όταν βρεθεί στον προορισμό ΛΑΚΩΝΙΑ, θα γνωρίσει το Σύμφωνο από έντυπο υλικό στον τόπο διαμονής του, στο οποίο θα δίδονται πληροφορίες για τη φιλοσοφία του Συμφώνου και την ουσιαστική στόχευσή του στην ικανοποίηση και τη συνολική εμπειρία του επισκέπτη.

▶ Με τον τρόπο αυτό θα πληροφορείται επίσης και για τη δυνατότητα επικοινωνίας του με το «Παρατηρητήριο Ποιότητας», όπου στο σχετικό portal και λοιπές διαδικτυακές εφαρμογές (πχ. πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης και εφαρμογές που θα ανακοινωθούν προσεχώς) θα μπορεί να καταθέτει παρατηρήσεις/σχόλια και ενδεχομένως να αξιολογεί σε κλίμακα τις επιχειρήσεις που επιθυμεί.

▶ Ήδη στα γνωστά markets εφαρμογών για τα smart phones και λοιπές φορητές συσκευές μπορεί ο επισκέπτης να βρει το πρώτο ταξιδιωτικό application για το νομό Λακωνίας "Click Laconia", που η ΕΕΛ ανέπτυξε σε συνεργασία με την CREATION ADVERTISING





# ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ



► Καθίσταται προφανές πως «**τα social media είναι εδώ!**» και πλέον αποτελούν αναπόδραστη πραγματικότητα στο χώρο της Επικοινωνίας. Οι όποιες κοντόφθαλμες, καχύποπτες και οργουελικές θεωρήσεις του πράγματος δεν συνάδουν με τις ανάγκες και τη φιλοσοφία του σύγχρονου επιχειρείν. **Ο τρόπος επικοινωνίας των επιχειρήσεων είναι η επιβεβαίωση της επιχειρηματικής τους ευελιξίας για την αντιμετώπιση της κρίσης και του εξελιγμένου αισθητηρίου τους στις τάσεις της αγοράς. Ο Thomas Paine είπε χαρακτηριστικά: «Προχώρα πρώτος, ακολούθησε ή φύγε από τη μέση!»**

# ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ



► Καθίσταται προφανές πως «**τα social media είναι εδώ!**» και πλέον αποτελούν αναπόδραστη πραγματικότητα στο χώρο της Επικοινωνίας. Οι όποιες κοντόφθαλμες, καχύποπτες και οργουελικές θεωρήσεις του πράγματος δεν συνάδουν με τις ανάγκες και τη φιλοσοφία του σύγχρονου επιχειρείν. **Ο τρόπος επικοινωνίας των επιχειρήσεων είναι η επιβεβαίωση της επιχειρηματικής τους ευελιξίας για την αντιμετώπιση της κρίσης και του εξελιγμένου αισθητηρίου τους στις τάσεις της αγοράς. Ο Thomas Paine είπε χαρακτηριστικά: «Προχώρα πρώτος, ακολούθησε ή φύγε από τη μέση!»**