

Bauskas novada tūrisma informācijas centra KOMUNIKĀCIJAS VADLĪNIJAS

I Vispārīgie noteikumi

1. Šo vadlīniju mērķis ir veidot pozitīvu Bauskas novada tūrisma tēlu, palielinot viesu skaitu un uzturēšanās ilgumu. Vadlīniju uzdevums ir veidot praktiskas un skaidras vadlīnija par to, kā Bauskas novada Tūrisma informācijas centrs - turpmāk TIC, atspoguļo informāciju par tūrisma objektiem, pakalpojumiem un pasākumiem savos komunikācijas kanālos.
2. TIC savā darbā un komunikācijā ar klientiem, tūrisma uzņēmējiem, masu medijiem un sadarbības partneriem ievēro Bauskas TIC reglamentu un LATTŪRINFO izdoto "Rokasgrāmatu Tūrisma informācijas sniedzējiem" (http://www.latturinfo.lv/images/dokumenti/darbiba/Latturinfo_Rokasgramata_2014_Web_versija.pdf).
3. TIC savā komunikācijā ar klientiem gan birojā, gan komunikācijas kanālos izvairās no personīgā viedokļa paušanu iesakot objektu. TIC darbinieki noskaidro klienta vēlmes, maršrutu, kvalitātes prasības, cenu līmeni un nosauc klientam atbilstošos pakalpojumus (īpaši tam pievērš uzmanību, ja tas skar ēdināšanas vietas un naktsmītnes). Gadījumos, kad to ir grūti izdarīt, piemēram, telefona sarunā, TIC darbinieks nosūta klientam uz e-pastu attiecīgo pakalpojumu listi, vai norāda vietu mājas lapā, kur var atrast informāciju.
4. TIC darbinieki komunikācijā ar klientiem un tūrisma pakalpojumu sniedzējiem ievēro vispārējās pieklājības un ētikas normas, pat gadījumos, ja klients vai tūrisma pakalpojumu sniedzējs ir netaktisks vai agresīvs. TIC darbinieks var atteikties apkalpot darbinieku, ja tas ir rupjš un aizskarošs, par to informējot klientu.

II Komunikācijas kanāli

5. **Galvenais informācijas kanāls ir mājas lapa** (tūrisma datu bāze) www.visit.bauska.lv.
- 5.1. Informācija mājas lapā (tūrisma datu bāze) www.visit.bauska.lv, par objektu vai pakalpojumu tiek izvietota pēc objekta apsekošanas.
- 5.2. Informācija par objektu tiek veidota kā viens ieraksts (profils), kurš tiek ievietots vienā vai vairākās mājas lapas sadaļās (apskates objekti, naktsmītnes, ēdināšana, aktīvā atpūta, citi pakalpojumi, konferences utt.) latviešu, angļu un citās svešvalodās, kurās ir tulkota mājas lapa. Informācija šajās valodās var tikt saīsināta, tulkojot būtiskāko.
- 5.3. Informācija, ko iekļauj mājas lapas www.visit.bauska.lv objekta ierakstā (profilā):

5.3.1.Īss objekta, vietas vai uzņēmuma nosaukums, kas nav maldinošs. Nosaukums nedrīkst saturēt uzņēmējdarbības formu (piemēram, SIA, IU, ZS, TLMS, pašvaldības aģentūra, struktūrvienība), simbolus (jautājuma zīmes, “emoji” u.c.), mājas lapas adreses nosaukumus, teikumus un citus Latvijas likumdošanā neatļautus atribūtus.

5.3.2.Iekļaujamā informācija:

5.3.2.1.Kontaktinformācija - pakalpojuma sniegšanas adrese, viens vai divi tālruni, e-pasts, mājas lapa, Facebook links, Booking, Airbn links;

5.3.2.2.Darba laiks - darba dienās, brīvdienās, sezonā un nesezonā. Objektam norāda, vai ir nepieciešama īpaša iepriekšēja pieteikšanās;

5.3.2.3.Fotogrāfijas. Par uzņēmumu tiek ievietota viena profila bilde un 3 līdz 9 objektu vai pakalpojumu raksturojošas bildes. Profila bilde nedrīkst saturēt uzņēmuma logo. Iesniedzot bildes uzņēmējs apliecina, ka tās ir viņa īpašums un TIC tās drīkst izmantot savos komunikācijas kanālos reklamējot tūrisma uzņēmēju vai pakalpojumu. TIC var ievietot objekta profilā savas fotografētās bildes, ja uzskata, ka iesniegtās nav pietiekošas kvalitātes; (foto kvalitāte – horizontālas, ne vairāk kā 10MB)

5.3.2.4.Piedāvājuma apraksts. Apraksts ietver: pakalpojuma vai piedāvājuma kodolīgu aprakstu trešajā personā (uzņēmums piedāvā, nodrošina utt.) ar cenām. Piedāvājuma aprakstā jāiekļauj visa būtiskā informācija par objektu, ja informācija par to atrodama vairākās sadaļās. Iespēju robežās uzņēmējs iesūta TIC informāciju latviešu (angļu) valodā pēc šāda parauga:

5.3.2.5.viesu mājām: <https://www.visit.bauska.lv/lv/objekti/palikt-rikot/naktsmitnes/vieta/brivdienu-maja-jaunbirzes-/>

5.3.2.6.kompleksam: <https://www.visit.bauska.lv/lv/objekti/palikt-rikot/naktsmitnes/vieta/atputas-komplekss-mikelis-/>

5.3.2.5. Piktogrammas. Ar tām tiek atspoguļoti objektā pieejamie papildus pakalpojumi (telšu vietas, naktsmītnes, peldvieta, norēķins ar kredītkarti utml.).

5.4.Bauskas TIC ir tiesīgs izņemt no tūrisma aprites un www.visit.bauska.lv nekvalitatīvus tūrisma pakalpojumus un objektus, kuri negatīvi ietekmē novada tūrisma tēlu.

5.5.Tūrisma objekts, uzņēmējs, pakalpojumu sniedzējs ir līdzatbildīgs par mājas lapā publicētās informācijas patiesumu. TIC ne retāk kā reizi gadā pirms sezonas precizē informāciju, nosūtot linku ar objekta profila informāciju kā atgādinājumu, uz objekta norādīto e-pastu vai sazinoties pa tālruni.

5.6.Tūrisma objekta vai pakalpojumu sniedzēja mājas lapā jābūt sīkākai izsmeļošai informācijai (arī svešvalodās, vismaz angļu valodā, vēlams arī lietuviešu un igauņu valodā) par pakalpojumiem, kurai nevajadzētu būt identiskai ar TIC mājas lapā atrodošos informāciju.

5.7.Informācija, ko iekļauj mājas lapas www.visit.bauska.lv sadaļā “Tuvākie pasākumi & piedāvājumi”:

- 5.7.1. Sadaļā tiek ievietota informācija par tradicionāliem un ikgadējiem reģionāla un starptautiska mēroga pasākumiem, kas notiek Bauskas novadā, kuriem ir tūristu piesaistes vērtība (ne tikai vietējiem iedzīvotājiem) un kurus organizē pašvaldības, tūrisma objekti un uzņēmēji. Sadaļā tiek ievietoti arī tūrisma objektu īpašie piedāvājumi. Sadaļā netiek ievietoti vietēja mēroga pasākumi (piemēram, amatierkolektīvu koncerti, pasākumi, izstādes un radošajās darbnīcām bibliotēkās, skolās, pasākumi slēgtam interesentu lokam, diskotēkas, nenozīmīgi tirdziņi, kuriem nav pievienotās vērtības utml.). Informācijas iesniegšanas kārtība un kritēriji dažāda mēroga pasākumiem ir norādīti šo vadlīniju 1.pielikumā.
- 5.7.2. Par pasākumiem tiek iekļauta šāda informācija - datums, laiks, norises vieta, īss pasākuma apraksts (par to, ko viesis varēs redzēt un baudīt), kontaktinformācija (tālrunis, *web* lapa vai Facebook lapa). Informācija par pasākumu tiek tulkota angļu un citās valodās, kurās ir mājas lapa.
- 5.7.3. Pasākuma rīkotājam Bauskas TIC jāiesūta viena līdz trīs kvalitatīvas pasākuma bildes. Jānodrošina savlaicīga informācija par pasākumu savā mājas lapā vai Facebook lapā, vai jāizveido Facebook pasākums vismaz 6 mēnešus pirms pasākuma norises. Starptautiska mēroga pasākumu organizators nodrošina informāciju par pasākumu tā mājas lapā arī angļu valodā. Preses relīze par pasākumu jāiesūta ne vēlāk kā mēnesi pirms pasākuma norises (arī svešvalodās).

6. Sociālie mediji

- 6.1. Sociālajos medijos tiek publicēta informācija un ieraksti par Bauskas novadā notiekošajiem jaunumiem un pasākumiem latviešu un angļu valodā.
- 6.2. Galvenā TIC komunikācija sociālajos tīklos notiek Fb, IG.
- 6.3. Facebook (Fb). TIC administrē šādas Fb lapas: @Visit Bauska, @Bauskas smeķis, @Bauskas rātsnams un Fb grupas - @Tūrisma nozare Bauskas reģionā.
- 6.3.1. Ieraksti FB lapas @Visit Bauska laika joslā tiek veidoti kā oriģināli raksti par aktuālajām tēmām (labākās dabas takas, Valentīn dienas piedāvājumi, vasaras terases, tūrisma jaunumi, maršruti utml.)
- 6.3.2. Objektu un uzņēmēju pēdējās nedēļas informācija vai informācija, kurai ir tikai nedēļas aktualitāte - tiek publicēta tikai Fb @Visit Bauska *Stories*.
- 6.3.3. Objektu un uzņēmēju piedāvājums un informācija FB @Visit Bauska laika joslā tiek publicēta (ar to dalās) tikai, ja tiem ir ilglaicīga un būtiska nozīme. Ja publicējamā informācija vai piedāvājums tematiski ir līdzīgs vairākiem objektiem, tad TIC veido vienotu ierakstu laika joslā par šo tēmu, pievienojot visus zināmos objektu vai uzņēmēju piedāvājumu plakātus (Valentīna diena, Līgo, Lieldienas utml).
- 6.3.4. TIC pievieno FB lapai @Visit Bauska objektu, uzņēmēju vai iestāžu izveidotos pasākumus, kuriem ir tūristu piesaistes vērtība un kuri notiek Bauskas novada teritorijā atbilstoši vadlīniju 1.pielikumam.
- 6.3.5. TIC Fb lapā @Visit Bauska publicē pašu fotografētas foto un video galerijas gan par objektiem, gan novadiem, svētkiem.

- 6.3.6. FB lapā @Bauskas smeķis tiek publicēta informācija par Bauskas apkārtnes ēdinātāju piedāvājumu.
- 6.3.7. FB lapā @Bauskas rātsnams tiek publicēta informācija par rātsnoma piedāvājumu un tajā notiekošajiem publiskajiem pasākumiem.
- 6.3.8. Atsauksmes un viesu ceļojumu piemērus, rakstus, stāstus, saskaņojot ar to veidotājiem, TIC dalās @VisitBauska lapā.
- 6.3.9. Informācija par tūrisma aktualitātēm, semināriem, vadlīnijām, statistiku, TIC paveikto TIC publicē FB grupā @Tūrisma nozare Bauskas reģionā. Šai grupai TIC pievieno Bauskas novada tūrisma objektu un pakalpojumu sniedzēju atbildīgās personas. Informācijā netiek iekļautas ar Bauskas reģiona tūrisma nozari nesaistītas personas.
- 6.4. Instagram (IG). TIC administrē šādas IG lapu: @Visit Bauska
- 6.4.1. Laika joslā tiek publicētas tikai bildes, bilžu galerijas.
- 6.4.3. Pasākumu plakāti netiek publicēti.
- 6.4.3. Objektu un uzņēmēju pēdējās nedēļas informācija vai informācija, kurai ir tikai nedēļas aktualitāte - tiek publicēta tikai *IG Stories*.
- 6.4.4. IG Stories tiek publicētas arī citu autoru bildes un stāsti no Bauskas apkārtne pieredzētā tūrisma ceļojuma, objekta vai pakalpojuma, un kuri ir lietojuši mirkļbirkas #VisitBauska #Bauska #Iecava #Rundāle #Vecumnieki #BauskasNovads #VisitLatvia #Baltics #TravelZemgale #ZemgaleAicina

7. Fotogrāfijas un audiovizuālie materiāli:

- 7.1. TIC savos komunikācijas kanālos izmanto pašu bildētas fotogrāfijas vai filmētus video, kā arī objektu un tūrisma pakalpojumu sniedzēju bildes, kuras nodotas TIC lietošanai objekta reklamēšanai un uz kurām objektu un tūrisma pakalpojumu sniedzējam ir autortiesības. Šajā gadījumā TIC norāda, ka tās ir TIC un objektu arhīva bildes.
- 7.2. Objekts vai tūrisma pakalpojumu sniedzējs, iesniedzot TIC bildes, apliecina, ka tām nav autortiesību apgrūtinājumu un tās ir iesniedzēja īpašums.
- 7.3. TIC savos komunikācijas kanālos konkrētiem publicitātes pasākumiem var izmantot arī konkrētu autoru bildes, ja autors šīs bildes ir nodevis TIC šādam mērķim bez autoratlīdzības. Šajā gadījumā publikācijā norāda foto vai video autoru, bet TIC nedrīkst tās nodod trešajām personām.

8. Drukātie materiāli (bukleti, kartes, brošūras):

- 8.1. TIC sagatavo un izdod dažādus tematiskus un visaptverošus bukletus, kartes un brošūras par kopīgo tūrisma piedāvājumu Bauskas apkārtne un novadā, par kuriem sapulcēs ir vienojusies pašvaldību deleģētie tūrisma speciālisti, tūrisma objekti un uzņēmēji. Veidojot tematiskas brošūras, speciālisti vadās pēc pieprasījuma un piedāvājuma principa, aktualitātes un kopējā ieguvuma, mārketinga stratēģijas, potenciālajiem tūrisma tirgiem. Nelielā TIC izdotā

tematiskā brošūrā nedrīkst būt mazāk par 7-8 tūrisma pakalpojumu sniedzējiem.

- 8.2. TIC neizdod brošūras par atsevišķiem objektiem vai tūrisma pakalpojumu sniedzējiem, bet rosina vairākus uzņēmējus (3-4) apvienoties un izdod vienotu brošūru, sniedz padomu tā veidošanā. Bauskas TIC nedrīkst nodod tā rīcībā esošos karšu materiālu trešajām personām šādu materiālu veidošanā.
- 8.3. Drukātā materiāla izstrādes procesā iesaistītie speciālisti (darba grupa) izveido kritērijus, pēc kuriem atlasa materiālā iekļaujamos objektus, informāciju, bildes. TIC pēc šiem kritērijiem sagatavo tekstus un informāciju un nosūta to saskaņošanai iesaistītajiem objektiem. Pēc tam tiek veikta informācijas tulkošana, iepirkuma procedūra un materiāla izdošana.
- 8.4. TIC var saskaņot publicējamo informāciju rakstiski vai mutiski (pēc TIC izvēles) ar konkrētiem objektiem, kuri iekļauti drukātajā materiālā. Veidojot drukāto materiālu tekstus, TIC vadās pēc objektu, tūrisma pakalpojumu sniedzēju iepriekš sniegtās informācijas. TIC neenes atbildību par objekta vai pakalpojumu sniedzēja veiktajām izmaiņām, kuras notikušas īsi pēc drukātā materiāla izdošanas (vai izdošanas laikā) un par kurām tas nav ziņojis TIC.
- 8.5. TIC bez maksas izvieto Bauskas novada tūrisma pakalpojumu sniedzēju reklāmas materiālus (brošūras, flāerus utml) savā birojā.
- 8.6. TIC veicina un organizē informatīvo materiālu apmaiņu (gan TIC izdoto, gan Bauskas novada tūrisma pakalpojumu sniedzēju izdoto) Bauskas novada tūrisma objektos (objektos, muzejos, kafejnīcās, naktsmītnēs, autoostā utml.).
- 8.7. TIC nodrošina vienota dizaina kartona stendu pieejamību tūrisma pakalpojumu sniedzēju vietās, sadarbībā ar objektiem seko, lai tajos ir TIC izdotie tūrisma materiāli.

9. Darbs ar masu medijiem, žurnālistiem, gidjiem

9.1. Masu mediji

- 9.1.1. Lai reklamētu Bauskas novada tūrisma piedāvājumu, TIC veido preses ziņas par aktualitātēm un jaunumiem teritorijā - jauniem maršrutiem un kopīgiem tematiskiem piedāvājumiem, tūrisma akcijām, tūrisma tendencēm reģionā, un nosūta tās savas mediju datubāzes kontaktiem.
- 9.1.2. TIC neveido preses ziņas par atsevišķiem tūrisma objektiem, uzņēmējiem un tūrisma pakalpojumu sniedzējiem, kā arī nepārsūta to veidotās preses ziņas masu medijiem un neizsniedz trešajām personām TIC masu mediju datubāzes kontaktus.
- 9.1.3. TIC pēc masu medija pārstāvja pieprasījuma sagatavo informāciju un nosūta to noteiktā laikā un formātā. TIC bez īpaša pilnvarojuma publiski sniedz informāciju (piemēram, TV, radio) masu medijiem (ievērojot visus ētikas principus un normas) par tūrisma aktualitātēm un tendencēm teritorijā ar mērķi popularizēt Bauskas novada tūrisma piedāvājumu.

9.2. Žurnālistu un gidju vizītes

- 9.2.1. Lai reklamētu apkārtnes piedāvājumu, TIC uzņem gidu un žurnālistu vizītes. Vizītes var būt TIC organizētas vai sadarbībā ar Latvijas Investīciju un attīstības aģentūru, biedrību „Zemgales Tūrisma Asociācija”. Sastādot programmu, TIC ņem vērā arī gidu vai žurnālistu vēlmes un intereses, Latvijas Investīciju un attīstības aģentūras vai biedrības „Zemgales Tūrisma Asociācija” norādījumus.
- 9.2.2. TIC organizēto vizīšu maršrutā tiek iekļauts daudzpusīgs piedāvājums - gan apskates objekti, gan pakalpojumi, gan aktivitātes.
- 9.2.3. Ēdināšanas pakalpojumi TIC organizētajām un apmaksātajām vizītēm tiek izvēlēti tā, lai tie ir saskaņā ar maršrutu (ir pa ceļam, nav jānovirzās no maršruta vairāki km). Ja dotajā maršrutā ir vairākas izvēles, TIC izvēlas ēdinātāju, kurš ir kādā apskates objektā, ir gatavs iesaistīties vizītes uzņemšanā.
- 9.2.4. Gidu vizītes laikā TIC sniedz 30 minūtes vispārīgu *Powerpoint* prezentāciju par tūrisma piedāvājumu un jaunumiem Bauskas novadā, iekļaujot informāciju arī par tiem objektiem, kurus vizītes laikā neapskata (ēdināšana, naktsmītnes, muzeji, apskates vietas, maršruti un cita praktiskā informācija, kura var noderēt gidiem vai žurnālistiem). TIC nodrošina žurnālistus un gidus ar drukātajiem informatīvajiem materiāliem (gan kopīgajiem, gan atsevišķu objektu).
- 9.2.5. Pirms vizītes TIC sazinās ar maršrutā iekļautajiem objektiem, instruē tā saimnieku par to, kāda informācija un kā jāsniedz par savu uzņēmumu vizītes laikā, vadlīniju 2.pielikums.
- 9.2.6. TIC nenodod tūroperatoru un žurnālistu kontaktus trešajām personām.

10. Audio gids

- 10.1. Lai veicinātu vietas atpazīstamību un jēgpilnu laika pavadīšanu pilsētā vai novadā, TIC var veidot audio gidu pa pilsētu vai citām nozīmīgām teritorijām, iekļaujot tajā interesantākos apskates objektus (piemēram, ēkas, pieminekļus, vides un dabas objektus), interesantus stāstus, video utml. Veidojot audio gidu, TIC izmanto tā rīcībā un publiskajā telpā pieejamo informāciju, aicina viesus izmantot gidu pakalpojumus.
- 10.2. Audio gida atpazīstamībai, TIC var marķēt audio gida maršrutu ar plāksnītēm un uzlīmēm.

11. Vides reklāma (informatīvie stendi - kartes, banneri)

- 11.1. Lai veicinātu pilsētas atpazīstamību un orientēšanos konkrētā telpā, TIC var uzstādīt informatīvās planšetes – kartes par Bauskas pilsētu, kurās atrodama informācija par konkrētu maršrutu vai vietu.
- 11.2. TIC sadarbojas ar stendu īpašniekiem, kuriem pieder informatīvie stendi, lai aktualizētu pilsētas plānu un informāciju uz tās. Piemēram, Bauskas pilsētas kartes informatīvie stendi tiek veidoti sadarbībā ar komersantu (stendu īpašnieks), kur TIC nodrošina pilsētas plānu (kurš izdots drukātajā versijā), bet stendu īpašnieks par saviem līdzekļiem uz savā īpašumā esošajiem stendiem (ar

reklāmdevēju palīdzību) uzstāda un nomaina šīs kartes. Kartes tiek mainītas katru trešo gadu. TIC pārsūta stenda īpašnieka sagatavoto aicinājumu uz šīm kartēm izvietot savu reklāmu. Tūrisma pakalpojumu sniedzēji slēdz līgumu ar stendu īpašnieku par reklāmu. Stendu īpašnieks karti nedrīkst lietot citiem mērķiem vai nodod to trešajām personām.

11.3. Lai reklamētu Bauskas TIC pasākumus (kafejnīcu nedēļa utml), pilsētā var tikt uzstādīti atsevišķi banneri. Bauskas TIC neizgatavo bannerus objektu vai uzņēmēju rīkotajiem pasākumiem.

12. **Pasākumi** (tematiski pasākumi, tūrisma izstādes, kontakt biržas, akcijas). Lai veicinātu Bauskas novada atpazīstamību, Bauskas TIC var organizēt dažādus tematiskus pasākumus, piedalīties tūrisma izstādēs vai kontakt biržās.

12.1. Tematiski pasākumi

12.1.1. TIC sadarbībā ar tūrisma pakalpojumu sniedzējiem organizē tematisku pasākumu pēc savas iniciatīvas vai vairāku tūrisma objektu, uzņēmēju ieteikuma, kurā ir iesaistīti ne mazāk kā 7 – 8 tūrisma pakalpojumu sniedzēji (Restorānu nedēļa, orientēšanās pasākumus, Plāno kāzas Bauskā, Tūrisma sezonas atklāšanas svētki u.c.).

12.1.2. Organizējot tematisku pasākumu, tiek veidota darba grupa, kurā iesaistītie lemj par noteikumiem, aktivitātēm un reklāmu. TIC nodrošina šo pasākumu koordinēšanu un reklāmu, paredzot tam budžetu. Lai veicinātu pasākuma popularitāti un iesaistīto objektu reklāmu, tūrisma objekti un pakalpojumu sniedzēji var piedāvāt Dāvanu kartes dažādiem TIC organizētiem konkursiem kā savu ieguldījumu aktivitātes nodrošināšanā.

12.2. Tūrisma izstādes un kontakt biržas

12.2.1. TIC var piedalīties tūrisma izstādēs pārstāvēt novada tūrisma piedāvājumu. Atkarībā no izstāžu organizētāja noteikumiem TIC izvērtē vai visus tūrisma pakalpojumu sniedzējus pārstāv pats vai pieaicina tūrisma objektus un pakalpojumu sniedzējus.

12.2.2. Ja TIC izstādē pārstāv Bauskas novadu pats, tas nodrošina, lai izstādē ir visaptverošs informatīvo materiālu klāsts (kopīgas tūrisma kartes, tūrisma maršruti, pasākumu plāns arī svešvalodās, ja piedalās ārvalstu izstādēs), kā arī lielāko tūrisma objektu atsevišķi informatīvie materiāli (vairākās valodās, ja ārvalstu izstādes). Tūrisma izstādēs uz galdiņa netiek izvietotas atsevišķu uzņēmumu (ēdinātāju, naktsmītņu) vizītkartes un cenu lapas. Šajā gadījumā TIC nenodrošina ieejas kartes izstādē vai kontakt biržā.

12.2.3. Ja izstādē kopā ar TIC piedalās arī tūrisma objekti un pakalpojumu sniedzēji, TIC sastāda grafiku un atbildīgo personu sarakstu. No katra uzņēmumu stendā var piedalīties ne vairāk kā divas personas. Šajā gadījumā TIC nodrošina ieejas kartes tikai personām, kuras strādā stendā.

12.2.4. Piedaloties izstādē, tūrisma objekta vai uzņēmuma pārstāvim ir jāpārzina un jāspēj klientam pastāstīt par visu Bauskas novada tūrisma piedāvājums un tūrisma jaunumiem (jaunie objekti, pasākumi utml.). Ja tā ir starptautiska tūrisma izstāde, objekta pārstāvim jāprot komunicēt svešvalodās (krievu, angļu).

12.2.5. Pārstāvot savu uzņēmumu izstādē, objekta pārstāvis korekti reklamē savu piedāvājumu, ievēro iekšējās kārtības noteikumus, atrodas stendā paredzētajā laikā. Šajā gadījumā objekta pārstāvis nodrošina par savu uzņēmumu vispusīgu informāciju (drukātos materiālus, cenu lapas, vizītkartes, īpašas aktivitātes stendā - degustācijas, konkursus utml.).

12.3. Tūrisma akcijas

12.3.1. TIC ar sadarbības partneriem var organizēt tūrisma apceļošanas akcijas, kuru ietvaros tiek izveidota darba grupa, kas vienojas par akcijas noteikumiem, laikiem, dalībniekiem, aktivitātēm.

12.3.2. Latvijas – Lietuvas apceļošanas akcijā “Iepazīsti kaimiņus Zemgalē!” iekļaujas Bauskas novads Latvijā un Biržu, Pasvales, Pakrojas, Jonišķu rajons Lietuvā. Bauskas novada pašvaldība no savas teritorijas akcijai izvirza 8 objektus (vēlams bezmaksas, ja tas nav iespējams, tad, lai veiktu uzdevumu nav nepieciešama ieeja maksas objektā) saglabājot teritoriālo principu (2 no Iecavas, 2 no Rundāles, 2 no Vecumnieku un 2 no Bauskas novada pagastu pārvaldes teritorijas). Projektu koordinē Bauskas TIC.

III Cits

13.Sūdzības un atsauksmes

13.1.Saņemot rakstisku vai mutisku sūdzību (e-pastā, sociālajos medijos, klātienē birojā) TIC informē klientu par tās saņemšanu un tālāko rīcību, sazinās ar objekta īpašnieku un mutiski informē to par sūdzības būtību, lūdz skaidrot situāciju, nepieciešamības gadījumā TIC apseko objektu. Pēc situācijas noskaidrošanas TIC informē klientu par pieņemtajiem lēmumiem un rīcību. Nepieciešamības gadījumā TIC pamatojoties uz Reglamenta punktu 24.4., izņem no tūrisma aprites objektu no www.visit.bauska.lv par to informējot objekta īpašnieku.

13.2. Saņemot pozitīvu atsauksmi sociālajos medijos TIC komentārā rakstiski pateicas tās rakstītajam, atsevišķos gadījumos vienkārši spiež “like”.

IV Noslēguma jautājums

14.Vadlīnijas tiek papildinātas un aktualizētas pēc nepieciešamības.

Vadlīnijas izstrādāja:

Uzņēmējdarbības un mārketinga departamenta Tūrisma informācijas centra vadītāja

Inese Turkupole-Zilpure

1. pielikums

BAUSKAS NOVADA KULTŪRAS UN SPORTA PASĀKUMU VĒRTĒJUMS

| Pasākumu sadalījums | STARPTAUTISKIE | REĢIONĀLIE | VIETĒJIE |
|---|--|--|--|
| Mērķ-auditorija | Ārvalstīm – Lietuvai, Igaunijai, Eiropai (tos vērts apmeklēt ārvalstu viesiem, īpaši tuvējiem reģioniem – 1- 4 stundas brauciena attālumā – Birži, Paņeveža, Šauļi utml) | Latvijas iedzīvotājiem (īpaši tuvējiem novadiem: 1-1,5 stundas brauciena attālumā - Jelgavas, Dobeles, Rīgas, Pierīgas Ogres, Salaspils) | Bauskas novada iedzīvotājiem |
| Pasākumu piemēri | <ul style="list-style-type: none"> •Festivāli, pasākumi, piedāvājumi, kuri ir eksportspējīgi un interesanti ārvalstu viesiem. •Bauskas tēlu veidojošie pasākumi. •Nemainīgi datumi vismaz 3-5 gadus uz priekšu. | <ul style="list-style-type: none"> •Koncerti, pasākumi, piedāvājumi, kurus var pārdod un ir interesanti Latvijas iedzīvotājiem. •Ikgadēji un tradicionāli pasākumi | <ul style="list-style-type: none"> •Izstādes, teātri, kino, tikšanās vakari. •Atsevišķi - Bauskas novada iestāžu (KC, bibliotēku, nodaļu tuml. pasākumi) – apkopo KC pirms budžeta stiprināšanas - ierobežota un iekšējā lietošana, lai kontrolētu pasākumu pārklāšanos utml. Atsevišķa info tiek publicēta www.bauska.lv kalendārā un Bauskas novada Vēstīs. |
| Komentāri | | <p>← Jebkurš pasākums var kļūt starptautiska mēroga, bet jābūt izpildītam sadaļas “Nepieciešamā informāciju par pasākumu” starptautisko pasākumu kritērijiem</p> | <p>← Jebkurš pasākums var kļūt reģionāla mēroga, bet jābūt izpildītam sadaļas “Nepieciešamā informāciju par pasākumu” reģionālo pasākumu kritērijiem</p> |
| NEPIECIEŠAMĀ INFORMĀCIJA PAR PASĀKUMU, lai to iekļautu pasākumu plānos un Bauskas TIC galvenajos komunikācijas kanālos | | | |
| Kritērijs | STARPTAUTISKIE | REĢIONĀLIE | VIETĒJIE |
| 1. | Atsevišķa pasākuma web lapa (LV, ENG) Vai organizatora mājas lapa, kurā ir sadaļa par pasākumu svešvalodās. Piemēram, Bauskas pils vai Kultūras centra mājas lapa – sadaļa pasākumi ENG valodā. | Organizatora web lapa, kurā ir izcelta informācija par pasākumu. Piemēram, Bauskas pils vai Kultūras centra mājas lapa – sadaļa pasākumi, kurā ir atrodams kopīgais pasākumu plāns un detalizēta informācija par konkrēto pasākumu. | - |

| | | | |
|-----|--|---|---|
| 2. | Organizatora izveidota Facebook lapa pasākumam LV/ENG, (vēlams) + LT Organizatora izveidots FB pasākums (ENG) Organizatora izveidots un uzturēts Instagramm konts LV/ENG | Organizatora izveidots Facebook pasākums LV | Organizatora izveidots Facebook, pasākums LV |
| 3. | Poligrāfiski drukāta afiša - programma lielā (LV / ENG), (vēlams) +LT Afiša vertikāla jpg. formāts (LV, RUS/ENG) +cita valoda | Drukāta afiša – programma lielā (LV) Afiša vertikāla jpg. formāts | Afiša (LV) vismaz A4 vertikāla jpg. formātā |
| 4. | Pasākuma programma (LV/ ENG) + ja iespējams, pie programmas sadaļu “Ko apskatīt Bauskas novadā” (Jelgavas piemērs) | Pasākuma programma LV | Īss pasākuma apraksts 2 teikumos |
| 5. | Preses relīze (LV/ENG) +ja iespējams +LT | Preses relīze vismaz 1000 zīmes LV | Īss apraksts par pasākumu līdz 400 zīmēm LV |
| 6. | Labas kvalitātes publicitātes bildēm (vismaz 8 par katru pasākumu). Vertikālas 10MB | Labas kvalitātes publicitātes bildes (vismaz 3 par katru pasākumu). Vertikālas 2MB | Labas kvalitātes publicitātes bilde (vismaz 1 par pasākumu) |
| 7. | Iespēja nopirkt biļeti internetā Biļešu paradīzē vai Biļešu servisā | Iespēja nopirkt biļeti internetā Biļešu paradīzē vai Biļešu servisā (vēlams) | Biļetes iegādājamas tikai pasākuma norises vietā |
| 8. | Video rullītis (ar tulkojumu kādā no mērķgrupu svešvalodām) | Video rullītis LV (vēlams) | - |
| 9. | Iesniedz apmeklētāju skaitu, lai novērtētu ieguldīto resursu atdevi. Nepieciešams TIC valsts līmenī, lai pieņemtu lēmumu, ka šis ir šāda mēroga pasākums. | Iesniedz apmeklētāju skaitu, lai novērtētu vai šis pasākums jau nav pārceļams uz starptautiska mēroga | - |
| 10. | Informācija iesniedzama atbildīgajām personām 2-3 mēnešus pirms pasākuma | Informācija publicēšanai iesniedzama TIC, 3 nedēļas pirms pasākuma | Informācija iesniedzama 10 dienas pirms pasākuma norises |

Ja informācija neatbilst vai netiek iesniegta pēc noteiktajiem kritērijiem, Bauskas TIC patur tiesības to npublicēt.

Ieteikumi darbam ar tūroperatoriem un gidiem

- 1. Latvijas tūroperatori un gidi – tas nenozīmē, ka viņi organizē un ved uz Bausku un Latviju tikai latviešu tūristu grupas.** Daudzi no tiem, kuri pieteikušies, strādā kopējās tūrēs pa Baltijas valstīm, ko viņi organizē gan Eiropas, gan citu pasaules valstu dažādām tūristu grupām - piemēram, “*leasure*” tūristu grupām, darījumu/motivējošā (piemēram, uzņēmumu saliedēšanas pasākumi) tūrisma grupām, individuāliem ceļotājiem u.c.
- 2. Jāatceras, ka tūroperatori un gidi nav gala tūristi – viņiem interesē neliels ieskats programmā, ko redz/saņem gala tūrists, bet ļoti būtiska ir organizatoriskā puse.** Proti – cik daudz tūristus variet uzņemt vienlaikus, kādās valodās runājat, vai piedāvājat gidus, kāds ir jūsu piedāvājums, cik garas programmas tūristiem piedāvājat, no kura gada strādājat, kā ir ar autostāvvietu autobusiem, vai ir kādas atlaides tūroperatoriem vai pavadošajam gidam, kāda ir grupu pieteikšanas kārtība un tml. Proti viss, kas viņiem varētu noderēt, plānojot tūristu grupu vizītes uz Bauskas pusi.
- 3. Uz tikšanos ar tūroperatoriem un gidiem sūtiet savu labāko pārdevēju un harizmātiskāko pārstāvi,** nevis kādu no malas, kurš tehniski visu pastāsta labi, bet neiedvesmo un neiedod “TO sajūtu”, stāstu - ar ko jūs esat īpaši un unikāli.
- 4. Centieties iekļauties plānotajā laikā.**
- 5. Koncentrējaties uz svarīgāko** un nestāstiet lieku / necentieties izstāstīt visu – vizīte ir ļoti gara un lielāko daļu informācijas tūroperatori un gidi var aizmirst, bet neaizmirsīs kopējo sajūtu, laipnu uzņemšanu un Jūsu stāstu (ar ko esiet īpaši).
- 6. Padomājiet par vizītkartēm, bukletiem un tml. materiāliem,** kur atrodama praktiska informācija par Jūsu objektu – tālruni, e-pasti, darba laiks un pieteikšanās kārtība, apmeklējuma cena personai vai grupai. Iespējamās atlaides, ja tādas eksistē.