**Projekt:**

**„Marketingové aktivity Olomouckého kraje v oblasti cestovního ruchu“**

evid. č. EDS: 117D722007M01, který je realizován za přispění prostředků státního rozpočtu České republiky z programu Ministerstva pro místní rozvoj ČR

**V rámci projektu byla realizovaná aktivita:**

**Marketingový výzkum a mystery-shopping**

**Cíl projektu:**

1. Marketingový výzkum (plošné šetření formou osobního dotazování)

* Zajištění zpětné vazby ke spokojenosti návštěvníků s nabídkou služeb v cestovním ruchu v turistických regionech Jeseníky a Střední Morava a porovnání výstupů dle turistických regionů.
* Vytvoření profilu návštěvníků pro vytvoření nové skladby marketingového mixu a vhodnějšího zacílení potencionálních návštěvníků Olomouckého kraje.

1. Mystery-shopping v turistických informačních centrech (TIC)

* Adekvátní nastavení dotačního titulu na podporu a zkvalitnění služeb TIC jako vhodného nástroje na podporu činnosti informačních center v Olomouckém kraji.

**Předmět projektu:**

Předmětem projektu bylo:

1. Marketingový výzkum (plošné šetření formou osobního dotazování)

* Sloužil k získání zpětné vazby od zahraničních i tuzemských návštěvníků se spokojeností s nabídkou cestovního ruchu v Olomouckém kraji.
* Osobní dotazování bylo realizováno prostřednictvím sítě proškolených tazatelů na základě standardizovaného dotazníků ve 4 jazykových mutacích v předem stanovených různorodých turisticky atraktivních lokalitách napříč Olomouckým krajem.
* Respondenti byli vybírání a oslovování náhodně přímo v terénu. Sběr dat byl anonymní.
* Bylo dotázáno cca 1560 návštěvníků Olomouckého kraje (z toho cca 20 % zahraničních). Dotazování probíhalo ve 3 vlnách (zima 2017/2018, jaro 2018, léto 2018).
* Výstupem jsou reporty za jednotlivé vlny + závěrečná zpráva (přílohou).

1. Mystery-shopping v turistických informačních centrech (TIC)

* Monitoroval úroveň služeb turistických informačních center. Zaměřoval se především na dostupnost centra, exteriér, interiér a vybavenost TIC, značení TIC a otevírací dobu, první dojem zákazníka, pracovník TIC.
* Byl realizován v každém TIC na území Olomouckého kraje vyškolenými shoppery během letní/zimní sezóny a v mimosezóně (jaro 2018).

**Doba realizace:**

prosinec 2017 – září 2018

**Kontakt:**

Krajský úřad Olomouckého kraje

oddělení cestovního ruchu

Jeremenkova 40a

779 11 Olomouc

tel: +420 585 508 865

e-mail: [d.smekalova@olkraj.cz](mailto:d.smekalova@olkraj.cz)

Přílohy:

Závěrečná zpráva – Osobní dotazování report

Závěrečná zpráva – Mystery shopping report