

## Turistinformation på Hotellcentralen

### **Bakgrund**

#### **Turistservice generellt**

Turistservice ansvarar för besöksservicen i Stockholm och vänder sig till nationella och internationella besökare, företagare och stockholmare. Ansvaret innefattar driften av Stockholms turistbyråer, Sverigeshoppen, trycksaksproduktioner, distribution, marknadsföring och försäljning av Stockholmskortet, biljettförsäljning för sightseeing och evenemang, guideutbildning med guideauktorisering, Guidebokning samt Stockholmsutbildning.

Visionen för Turistservice är att Stockholm ska bli norra Europas ledande informationsplats för besökarna. Turistservice erbjuder sina målgrupper en komplett service med upplevelser och idéer vid ett besök i Stockholm. Stockholms turistbyråer ska vara centrala mittpunkter och det självklara valet för målgrupperna. I varje möte med besökaren informerar turistinformatörerna utifrån budskapsplattformen Stockholm the Capital of Scandinavia. Turistservice tillhandahåller information om Stockholm och Stockholmsregionen samt har ett brett utbud av produkter, evenemangs- och sightseeingbiljetter, utflyktstips, Stockholmskortet, SL-kort, presentkort och logiförmedling. Stockholmskortet ska ge besökaren möjlighet att på ett enkelt sätt upptäcka stadens kulturella utbud, i syfte att öka antalet besök på attraktioner och museer. Turistservice erbjuder även auktoriserade guider och utbildar frontpersonal i Stockholmskunskap.

### **Nuläge**

#### **Turistinformation – Stockholms Turistbyråer**

FörTur (Föreningen Turism i Sverige) har sedan 1996 hand om auktoriseringen av turistbyråerna i Sverige. FörTur äger rätten till den grönvita och den blågula i-skylden. Syftet med olika kategorier (grön-vita respektive blågul-skyld) är att ge konsumenten en uppfattning om vilka förväntningar och krav denne kan ställa på en turistbyrå beroende på vilken skylt som finns utanför dörren. Auktoriseringen syftar till att garantera en service- och kvalitetsnivå som gör att konsumenten med förtroende kan vända sig till turistbyrån. Turistbyrån ger information och tips om kommunen. Turistbyrån är en kugge i det stora maskineriet, de är en del av turismnäringen. Det är viktigt för den svenska turismen att servicen fungerar väl på turistbyrån och att personalen svarar mot såväl svenska som utländska besökares behov. Stockholm har idag 2 stycken blågula auktoriserade turistbyråer; Stockholm Tourist Centre, Hotellcentralen och 2 stycken säsongsoppna grön-vita auktoriserade turistbyråer; Turistbyråerna i kryssningshamnarna Masthamnen och Frihamnen.

#### **Stockholm Tourist Centre**

Stockholm Tourist Centre är en auktoriserad blågul turistbyrå. Målgrupperna är nationella och internationella besökare, företagare och stockholmare. Turistinformatörerna upplyser om Stockholm och Stockholmsregionens aktuella utbud via disk, telefon och mail. Turistbyrån erbjuder ett brett utbud av produkter, evenemangs- och sightseeingbiljetter, utflyktstips, Stockholmskortet, SL-kort, presentkort och logiförmedling. Eftersom Stockholm Tourist Centre är en auktoriserad blågul turistbyrå informeras det även på ett övergripande sätt om övriga Sverige. Turistbyrån är ett av Ticnets ledande ombud och erbjuder arrangörer och arenor administration av deras biljetter.

Stockholm Tourist Centre är en betydelsefull upplevelse- och mötesplats och är först i Europa av sitt slag. Vuxna och barn ska ges möjlighet att uppleva vad staden har att erbjuda i form av

miniutställningar, hantverkare och uppträdanden. Turistbyrån har byggts så att den möter besökarnas ständigt ökade krav på service och information. Den har anpassats till de framtida möjligheter som teknologikutvecklingen ger. Turistbyrån är en attraktion i sig och den nya tekniken förmedlar information på ett lärorikt och lättöverskådligt sätt. Den nya miljön och inredningen speglar Stockholm som en modern pulserande stad med mode, mat & nöje, musik, design, IT och kultur. För externa partners erbjuds en attraktiv plats för exponering och evenemang. Av den totala ytan på plan 1 i Sverigehuset hyrs ytor ut till andra hands hyresgäster som kompletterar verksamhetens totala serviceutbud. Dessa hyresgäster är Forex och Nordic Souvenirs. Under högsäsongen besöker upp till 6 000 personer per dag turistbyrån och målet är 1 miljon per år. Vi tar även emot studiebesök för att berätta om våra erfarenheter kring det nya konceptet.

### **Hotellcentralen**

Hotellcentralen på Centralstationen är en auktoriserad blågul turistbyrå. Hotellcentralens styrka ligger i ett upparbetat samarbete med hotellen i Stockholmsregionen. Kunskapen och kännedomen om hotellen och var det finns lediga rum är en viktig länk mellan turistbyrån, hotellen och kunden, framförallt när hotellen har en hög beläggning och då det är svårt att hitta hotellrum. Turistbyrån erbjuder även ett brett utbud av produkter, sightseeingbiljetter, utflyktstips, Stockholmskortet, SL-kort, presentkort och ett urval av souvenirer och betjäna upp emot 150 000 besökare per år.

Hotellcentralen erbjuder marknadsplatser för externa partners för att profilera sina produkter gentemot besökarna på Hotellcentralen, men även alla förbipasserande som är fler än 50 000 per dag.

### **Turistbyråer i Kryssningshamnarna Masthamnen och Frihamnen**

I Stockholms kryssningshamnar finns sedan flera år tillbaka två auktoriserade grön-vita turistbyråer belägna i Masthamnen och Frihamnen. I turistbyråerna erbjuds information, souvenirer, kartor, böcker, telefonkort, biljetter, glass och läsk. Denna service uppskattas inte bara av passagerare utan även av fartygens besättningar. Turistbyråerna håller endast öppet vid anlop och tiderna anpassas efter fartygens ankomst och avgång. Kryssningssäsongen sträcker sig från maj till september. Kryssningshamnarnas turistbyråer erbjuder turistvärdar/värdinnor att gå ombord och ge information ombord på fartygen. Under 2006 besökte cirka 287 000 kryssningspassagerare Stockholm.

### **Mål med aktiviteten**

Tillhandahålla information om Stockholm och Stockholmsregionen.

En god turistservice är en förutsättning för att Stockholm ska bli norra Europas ledande besöksmål. Det är lika viktigt att ta hand om besökarna när de är här som att attrahera de att komma hit. Varje besökare ska bli en positiv budbärare om Stockholm.

Turistbyrån är en kugge i det stora maskineriet och en del av turistnäringen.

### **Förslag till åtgärd**

Att utveckla verksamheten vid Hotellcentralen på Centralstationen, den del som avser manuell betjäning och information över disk.

Stockholm Visitors Board behåller en strategisk turistinformation på Stockholm Tourist Centre i Sverigehuset.

Avveckling av Hotellcentralen på Centralstationen ska ske så snart som möjligt. Som en del av vår strategiska plan för besökservicen och det behov som uppstår på Centralstationen avser SVB att placera ut de nya Stockholmpanelerna för att serva besökarna med information och tjänster.

Samma strategiska plan gäller för det nya Arlanda Visitors Centre i ett samarbete med LFV.

### ***Konsekvens för verksamheten***

Stockholm har med detta förslag en officiell turistinformation på Stockholm Tourist Centre och kan där garantera den objektivitet som efterfrågas av besöksnäringen och besökarna.

I och med avvecklingen av Hotellcentralen är strategin att möta besökarnas behov av information och tjänster på Centralstationen genom att placera ut Stockholmspaneler där.

De säsongöppna turistbyråerna i kryssningshamnarna, som ingår i kryssningsprojektet, drivs vidare på uppdrag av projektet.

### ***Ekonomisk konsekvens***

Hysesavtalet som idag gäller tillsvidare har en uppsägningstid om 9 månader.

Förslaget medför också personalnedskärningar som innebär kostnader för uppsägningslöner.

Därefter kan det innebära en besparing på 3,2 miljoner per år, att användas i aktiv marknadsföring av Stockholm.