

Ny rapport med inspiration til kommunernes gæsteservice

Med rapporten *"Wayfinding og gæsteservice i danske byer"* kommer Dansk Turismefremme med anbefalinger til, hvordan turistdestinationer og kommuner kan samtænke gæsteservicen og den fysiske skiltning for at skabe bedre helhedsoplevelser for landets turister.

Den netop offentliggjorte rapport præsenterer på baggrund af en analyse af den nyeste viden inden for wayfinding og gæsteservice en række anbefalinger til, hvordan kvalitetsniveauet af gæsteservicen i de danske byer kan hæves. Rapporten er primært henvendt til de lokale turismeorganisationer, som er Dansk Turismefremmes kernemedlemmer. Men det er Dansk Turismefremmes håb, at også landets kommuner kan se mulighederne i at give gæsterne en bedre oplevelse og derved øge turismen, ved at forbinde en overordnet turismestrategi og byidentitet med konkrete fysiske wayfinding-tiltag i de danske turistbyer.

Bymiljø, atmosfære og det lokale værtskab bidrager samlet set til turistens helhedsoplevelse

"I turismebranchen taler vi meget om at levere en bedre gæsteoplevelse - om at hæve kvaliteten af dansk turisme. Men til kvaliteten af en gæsteoplevelse hører ikke kun produktkvalitet og personlig service, dertil hører også gæstens oplevelser af vores bymiljøer, atmosfæren, gæstens evne til at finde rundt og til at finde vej til de mange oplevelser. I Dansk Turismefremme ser vi det som vores opgave at invitere til et godt og konstruktivt samarbejde om at finde gode løsninger, som tilgodeser og tager udgangspunkt i gæsternes behov og i de lokale muligheder", udtaler Dansk Turismefremmes formand Anne-Mette Knattrup.

Danmark halter bagud, hvad angår den fysiske formidling, skiltning og bedre udnyttelse af byrummet

Der er en tendens til, at man på destinationerne ser fysisk gæsteservice som enten eller. Derfor ønsker Dansk Turismefremme med rapporten *"Wayfinding og gæsteservice i danske byer"* at belyse nye vinkler og muligheder i gæsteservicen samt inspirere med nye idéer. Det er ikke kun de lokale turismeorganisationer, der har til opgave at retænke gæsteservicen og tænke nye koncepter. Det er i lige så høj grad kommunernes tekniske afdelinger, der har et ansvar for, at turisterne får en god helhedsoplevelse, når de bevæger sig rundt i de danske byer.

Rapporten, analyser og andet baggrundsmateriale er udarbejdet af landets førende rådgivningsvirksomhed inden for byudvikling, Dansk Bygningsarv. *"At arbejde med det fysiske miljø er uundværligt for de danske destinationer. Wayfinding er med til at skabe en samlet destination, hvor både identitet og fysisk formidling bliver oplevelser i sig selv,"* udtaler rådgivningschef i Dansk Bygningsarv, Mette Mechlenborg.

Dansk Turismefremme ønsker med undersøgelsen at sætte fokus på området, afdække muligheder og de gode eksempler, så man i dansk turisme opnår en fælles forståelse for de nye muligheder, som gæsteservice i et mere helhedsorienteret perspektiv byder på.

For yderligere information kontakt:

Dansk Turismefremmes formand Anne-Mette Knattrup på telefon 2323 9228 eller sekretariatsleder Stine M. Pedersen på telefon 5353 3650. Dansk Bygningsarv, Mette Mechlenborg på telefon 6130 9634.

Fakta om wayfinding

Wayfinding dækker over fysiske tiltag, der leder gæsten rundt i byen, men hvor fokus i lige så høj grad er på oplevelser mellem attraktionerne, som attraktionerne selv. Wayfinding-tiltag tager sig meget forskellige ud, og kan være alt fra små nudginggreb til omfattende byrumsløsninger. Wayfinding gør det muligt at formidle byers identitet samt historiske begivenheder.