Załącznik nr 4 do załącznika nr 3
do Zarządzenia nr 1254/DKS/2018
z dnia 11 grudnia 2018 r.

Standard usługi udzielania informacji i innych form wsparcia w Centrum Informacji Turystycznej

I. **Cel oferowanej usługi**

Jest to usługa o charakterze jednorazowym, nakierowana na przekazanie danych, źródeł wiedzy, dostosowanych do potrzeb i sytuacji klienta, świadczona przez specjalistę ds. informacji w formie osobistej, telefonicznej lub elektronicznej dotyczącej usług turystycznych (gastronomicznych, komunikacyjnych, noclegowych itp.).

Udzielanie informacji jest podstawową usługą realizowaną przez Centrum Informacji Turystycznej.

II. Podstawowy zakres merytoryczny udzielanych informacji

1. oferta usług podstawowych dostępnych dla turystów w Słupsku tj. miejsca noclegowe, gastronomiczne, punkty szpitalne/ratunkowe/lekarskie, policja itp.

2. atrakcje Słupska i regionu – zabytki, atrakcje przyrodnicze, szlaki piesze i rowerowe, wydarzenia kulturalne, imprezy itp.

3. komunikacja publiczna i prywatna – taxi, autobusy miejskie, PKP, PKS, najbliższe lotniska,

4. miejsca i usługi przyjazne dla osób niepełnosprawnych, dla rodzin i dzieci i innych

5. produkty turystyczne

III. **Przebieg usługi**

1. Udzielanie informacji składa się z następujących etapów:
   a) Identyfikacja klienta – uzyskanie informacji np. miejsce zamieszkania, cel przyjazdu

   b) Badanie potrzeb klienta – zebrania oczekiwań

   c) Udzielenie informacji

2. Specjalista ds. informacji odpowiada za jakość, rzetelność i zgodność udzielonej informacji z aktualnie obowiązującymi danymi.

IV. **Formy usługi:**

1. Rozmowa: - bezpośrednie spotkanie z klientem w CIT lub pośrednio – telefonicznie, e-mailowo. Odpowiedź w formie e-mailowej nie powinna być udzielona później niż w ciągu 24 godzin od wpłynięcia zapytania.
2. Stworzenie i uaktualnianie bazy usług na stronie CIT, uaktualnianie strony internetowej CIT, umieszczanie aktualnych informacji na temat wydarzeń, imprez, atrakcji związanych ze Słupskiem.
3. Udostępnianie informacji za pośrednictwem własnych, dostępnych kanałów informacyjnych.
4. Udostępnianie bezpłatnych materiałów minimum: kserokopia mapy miasta, kserokopia kalendarza imprez, wydruki kontaktów do usług, miejsc, o które pyta klient.
5. Uaktualnianie informacji na tablicach informacyjnych
6. Wykorzystanie mediów społecznościowych do przekazywania informacji o Słupsku i

regionie
7. Darmowy dostęp do internetu poprzez zapewnienie co najmniej 1 stanowiska komputerowego oraz darmowe WI-FI

V. **Niezbędne zasoby**
1. Pracownicy o szerokiej wiedzy na temat Słupska i regionu, w szczególności oferowanych usług i atrakcji. Osoby te muszą wykazywać się wysokimi umiejętnościami komunikacji interpersonalnej, obsługi klienta i analizy danych.
2. Dostępność do informacji i ofert innych instytucji, przedsiębiorców, usługodawców działających na terenie Słupska i regionu.
3. Dostępne materiały ogólne o całej Polsce
4. Dostępność biura lub innego miejsca do udzielania informacji, w tym dla potrzeb osób z niepełnosprawnością.
5. Telefon i komunikator internetowy
6. Narzędzie informatyczne potrzebne do rejestracji klientów i udzielonych informacji.

VI. Sposób mierzenia:
1. Baza klientów
2. Statystyki umieszczanych informacji na stronie WWW
3. Wydruk map, kalendarza imprezy i innych materiałów bezpłatnych
4. Półroczne raporty z badania potrzeb i zadowolenia klientów
5. Ankiety/inne dokumenty badające potrzeby klientów CIT

PREZYDENT
MIASTA SŁUPSKA

Krystyna Danilecka-Wojewódzka