

INVITASJON TIL: **VERTSKAPS- OG LOKALKUNNSKAPSKURS FOR NORD-TROMS**

Kursets målsetting er å skape flere kunnskapsrike ambassadører for våre lokalsamfunn og regionen vi bor i.

Kurset er åpent for alle! Hovedmålgruppen er reiselivsbedrifter, andre i handels- og service-næringen, offentlige servicekontorer, turistinformasjonen, muséets anlegg og andre som er i kontakt med turister og tilreisende.

Det er når hele lokalsamfunnet opptrer som godt vertskap at turistene velger å bli her lenger. Bare på den måten vil turistene legge igjen mer penger hos våre lokale reiselivsbedrifter, butikker, kaféer, bensinstasjoner osv.

Gjennom Vertskaps- og lokalkunnskapskurset kvalifiserer vi deltagerne til å bli representanter for godt vertskap i Nord-Troms.

Noen er veldig gode, mens andre har et mer ubevisst forhold til vertskapsrollen. Et viktig fokus ved dette kurset er å gi deltagerne mulighet til å reflektere over sin egen vertskapsrolle, og gi hver enkelt trygghet til å bruke seg selv som vert.

Med dette kursopplegget har vi utviklet et eget sertifiseringsprogram, for å gi våre gjester flere minneverdige opplevelser av høy kvalitet. Målet er å flytte fokus fra å være serviceinstitutt, til å bruke seg selv og hele seg som vertskap. Service gir man, mens vertskap er man!

Ikke alle turister kommer innom turistkontorene når de er på besøk hos oss, men de fleste er innom en bensinstasjon, en butikk, kafé eller et overnattingssted. Derfor er det viktig at kompetansehevingen skjer der de som besøker oss kommer for å få gode råd og tips.

PROGRAM:

- **Vertskapskurs** onsdag 15/6 kl. 16:30 – 20:30 i Olderdalen Kultursenter
- **Lokalkunnskapskurs** torsdag 16/6 kl. 16:30 – 20:30, sted ennå ikke bestemt
- Webinar – med **gjennomgang av Travel Guide Nord-Troms** fredag 17/6, tidspunktet er ennå ikke bestemt. Webinaret kan alternativt besøkes av deltagerne den kommende uken
- **Omvisning med buss** gjennom deler av regionen lørdag 18/6 kl. 09:00 – 15:00/16:00
- **Besøksopplegg** for deltagerne til utvalgte severdigheter/attraksjoner, aktivitetstilbud, reiselivsbedrifter og museumsanlegg i perioden 19/6 til 15/9
- Utdeling av kursbevis i forbindelse med Forskningsdagene i slutten av september

Vi ønsker med dette kursopplegget å fremme kunnskap om alle våre små og store turistperler, og at deltagerne med stolthet skal kunne formidle det vi har å by på her i Nord-Troms.

I tillegg til å være nyttig kompetanse å ha med seg i yrkessammenheng, vil denne kunnskapen

også være nyttig privat - for å kunne bruke de beste perlene når vi selv skal på tur, eller har gjester som vi ønsker å vise det beste vi har å by på.

Velkommen til å bli deltager på det første kullet av sertifiserte veivisere for godt vertskap i Nord-Troms.

Å sette fokus på Vertskap handler om å styrke stedets eller virksomhetens omdømme, tiltrekningskraft og konkurransedyktighet for økt lønnsomhet.

Det menneskelige møtet blir en alt viktigere del for å skape gode opplevelser og begeistrede kunder og gjester. Vertskap kan ses som en praktisk filosofi som hjelper mennesker, virksomheter i alle slag bransjer og steder med å utvikle en åpen, inkluderende holdning – en "velkommende" holdning og et sterkt felleskap.

Dette kurset har fokus på å styrke eksterne og interne relasjoner. Hvordan skape en Vertskaps-Kultur - en åpen og inkluderende kultur som ønsker velkommen? Å ønske beboere, bedrifter og besøkende velkommen i kontakt med oss.

Kurset har fokus på å skape engasjement for å ville og våge å være vert i møtet med andre og hverandre. I stedet for å snakke om teknikker, trenes deltakerne i hvordan vi kan se på og forholde oss til gjester/kunder/beboere, kollegaer og til oss selv! **«Vertskap er en holdning, ikke en stilling»**

Vertskap - Den menneskelige forskjell:

- Vi er alle verter- og du kan gjøre en forskjell
- Verdiskaping gjennom Vertskap
- Å ønske andre, hverandre og sig selv velkommen
- Felles vertskap for Nord-Troms - Hva kan det innebære?
- Hvordan kan vi spille hverandre gode?
- Hvordan ønsker jeg å bidra?

**Vertskap
- kunsten å få mennesker
til å føle seg velkomne**



Märit Torkelson er en anerkjent og engasjert inspirator og foredragsholder. Hun er en humoristisk og levende forteller, som ikke er redd for å gi eksempler på episoder fra eget liv. Märit tar deltakerne med på en reise som handler om menneskelige relasjoner og vertskap fra alle bransjer.

Tror du på at kvaliteten i tjenesten vi tilbyr er avhengig av menneskene som leverer dem?

Vertskap handler om å styrke virksomhetens eller stedets omdømme, tiltrekningskraft og konkurransedyktighet. Hvordan kan Vertskap bidra til å styrke bedriftskulturen?

Vertskap

- Man kan se vertskap som en praktisk filosofi som hjelper mennesker, med å utvikle en åpen, inkluderende og raus holdning – en "velkommende" holdning!
- Vertskap en effektiv, inspirerende og bærekraftig måte for å sikkerstille en profesjonell imøtekommenhet, basert på respekt, verdighet og omtanke.
- Vi inspirerer ledere og medarbeidere og gir de riktige nøkler for å skape en **vertskapskultur**. I vertskap ligger en innsikt om at mennesker i sine yrkesroller og i sine virksomheter tjener andre, at ha et fokus på dem vi møter og hva som er viktig for dem.

Den velkommende forskjell

Kunsten å ønske kunder, kollegaer og seg selv velkommen for;

- Bedre service og imøtekommenhet
- Styrket omdømme og attraksjonskraft
- Økt konkurransedyktighet og lønnsomhet
- Sterkt felleskap og samarbeidsklima
- Økt internt engasjement og stolthet

Lokalkunnskapsdelen av kurset handler om å bygge kunnskap og stolthet over alt vi har å tilby. Målet er å skape flere gode ambassadører for våre lokalsamfunn og for regionen vi bor i.

Lokalkunnskapskurset består av to deler:

- Regionens historie og kultur
- Områdets severdigheter, attraksjoner, aktivitetsmuligheter og reiselivstilbud

Deltagerne blir kurset i lokal kultur og historie, for å sikre at våre tilreisende tilføres kvalitetsrike opplevelser når de er på besøk hos oss.

Samtidig skal kurset være en styrkende faktor for vår identitet og bevissthet om vår historie og kulturarv.

Denne delen av kursopplegget utarbeides av Nord-Troms Museum. Ansvarlig for dette er fagkonservator Lise Brekmoe.

Historie- og kulturdelen har et særlig fokus på Nord-Troms historie og hvordan denne kan formidles i reiselivssammenheng.

Hvilke historier er unike for Nord-Troms? Hvilke steder forteller vår historie? Det vil også gis opplæring i hvor man kan finne informasjon om kulturhistorie i regionen slik at man kan utarbeide egne opplegg. Kurset vil blant annet se på historiske bygninger samt kulturminner fra gruvedrift og 2. verdenskrig.

Som kursdeltager vil du lære mye om hva som er viktig å formidle av opplevelser fra våre lokalsamfunn og vår skattkiste av natur- og kulturbaserte aktivitetsmuligheter og attraksjoner.

Kursopplegget om **hva som finnes hvor**, og hvordan vi best kan besvare spørsmål vi får fra våre gjester er satt sammen av Visit Lyngenfjord. Hva vet du for eksempel om:



Gjennom andre del av kurskvelden torsdag og webinarer fredag tar vi utgangspunkt i Travel Guide Nord-Troms som leder oss gjennom de viktigste attraksjonene og reiselivstilbudene vi har i regionen vi bor i.

Bussutflukten lørdag tar oss i tillegg med til noen av disse stedene, og gjør oss kjent med deres historier på en annen måte – samtidig som vi er der.

I tillegg til kurset skal deltagerne gjennomføre et besøksprogram til ulike attraksjoner og reiselivstilbud. Hensikten med besøksprogrammet er at vi ikke bare har kjennskap til hverandre, men at vi også har deltatt på noen av de mange flotte opplevelsene vår region tilbyr. Det beste utgangspunktet for å anbefale noe til andre, er å ha gjort det selv.

Gjennom kursopplegget vektlegges kjennskap til hverandres bedrifter og tilbud. På den måten kan vi påvirke våre besøkende til å være lenger og oppleve mer av det vi har å by på.

Det er viktig med økt kunnskap om hverandres virksomheter. Det er nødvendig for at vi skal kunne selge hverandres tilbud og gjøre hverandre gode. Mange tilreisende blir her altfor kort tid før de reiser videre til nye reisemål. Målet er å få til en økt verdiskaping i

regionen ved at vi aktivt anbefaler hverandre, slik at tilreisende blir fristet til å bruke lengre tid her, og oppleve mer av det store spekteret av opplevelser, lokalmat og aktiviteter som finnes her.

Tilreisende ønsker å møte folk slik de er, der de kommer. Når de kommer hit ønsker vi at de skal møte innbyggere som har gode kunnskaper om området vårt, og er stolte av hva vi kan tilby av attraksjoner og opplevelsesmuligheter.

Som symbol på gjennomført kurs og sertifisert Veiviser får hver deltager et synlig bevis på dette. Veiviseren er symbolet på en person som er trygg på seg selv og de kunnskapene personen har om regionen han eller hun representerer.

[Meld deg på her](#) innen fredag 3. juni kl. 15:00.

Deltakeravgift kr. 1.500 pr. person inkl. måltider under kurskveldene og bussutflukten.

Påmeldingen er bindende og det er et begrenset antall deltagere.

Kurset gjennomføres under forutsetning av et minimum antall deltagere.

For nærmere informasjon kontaktes Jan F. Fjære i Nord-Troms Studiesenter på telefon: 455 05 616

Kursopplegget er utviklet og gjennomføres med verdifull støtte fra:



Arrangører:



Støttespillere:

