



IQM Destination

INTEGRALNO UPRAVLJANJE KVALitetom u destinaciji

Feel IQM d.o.o.
direktorica, Đurđica Šimičić



Destinacijski brand management
OK, ali Pitamo se:

Kako upravljati destinacijom?

Koji su alati?

Kako mjeriti uspješnost?

JAVNI POZIV PARTNERIMA U DESTINACIJI :

- Javni poziv za uključenje u projekt IQM Destination
- Identificiramo potencijalne lidere u destinaciji i umrežavamo interese svih zainteresiranih dionika u cilju izvrsnosti
- Akcijski plan realizacije projekta
- Postavljamo osnovu za mjerjenje održivog razvoja

Pozvani / uključeni dionici u destinaciji:

- Hoteli, kampovi, privatni smještaj
- Turističke agencije
- Ugostiteljski objekti
- Atrakcije
- Lječilišta, klinike
- Ustanove u kulturi
- Neprofitne organizacije
- Suvenirnice
- Trgovine
- Wellness centri
- Taxi, javni prijevoz...
- Javne institucije

UGOVORENE FAZE PROJEKTA IQM Destination BRAČ 2021



1. Objava javnog poziva dionicima u destinaciji, za uključenje u IQM Destination
2. Prezentacija projekta svim dionicima (online, sukladno trenutnoj situaciji)
3. Definiranje knjige standarda za sve dionike IQM Destination BRAČ
4. Mjerenje početne kvalitete i online marketing analiza svakog dionika
5. Mjerenje zadovoljstva stanovnika turizmom, sa zaključcima i smjernicama za daljnji razvoj

DODATNE AKTIVNOSTI – IZVAN UGOVORNE OBVEZE ZA 2021



Dodjela ocjene kvalitete prema želji / potrebi dionika

Online edukacije IQM Destination EDUCATION

Online edukacije po raznim temama

Inicijativa za mjerjenje indikatora održivog turizma

Zahvaljujemo na dosadašnjem gostovanju panelista, uskoro ćemo pozivati nove paneliste, da se prezentiraju pred partnerima diljem Hrvatske!

Integralno upravljanje kvalitetom u destinaciji

Poštovani, Turistička zajednica Grada Supetra i Turistička zajednica Općine Bol pokrenuli su integralno upravljanje kvalitetom na Braču. Cilj je podizanje kvalitete u svim segmentima koji utječu na kvalitetu usluge i proizvoda u turizmu. Molimo Vas odvojite otprilike 7 minuta kako biste se ispunjavanjem ankete uključili u projekt i pomogli da Vaše mišljenje uključimo u naš rad, u cilju učinkovitih i ciljanih aktivnosti. Anketa je anonimna, ne koristimo Vaše osobne podatke. Hvala Vam unaprijed!

* 1. Koje su, prema Vašem mišljenju, važne prepostavke razvoja turizma na području Turističke zajednice Bol? ☰ o

- Sadržaji tijekom cijele godine
- Prometna povezanost i dostupnost
- Sportski sadržaji
- Povezanost sa sadržajima u okruženju
- Parkirališna rješenja
- Kvalitetni smještajni kapaciteti
- Biciklističke staze
- Povećanje smještajnih kapaciteta
- Kvalitetna ugostiteljska ponuda
- Zapošljavanje
- Sigurnost
- Edukacije
- Informacije o ponudi u destinaciji
- Ostalo

* 2. Smatrate li da razvoj turizma ☰ o

<input type="button" value="EDIT"/>	<input type="button" value="OPTIONS"/>	<input type="button" value="LOGIC"/>	<input type="button" value="MOVE"/>	<input type="button" value="COPY"/>	<input type="button" value="LIBRARY"/>	<input type="button" value="DELETE"/>
-------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	--	---------------------------------------

- Turizam ima izrazito pozitivan utjecaj na lokalnu zajednicu
- Turizam ima negativan utjecaj na lokalnu zajednicu
- Turizam nema značajan utjecaj na lokalnu zajednicu
- Važno je osnažiti turizam
- Nije važno osnažiti turizam, imamo druge prioritete
- Turizam može biti pozitivan za razvoj destinacije, ali uz ukupni razvoj gospodarstva.

* 3. Upišite 2-5 najkvalitetnijih posebnosti Bola - po čemu se ističe od ostalih destinacija na Braču? ☰ o

ANALIZA MIŠLJENJA STANOVNIKA BOLA O TURIZMU 2021./2022. godine

NASTAVLJAMO ISTRAŽIVANJE

IQM BRAČ - IZNAJMLJIVAČI O TURIZMU otoka Brača

Poštovani, BRAČ Destination provodi projekt IQM DESTINATION BRAČ u cilju podizanja kvalitete u svim segmentima koji utječu na kvalitetu usluge i proizvoda u turizmu. Molimo Vas da se ispunjavanjem ankete uključite i Vašim mišljenjem pomognete da turizam na BRAČU bude još kvalitetniji. Anketa je anonimna, ne koristimo Vaše osobne podatke.

Hvala Vam unaprijed!

1. Naziv objekta: * 0
2. Ime i prezime odgovorne osobe za IQM Destination: * 0
3. Ime i prezime auditora: * 0
* 4. Vašim gostima redovno preporučate: * 0

- Preporučujem sve restorane, atrakcije, suvenire, kušaonice,...
- Preporučujem sve ono što sam osobno isprobao
- Ne znam što im preporučiti
- Preporučujem:

* 5. Podržavate li eko/zeleno poslovanje? * 0

- Ne
- Da
(ukoliko znate u kojim segmentima konkretno, molim Vas napišite)
- Ne znam o čemu se radi

2. Označite molim Vas, odgovore koji su dio ponude pića u objektu: * 0

- 5 hrvatskih vina
- Min. 3 vrste vina sa Brača
- Min. 3 vrste vina sa Korčule, Pelješca, Visa ili Hvara
- Min. 1 vrsta likera sa Brača
- Min. 2 vrste rakije sa Brača
- Min. 2 vrste 100% prirodnih sokova bez aditiva, smoothie od svježeg voća i povrća
- Min. 2 vrste čaja bilja Splitsko-dalmatinske županije

* 3. Molimo Vas, označite odgovore koji su u skladu s gastronomskom ponudom Vašeg objekta: * 0

- Minimalno 25% ukupne ugostiteljske ponude je lokalnog podnjetla (područje Brača); od toga min 10% lokalnih jela iz područja Brača (jela s prštom)
- U stalnoj ponudi bračko maslinovo ulje
- Stalna ponuda sadrži najmanje dva jela od bračke janjetine
- Stalna ponuda sadrži Brački sir
- Stalna ponuda sadrži najmanje 2 tradicionalne bračke slastice
- Brački varenik u ponudi (ili u planu)
- Stalna ponuda sadrži minimalno tri vegetarijanska jela
- Stalna ponuda sadrži minimalno dva jela bez glutena
- Stalna ponuda sadrži klasični bijeli kruh
- Stalna ponuda sadrži kruh s cjelovitim žitaricama
- Stalna ponuda sadrži jednu vrstu bezglutenskog kruha
- U ponudi dodatno jedna vrsta kruha po lokalnoj recepturi

* 4. Jeste li kreirali jelovnik u suradnji s nutricionistom? * 0

- Da
- Ne
- Imamo u planu

Ostalo

* 5. Smatrate li lokalne specijalitete i tradicionalna jela našeg kraja važnim Vašim gostima? * 0

- Da
- Ne
- Nemamo ih u ponudi
- Ostalo
- Gosti traže tradicionalna jela s prštom
- Cijena je previsoka
- Gostima je svejedno, bitan dobar omjer cijene/kvalitete

* 6. Preporučate li min. 10 atrakcija i sadržaja Brača? Molimo nabrojite sadržaje i navedite način preporuke: * 0

* 7. Prema standardima IQM Destination, je li objekt dizajniran prirodnim materijalima te ukrašen suhim/svježim cvijećem,

MJERLJIVOST PROJEKTA U SVIM SEGMENTIMA



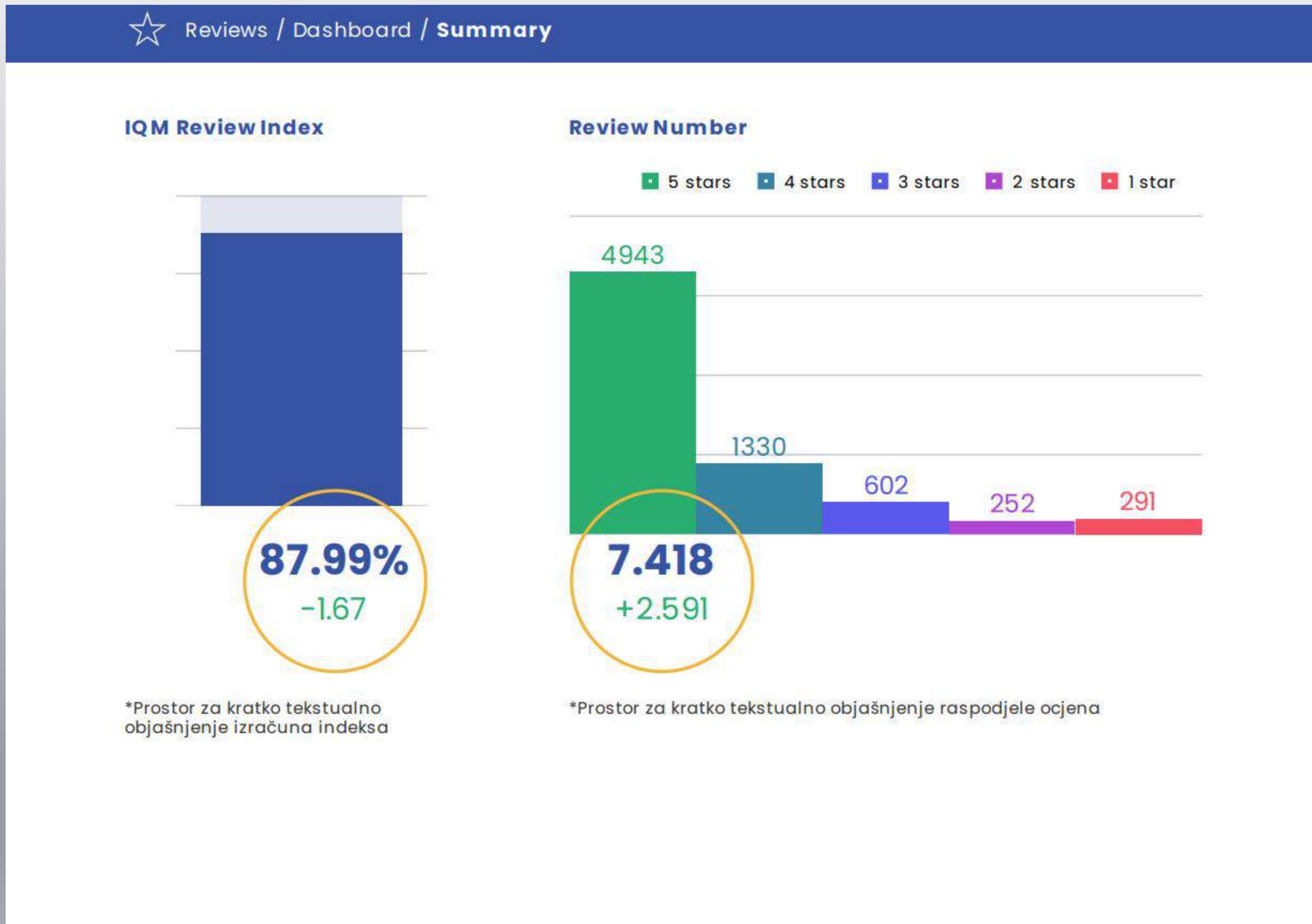
IQM

BOL
REPORT

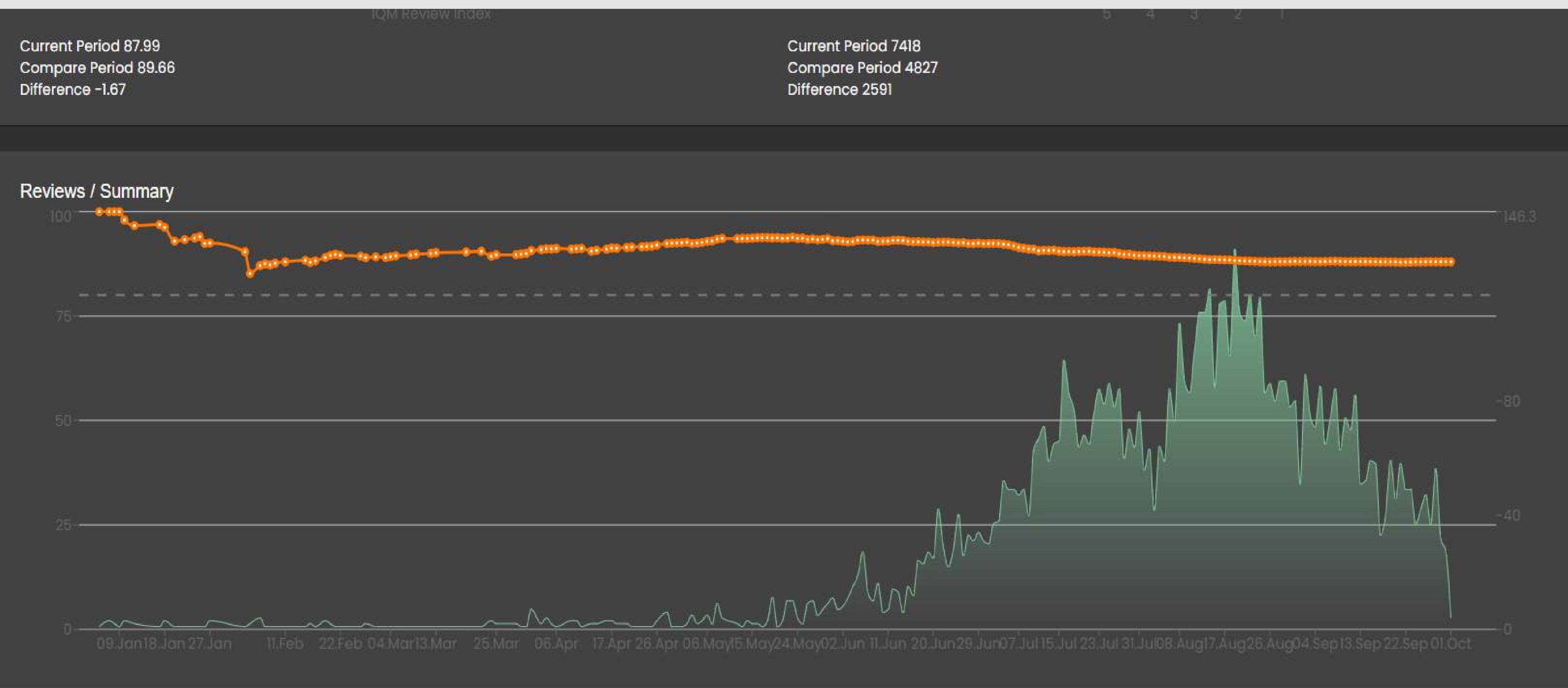
1 January 2021 – 10 October 2021

Compared with **1 January 2020 – 10 October 2020**

Odnos kvalitete i broja recenzija



Narančasto – linija kvalitete
Zeleno – graf broja recenzija



Current Period
This Year

From
01-01-2021

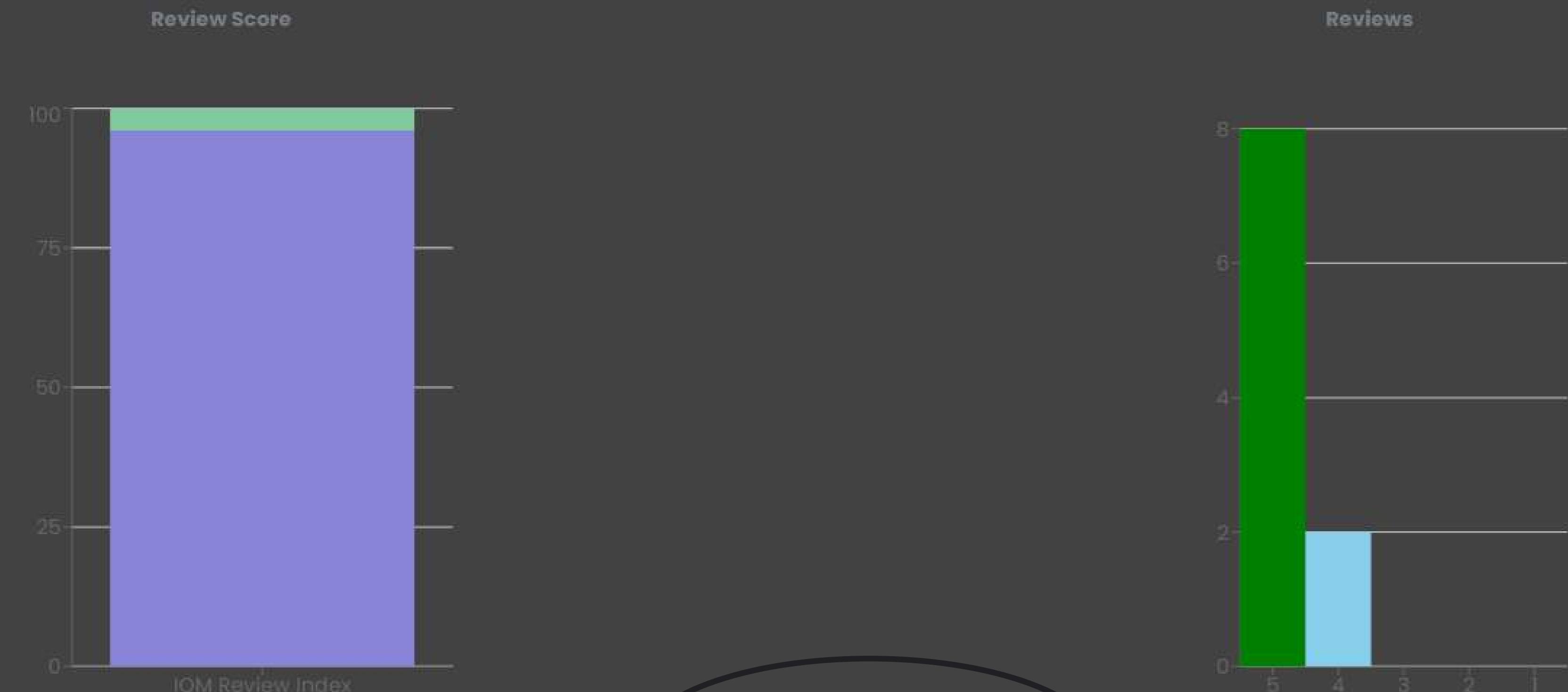
To
10-10-2021

Compare with
Same period last year

From
01-01-2020

To
10-10-2020

Reviews / Summary



Current Period 96
Compare Period 100
Difference -4.00

Current Period 10
Compare Period 13
Difference -3

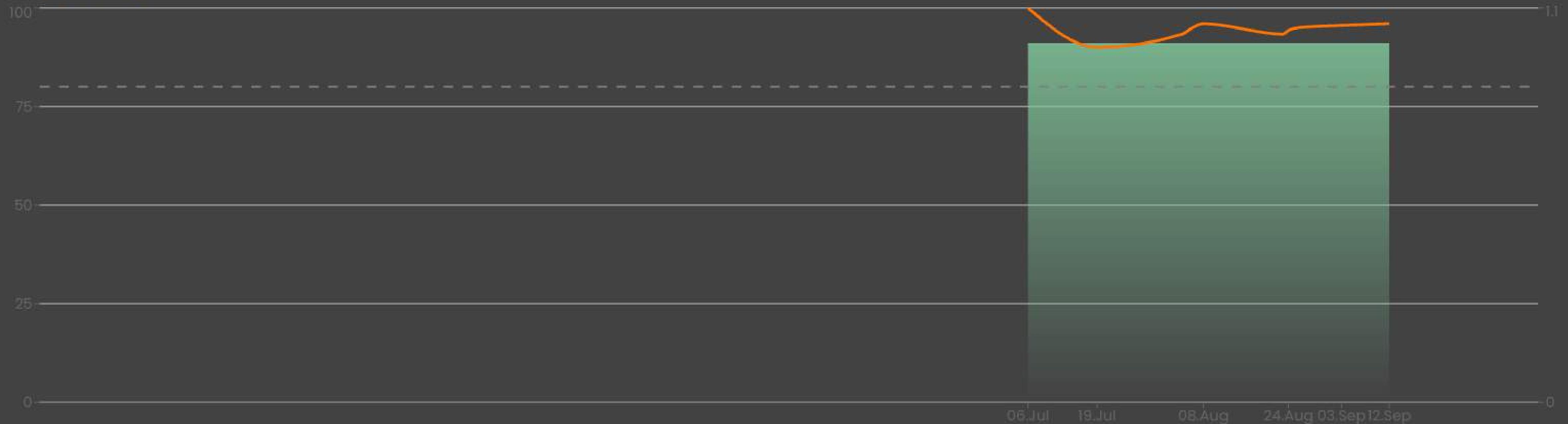
MJERENJE KVALITETE KROZ GODINU

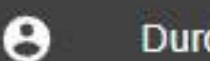
- Narančaste boje – krivulja kvalitete

Current Period 96
Compare Period 100
Difference -4.00

Current Period 10
Compare Period 13
Difference -3

Reviews / Summary

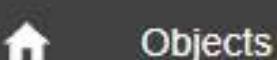




Durdica

PEPERMINT Review

PDF REPORT

1/1/2021 - 10/10/2021
1/1/2020 - 10/10/2020

Objects



Groups

Data - Grouped by Source

SOURCE	INDEX	REVIEWS	
BOOKING	96.67%	-3.33	6
GOOGLE	95%	-5.00	4

Data - Grouped by user Language

LANGUAGE	INDEX	REVIEWS	
English	100%	0.00	5
French	90%	+90.00	2
German	100%	0.00	1
Italian	100%	0.00	1
	80%	-20.00	1

Data - Grouped by user Country

Language	Index	Reviews	
Austria	100%	+100.00	1
France	90%	+90.00	2

Čitamo li recenzije naših gostiju?



Primjenjujemo li nove informacije i savjete?

Jesmo li odgovorili gostima na svaku recenziju?

Imamo li ažurirane profile na web stranicama i društvenim mrežama ?

- Uvodimo li online booking
- Redovito objavljujemo na društvenim mrežama
- Dijelimo materijale naših destinacijskih partnera
- Dijelimo na društvenim mrežama materijale TZ ?

Promoviramo li sadržaje na cijelom Braču ili samo svoju uslugu / proizvod?

Koliko gostu našem proizvodu smještaja / ugostiteljstva / vinara / osjeća Bol /Brač ?

Što planiramo za 2022 godinu ?

PRIMJER STANDARDA



1. OSNOVNE INFORMACIJE O IQM DESTINATION BRAČ	5
2. PONUDA	5
2.1. Sveukupna ponuda	5
2.2. Recepција	5
2.3. Ugostiteljska ponuda smještajnog objekta - restorani	5
2.4. Ugostiteljska ponuda smještajnog objekata -bar	6
2.5. Ponuda suvenirnica.....	6
2.6. Destinacijska animacija	6
2.7. Ponuda SPA centra i kozmetičkih salona u smještajnom ili partnerskom objektu.....	6
2.8. Soba.....	7
3. PROSTOR SMJEŠTAJNIH OBJEKATA.....	7
3.1. Dizajn smještajnog objekta	7
3.2. Ozvučenost prostora smještajnog objekta	7
3.3. Mirisna animacija objekta	7
3.4. Okoliš smještajnog objekta	7
3.5. Vrijeme poslovanja objekta	7
3.6. Internet u smještajnom objektu	8
3.7. Način plaćanja	8
4. OSOBLJE.....	8
4.1. Informiranost djelatnika objekta o ponudi	8
5. KVALITETA USLUGE I PROIZVODA.....	8
5.1. Kvaliteta usluge i proizvoda u smještajnom objektu	8

KVALITETA min. 80/100

EKONOMSKA DIMENZIJA PROJEKTA

- Povećanje kompetencija
- Javno-privatno partnerstvo i suradnja
- Sinergija u destinaciji
- Poticaj na izvrsnost !
- Planiranje politika cijena
- Kontrolirano planiranje investicija
- Otvorena komunikacija o kvaliteti !

SOCIJALNA DIMENZIJA PROJEKTA

- Zapošljavanje
- Edukacije, cjeloživorno obrazovanje
- Ciljane edukacije, individualna savjetovanja
- Kontrola zadovoljstva
- Sinergija, zajedništvo, svjesnost utjecaja na destinacijski uspjeh/neuspjeh
- Očuvanje tradicije, običaja, kulturne baštine

OKOLIŠNA DIMENZIJA PROJEKTA - ODRŽIVI RAZVOJ

- Očuvanje bioraznolikosti
- Edukacije o prirodnim vrijednostima
- Inicijative o zaštiti prirode
- Implementacija lokalnih proizvoda u turizam
- Mjerenje indikatora održivog razvoja –
Institut za turizam, ETIS, UNWTO

Mogu li izvrsna vina bez izvrsnog marketinga?

Zoom, srijeda 28. travnja 2021., 17.00 h



Vesna Štajner,
voditeljica turizma
Iločki podrumi



Danira Orešić,
Vinarija Krauthaker, Light
komunikacije d.o.o.



Emil Mehdin,
Vinarija Stina, Bol, direktor
prodaje i marketinga Jako
vino d.o.o.



Nikola Birin, vlasnik
Vinarije Birin, Vodice



IQM DESTINATION EDUCATION
Kulturni turizam - lideri destinacijske ponude

Zoom, srijeda 21. travnja 2021., 17.00 h



**Margarita Maruškić
Kulaš,**
ravnateljica Javne
ustanove Aquatika



Zrinka Ettinger Starčić,
viša kustosica, ravnateljica
Lošinjskog muzeja / Muzeja
Apoksiomena



Darko Bilandžić,
voditelj marketinga
Muzeja vučedolske
kulture



Ivana Skočić,
ravnateljica
Memorialnog centra
Faust Vrančić



Ana-Marija Šolaja, stručna
voditeljica Memorijalnog
centra Nikola Tesla



Moderatorica:
Đurđica Šimićić,
mag. oec., IQM Destination

IQM Destination Education

U želji poticanja sinergije pokrenuli smo edukacije
za sve naše dionike u destinaciji.

Teme – sa primjerima iz prakse:

- Trendovi u hotelijerstvu
- Trendovi u privatnom smještaju
- Certificiranje lokalnih proizvoda
- Kulturni turizam
- Može li izvrsno vino bez izvrsnog marketinga?
- Sportski turizam
- I tako redom razne teme sa sugovornicima iz
projekta IQM Destination svaki tjedan

Srijedom u 17,00 sati



Feel IQM
direktorica Đurđica Šimičić

Mob. 0992163105

durdica@iqm.hr
www.iqmdestination.com

IQM PASS BRAČ – ugovorna obveza



6. Otvaranje podstranice IQM Pass Brač sa ponudama dionika
7. Unos podataka (fotografije objekata, kontakti, opisi, posebne ponude, atrakcije, događanja i sl.)
8. Tijekom prodaje smještaja prodaja/recepција prezentira destinacijsku ponudu i IQM Pass, pri rezervaciji izdaje gostu gift card (svatko od dionika dobiva gratis IQM Pass) kao dodatnu vrijednost u destinaciji . Gost IQM Pass dobiva na svoj mail i uživa u destinacijskoj ponudi i posebnim ponudama
10. Umrežavanje, poticanje na izvrsnost – kontinuirano

← → C https://iqmpass.com/hr/visit-brac

Naslovnica Ponude i popusti Što je IQM Pass Preuzmite svoj IQM Pass HR

**Posjetite destinaciju
Brač**

Doživite više, uštedite više

Sve ponude i popusti

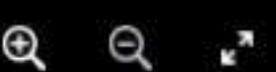


Upravo pokrenut projekt Destination Welcome Project IQM Destination PASS, sa nizom poklona dionika IQM Destination i preporukama min. 10 partnera u svakoj destinaciji <https://iqmpass.com/>



Biciklom po Braču

Upoznajte otok Brač vozeći se dugim biciklističkim stazama.
Uživajte u ljepoti prirode, a osvježenje pronađite u skrivenim
bračkim uvalicama i čistom moru.

IQM Pass
18. lipnja ·

Biciklom po Braču

Rezervirajte smještaj u apartmanu Ella sea view u Bolu i preuzmite poklon dobrodošlice - IQM Pass Visit Brač.

Provedite svoj odmor aktivno - biciklirajte bračkim biciklističkim stazama, planinarite kružnom stazom Via Brattia, joggirajte s aplikacijom Supetar SightRun App, pješačite stazom Kulturni dir "Dan s Rendićem" i tematskim stazama "Maslinovi puti" i "Herkules". Odaberite jedan od izleta agencije Island Travel Brač. Posjetite plaže Martinica i Benićica, kao i svjetski popularnu plažu Zlatni rat. Obidite mala bračka mjesta Škrip, Nerezišća, Ložišća, Pučišća, Mirje, Eko etno selo Dol i posjetite Most cara Franje Josipa.

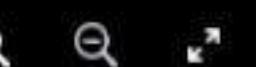
Cijeli trip planner pronađite na
<https://bit.ly/3cQv9Ct>

#iqmdestination IQM Destination #iqmpass
#visitbrač #visitbol Bol - SymBoL of the Adriatic
#visitsupetar Supetar #unlockyourexperience
#viabrattra #supetarsightrun #islandtravelbrač
#staysafeincroatia #croatiaivebeenthere
#cyclocroatia #activeholidays #activevacation
#croatia Sažmi

Edit

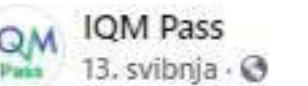
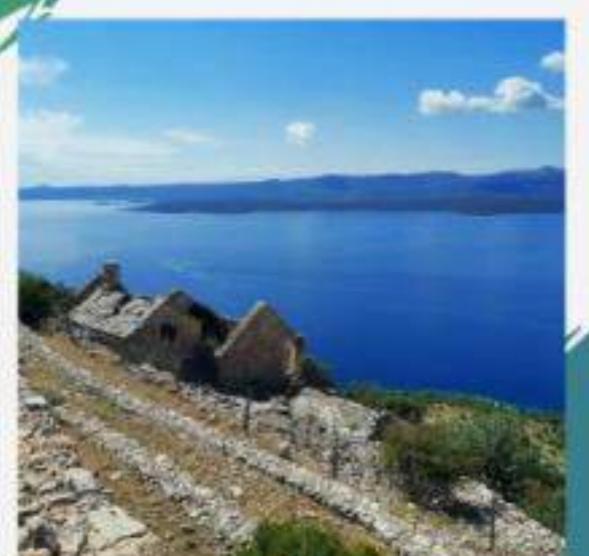
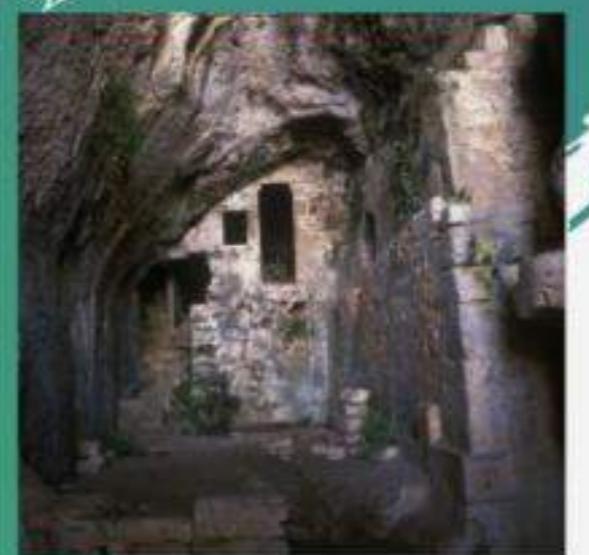
Sviđa mi se Komentar Podijeli

Napišite komenta...



Doživite ljepotu proljeća u Bolu

Za sve ljubitelje mira,
sunca, netaknute
prirode i aktivnosti
na otvorenom, sada
je pravo vrijeme za
posjetiti Bol.



IQM Pass
13. svibnja.

Doživite ljepotu proljeća u Bolu

Preuzmite poklon dobrodošlice - IQM Pass Visit Brač i uživajte u aktivnostima na otvorenom, suncu i prirodi u Bolu.

Smjestite se u Villu Franka. Uživajte u aktivnostima na otvorenom - biciklirajte, šećite, igrajte tenis, windsurfajte, posjetite skrivena mesta na Braču poput Pustinjskog samostana "Drageva luka" i Zmajeve špilje, ali i svjetski poznata mjesta poput uvale Zlatni rat. Svoj suvenir iz Bola pronađite u Jakšić galerija.

Cijeli trip planner pronađite na
<https://bit.ly/3boLqh4>

#iqmdestination IQM Destination #iqmpass
#visitbrač #visitbol #symbolofadriatic Bol -
Symbol of the Adriatic #villafrankabol
#jaksicgalerija #activevacation
#StaySafeinCroatia #croatiafulloflife Sažmi

Edit

11

Jedanput podijeljen

Sviđa mi se Komentar Podijeli

Napišite komentara...



IQM DESTINATION BOL – privatni smještaj

IQM
Destination



IQM DESTINATION BOL – privatni smještaj



PREZENTACIJA

- Odličan design – posebno i jedinstveno
- Usklađeno s poslijednjih trendovima na turističkom tržištu
- Odlične fotografije



IQM DESTINATION BOL – privatni smještaj

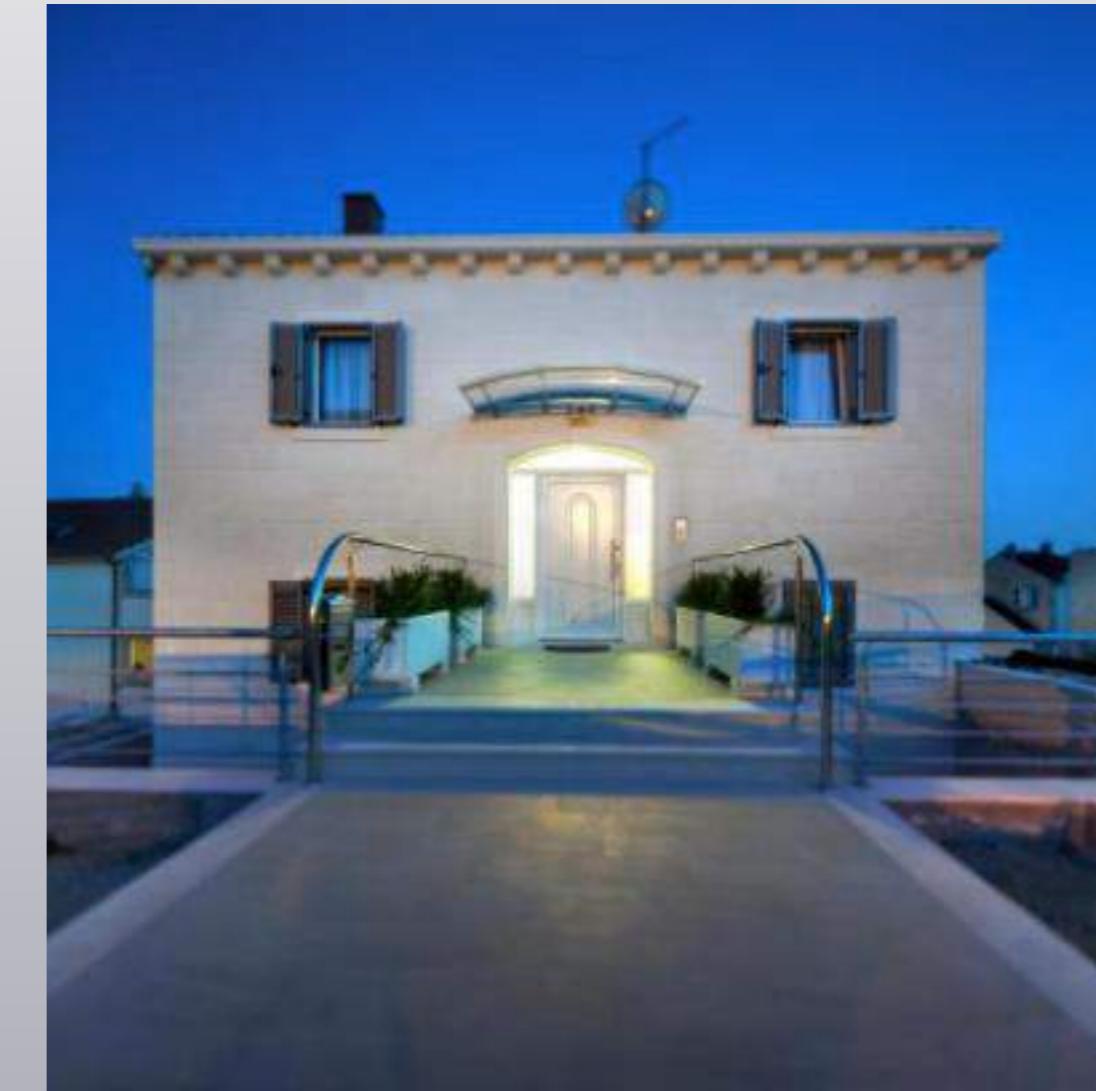


OGLAŠAVANJE

- Google Map
- Trip Advisor
- Booking.com

- Airbnb.com

- Expedia.com – jedan



IQM DESTINATION BOL – privatni smještaj



DRUŠTVENE MREŽE

- 30%
- Malo komentara
- Neredovite objave

IQM DESTINATION BOL – privatni smještaj



WEB

- 1/3 ima
- On line booking
- YouTube - ne

The screenshot shows a travel website for Bol, Croatia. At the top, there's a logo for 'aly-croatia.com' and a banner with a sun icon and the text 'ekskluzivni apartmani!'. Below the banner is a large photo of a clear blue sea and a rocky coastline. A navigation bar includes 'Ljepote Brača', 'Dogadanja', 'Apartmani', and 'Kontakt'. Below the main image, there's a section titled 'Provedite vaš odmor na jadranskoj obali!' with text about the beauty of Bol and its proximity to Hvar. Another section shows a weather forecast for 'Vremenska prognoza' and a map of the location. At the bottom, there's a search bar for 'Google' and a note that the page cannot be printed.

The screenshot shows a website for 'VillaFranka'. The header has a black bar with the text 'VillaFranka' and language links 'Prijevod: hr en de'. Below the header is a large image of a two-story stone villa with a red roof, situated in a lush green hillside. The footer features a navigation menu with links for 'O nama', 'O Bolu', 'Apartmani', 'Kako do nas', and 'Kontakt'.

The screenshot shows a website for 'Vila Blue Sky'. The main title 'Vila Blue Sky' is displayed in large white letters against a dark background. Below the title, there's text in Croatian: 'Dobrodošli u fantastičnu luksuznu vilu s 5 zvjezdica u prekrasnom Bolu na otoku Braču.' and 'Dobrodošli u luksuznu vilu s 5 zvjezdica u Bolu, na otoku Braču.' At the bottom, there's a night photograph of the villa with a swimming pool, social media icons, and a contact phone number: 'Rezervacije i rezervacije: +385 98 910 5384'.

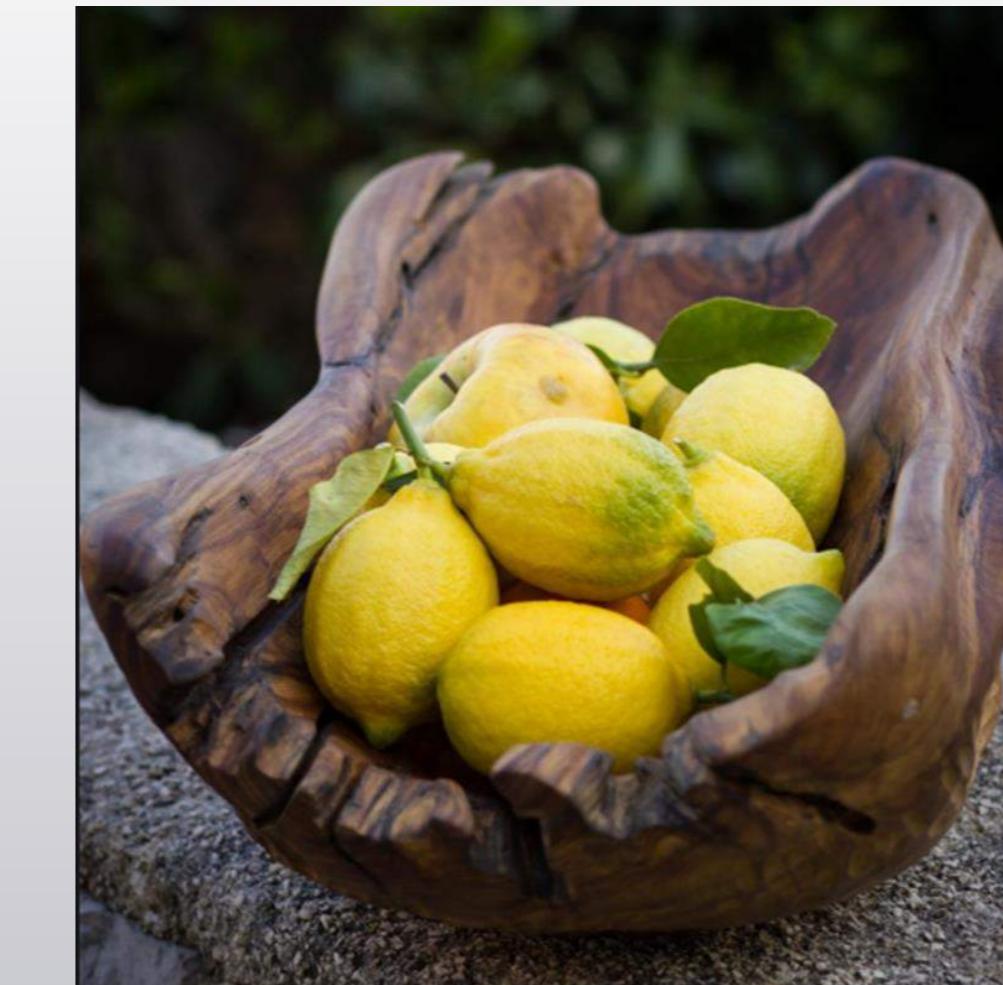
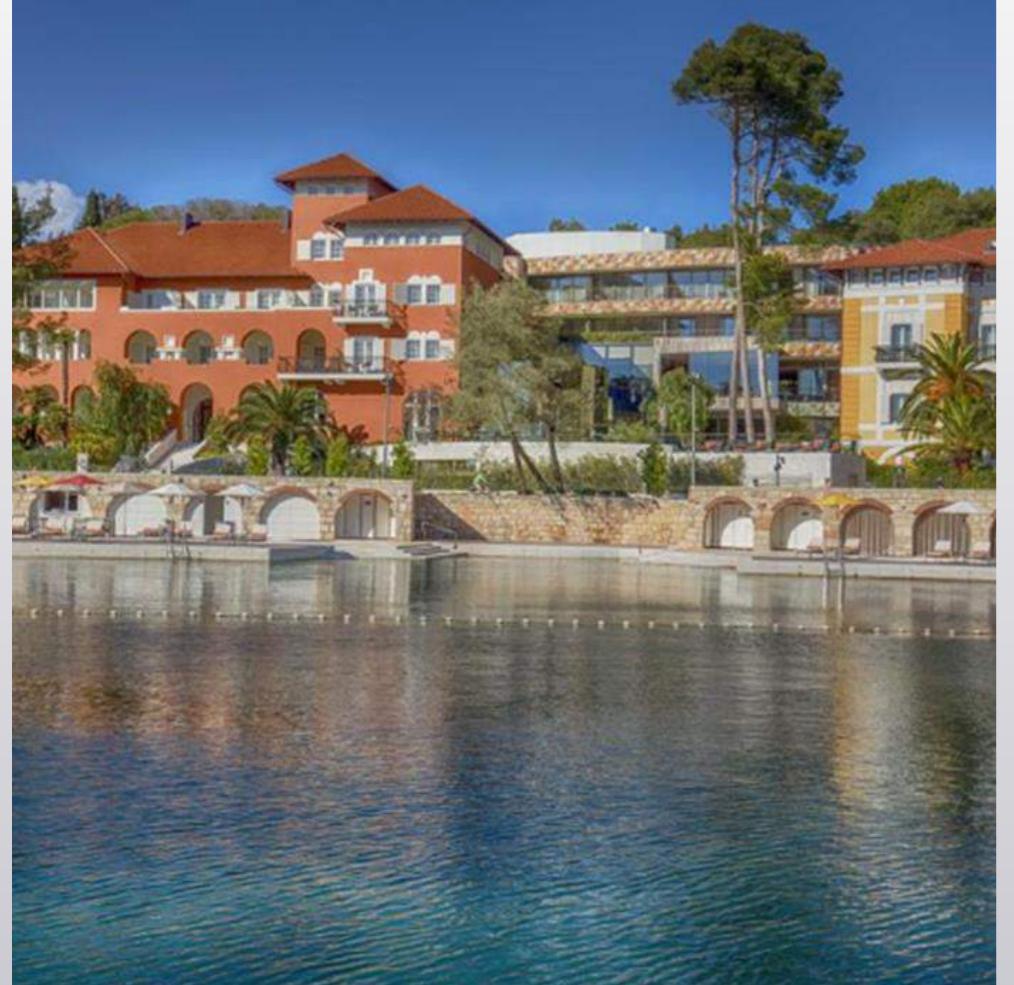
IQM DESTINATION BOL – privatni smještaj



POSLOVNA ANALIZA

- Osvrt na Knjigu standarda – poslovanje
- Analiza fotografija
- Analiza svakog kanala prodaje/oglašavanja
- Preporuke





Kvaliteta. Povjerenje. Emocija.

1500 dionika/IQM Destination partnera u destinacijama

