



Up-to-Date 2019

PROGRAM 23 OKTOBER

11.00 Registreringen öppnar

12.00 Lunch

13.00 Konferensen börjar

Digitala gurun **Arash Gilan**, vd på **Viva Media**, menar att när allt fler tjänster blir digitala blir det mänskliga mötet desto viktigare. Han hjälper oss hitta brytpunkten som skapar gnistan i kundupplevelsen.

Charlotta Barnden Uddén från **Visit Sweden** tar oss med på den så avgörande digitala kundresan. För var och hur möter du dina kunder under deras digitala resa?

Fredrik Nilsson från **Visit Dalarna** berättar om verktyg för egen digital nulägesanalys.

15.20 Mingelkaffe

15.45 Seminariepass 1

16.40 Seminariepass 2

17.25 En kort rapport hur det har gått för besöksnäringen i Dalarna.

17.30 Avslutning på dagen

19.00 Mingelmiddag

SEMINARIEPASS 1

Välj mellan följande:

- Google My Busienss
- Facebook Business Manager och Ads manager
- Betydelsen av foton och sociala medier i turismutvecklingen

SEMINARIEPASS 2

Välj mellan följande:

- Fråga Arash Gilan
- Fråga Trafikverket
- Fråga Forskarna leds av **Jörgen Elbe** från **CeTLer Högskolan Dalarna**
- Fråga om hållbarhetsresan för Dalarnas besöksnäring leds av **Jeppe Klockareson**



Up-to-Date 2019

PROGRAM 24 OKTOBER

08.30 Konferensen börjar

Stora investeringar är på gång i Idre-Grövelsjön området. Representanter från Idre Fjäll, Idre Himmelfjäll och Fjätervålen ger en bild av de framtida satsningarna som görs i Idre-området.

Framtidsstrateg **Therese Lundqvist** från **Kairos Future** pratar trender och tendenser inom framtidens outdoor-upplevelser. Hur ska du agera idag för att möta efterfrågan hos morgondagens gäster?

09.50 Seminariepass 3

10.30 Mingelkaffe

10.55 **Anna Björkman** från styrelsen i **DBEF** (Dalarnas Besöksnäring Ekonomisk förening) informerar om arbete i föreningen och samverkan med Visit Dalarna.

Hur arbetar **Visit Dalarna** med hållbarhet, internationalisering och digitalisering för att utveckla besöksnäringen?

Jonas Siljhammar från **Visita** berättar om arbetet med den nya nationella besöksnäringstrategin – Visit the Future!

12.30 Lunch

13.30 Buss avgår till studiebesök på Scandinavian Mountains Airport.

SEMINARIEPASS 3

Välj mellan följande:

- Ta kontroll på Tripadvisor
- Jobba aktivt med Tripadvisor
- Kompetensförsörjning inom besöksnäringen

LÄS MER OM SEMINARIEPASSEN

PASS 1

Google My Business

Google My Business är en gratis tjänst som hjälper dig att synliggöra ditt företag på Google. Under passet får du steg för steg lära dig hur du kommer igång.

Fördelarna med att registrera sin verksamhet på Google My Business är:

- Ditt företag godkänns av Google.
- Ditt företag rankas högre av Google, dvs det blir lättare att hitta dig.
- Du kan börja jobba aktivt med recensioner på Google, d v s dina besökare som gillar dig kan ge dig recensioner, vilket också leder till bättre sökresultat.
- Ditt företag blir synligt på Google Maps vilket också bidrar till att det blir lättare att hitta till dig via deras kartfunktion.

Guide till grunderna Facebook Business Manager och Ads manager

Facebook Business Manager är en plattform som Facebook tagit fram för att underlätta för dig som företagare. Den gör det enkelt att skilja på dig som person och ditt företag. När du använder Business Manager har Facebook skalat av de funktioner man använder som privatperson och istället lagt till funktioner du har nytta av som företagare. Under passet får du steg för steg lära dig hur du kommer igång.

Fördelarna med Business Manager och Ads manager:

- Du får en plattform där du hanterar din marknadsföring på Facebook och Instagram
- Du lär dig förstå hur du kan effektivisera din marknadsföring.
- Du kan även se vad dina investeringar i marknadsföringen faktiskt ger

Betydelsen av foton och sociala medier i turismutvecklingen

Sociala medier är centralt inom besöksnäringen och kan användas både i marknadsföringssyfte, men också för att skapa värde hos besökarna. Samtidigt kan det vara svårt för små och medelstora turistföretag att hänga med i utvecklingen. Detta seminarium handlar om den senaste forskningen inom turism och sociala medier; både möjligheter och utmaningar samt hur branschen kan ta tillvara de digitala verktyg som finns tillgängliga. Exempel från forskningsprojekt om bilder på sociala medier inom natur- och kulturturism. Seminariet kommer att hållas av Eugenio Conti och Cecilia Bernardi, som båda är doktorander och forskar på detta tema.

PASS 2

Fråga Arash Gilan!

Om du är väldigt nyfiken på Asash Gilans tankar om digitalisering och det mänskliga kan du fortsätta ställa frågor till honom.

Fråga Trafikverket!

Under åren 2020-2022 kommer Trafikverket att genomföra en rad investeringsåtgärder för att förbättra både framkomlighet, kapacitet och trafiksäkerhet på flera större vägar genom Dalarna, däribland sträckan E45/70 genom Mora. Passa på att fråga Trafikverket hur det kommer att påverka turisttrafiken under tiden.

Fråga forskarna!

Vill du veta vad som händer i forskarvärlden inom besöksnäring? Funderar du på en särskild fråga? Passa på och ställ den till forskarna på CeTLer Högskolan Dalarna. Säkraste sättet att få svar är att du skickar in din frågeställning i förväg. Passet leds av Jörgen Elbe, Högskolan Dalarna.

Fråga om hållbarhetsresan för Dalarnas besöksnäring!

Under två år erbjuds Dalarnas besöksnäring företag och våra kommuner att delta i hållbarhetsprojektet för ökad kunskapsnivå i att kunna arbeta med hållbar utveckling enligt globala och internationellt erkända kriterier för hållbar turism.

Seminariet är en information till företagare och kommuner som vill leda vägen för Dalarnas besöksnäring till en hållbar framtid, genom dialog, förankring och rådgivning i den egna verksamheten. Ställ dina frågor till Jeppe Klockareson, Fair Travel och Linnéa Johansson, Visit Dalarna.

PASS 3

Ta kontroll på TripAdvisor

I takt med att vi blir allt mer digitaliserade använder vi oss mer och mer av internet för att söka efter och utforska de platser vi drömmer om eller planerar att besöka. 80 procent av alla människor som söker information gör det först genom att surfa på nätet. 73 procent resenärer inspireras av andras bilder och recensioner. Det betyder att många använder kanaler som TripAdvisor för att hitta det som passar just den personen i valet av destination, hotell, restaurang eller upplevelse. Under passet får du steg för steg lära dig hur du kommer igång.

Fördelarna med TripAdvisor:

- Du får en plattform där du kan hantera ditt företags rykte.
- Du kommer att kunna upptäcka vad du gör riktigt bra och vad du kanske behöver förbättra genom att de som besökt dig berättar hur de upplevde sin vistelse.
- Du och dina medarbetare kan lära er av era besökares upplevelse
- Du kan uppmantra dina besökare att ge dig feedback via TripAdvisor, världens största resekanal och på så vis öka ditt förtroende hos blivande besökare.

Jobba aktivt med TripAdvisor

För dig som redan tagit kontrollen över din verksamhets sida på TripAdvisor gäller det att jobba vidare med plattformen för att optimera din synlighet i världens största resekanal. Under passet får du steg för steg lära dig hur du ska göra.

Fördelar med att jobba aktivt med TripAdvisor:

- Du tar kontroll över ditt rykte online, 85% av användarna av TripAdvisor säger sig få bättre intryck av ett företag som svarar på sina omdömen och speciellt om man ger genomtänkta svar på ett negativt omdöme.
- Du får en till marknadsföringskanal som du kan koppla till din egen webb eller Facebook-sida.

Kompetensförsörjning inom Besöksnäringen...

Besöksnäringen växer och kommer att växa explosionsartat närmaste åren. Hur ska företagen inom besöksnäringen lösa sin kompetensförsörjning/sitt personalbehov framöver?

Via ett projekt som finansierats av Tillväxtverket har 50 företag inom Dalarnas besöksnäring har intervjuats. Hur tänker företagen? Vilka utmaningar finns? Vilka möjligheter finns?