

EOS CODE – PRIMJER DOBRE PRAKSE

Kategorija	Odnosi s klijentima
Primjer	Ornitološke ture u Hrvatskoj – Doprinos ekološkoj osjetljivosti i svijesti o održivosti kod klijenata
Kratak opis	GLOBTOUR EVENT osmislio je niz ornitoloških tura po Hrvatskoj, usredotočivši se uglavnom na kontinentalnu Hrvatsku i prirodne rezervate. Na taj se način skrenula pozornost na brojne hrvatske parkove prirode, njihovu bogatu raznolikost biljnoga i životinjskog svijeta te potrebu za razvojem infrastrukture za kvalitetno promatranje ptica, kao i za održivost prirodnih okoliša. Ture su prilagodljive i potrebama ornitologa amatera i strastvenih promatrača ptica i ornitologa profesionalaca. Ture su razvijene u suradnji sa stručnjacima iz područja ornitologije, koji su nas savjetovali o mogućim rutama, potrebama i uobičajenim zahtjevima grupa, kao i o tehničkim uvjetima koji trebaju biti zadovoljeni kako bi tura bila uspješna. Ostale sastavni elementi ture koji uključuju prijevoz, smještaj i restorane, stručne vodiče – svi koordinirani su od strane ureda GLOBTOUR EVENT-a te su uključeni u osmišljavanje tura. Obavljene su konzultacije s lokalnim zajednicama o njihovim najboljim ponudama te načinu na koji oni žele u ovakvim projektima.
Ciljevi	Ključni čimbenik u osmišljavanju tura bila je ekološka osjetljivost. Sve uključene stranke, uključujući ornitološke stručnjake, institucije, lokalnu zajednicu i sam GLOBTOUR EVENT , vjeruju u viši cilj koji obuhvaća očuvanje prirode, ali i proširenje lokalne ponude, bez nanošenja štete okolišu. Turistima se pruža uvid u ornitološku sliku Hrvatske, ali i u sva ostala srodna područja, te omogućuje amaterima da budu uključeni u znanstveno prebrojavanje ptica i empirijski pridonose prikupljanju podataka o ptičjem svijetu. Turisti tako imaju priliku na licu mjesta razgovarati sa stručnjacima te tako učiti, ne samo iz vodiča, nego i razmjenjujući iskustva. Velik se naglasak stavlja na povezivanje turista i /destinacije tako što im se pružaju informacije, upoznaje ih se s lokalnom zajednicom i daje uvid u to kako svojim posjetom pridonose razvoju i održivosti destinacija uključenih u ture.
Rezultati	
Rezultati na području kvalitete i održivosti:	Destinacije sa svakim novim posjetiteljem proširuju svoju ponudu kako bi se bolje prilagodile potrebama posjetitelja. Turisti koji su stručni ornitolozi također pridonose razvoju parkova prirode svojim savjetima o tehničkim uvjetima koji se trebaju zadovoljiti kako bi promatranje ptica bilo kvalitetno. Brojne ture potaknule su razne institucije na održavanje radionica, prezentacija i raznih promotivnih događanja koji promiču održivo promatranje ptica.
Rezultati na području konkurentnosti:	Ovakveta ture za tržište posebnih interesa novost su Hrvatskoj. Broj promatrača ptica u svijetu potaknuo je mnoge turističke agencije da promatranje ptica uvrste u svoju ponudu. Vrhunac sezone za ove ture su proljeće i jesen, no neka su područja

	zanimljiva i zimi. Time što je više ljudi i agencija svjesno potrebe za turama posebnih interesa, to je veća usmjerenost na promoviranje ekološki osvježenih programa i na informiranost zajednice / društva.
Srodni materijali	Internetske stranice www.globtour.hr Agencijske brošure Brošura Upoznaj Hrvatsku! Brošura Zagreb in Your Pocket Facebook
Naziv tvrtke, mjesto	GLOBTOUR EVENT Zagreb, Hrvatska
Kratak opis tvrtke	<p>GLOBTOUR EVENT jedna je od vodećih hrvatskih putničkih agencija s 30 godina iskustva u agencijskom poslovanju.</p> <p>GLOBTOUR EVENT dio je globalne mreže Carlson Wagonlit Travel od travnja 1997. godine te uspješno ispunjava najviše standarde usluga za putnika širom svijeta.</p> <p>GLOBTOUR EVENT ispunit će vaša visoka očekivanja kao profesionalni globalni predvodnik tura posebnih interesa, ali i ostalih DMC usluga .</p> <p>Misija agencije jest otkriti i razviti potencijalne hrvatske resurse, nastaviti stvarati originalne i po okoliš neškodljive ture, promicati hrvatske prirodne rezervate, nadmašivati očekivanja lokalnih i međunarodnih klijenata, partnera i zaposlenika uvažavajući kulturološke razlike i uzimajući u obzir društvene odgovornosti.</p> <p>GLOBTOUR EVENT teži besprijekornoj usluzi, pridonosenju održivosti i sigurnom okolišu, pritom uvijek imajući u vidu uštedu.</p>