

Ewelina Pawłowicz

# **PIERWSZE KROKI W PROWADZENIU DZIAŁALNOŚCI AGROTURYSTYCZNEJ**

Barzkowice 2021

## **WYDAWCA:**

Zachodniopomorski Ośrodek Doradztwa Rolniczego w Barzkowicach

73-134 Barzkowice 2

Tel. (91) 479 40 10, 479 40 15, 561 37 00 do 02, fax (91) 561 37 91

www.zodr.pl, e-mail: barzkowice@home.pl

Dyrektor: mgr inż. Dariusz Kłós

**ISBN 978-83-65879-93-6**

Opracowanie: Ewelina Pawłowicz

Korekta : Izabela Świgoń

Skład tekstu: Szyrlina Sobolewska

Projekt okładki: Szyrlina Sobolewska

Prace intrologatorskie ZODR w Barzkowicach

Nakład: 500 egz.

## Spis treści

Wstęp.....	5
I. Przygotowanie siebie i rodziny na przyjmowanie gości.....	5
Nasze motywy .....	5
Od czego zacząć, aby odnieść sukces?.....	6
Osobowość.....	6
Nastawienia pozostałych członków rodziny, z którymi będziemy współpracować.....	7
Zasoby gospodarstwa. Planowanie.....	7
II. Organizacja pracy przy prowadzeniu działalności agroturystycznej.....	8
Miejsce pracy.....	8
Przygotowanie oferty wypoczynku.....	9
System rezerwacji miejsc noclegowych.....	9
Indywidualna rezerwacja.....	10
Regulamin pobytu na kwaterze.....	10
III. Przygotowanie kwatery na przyjęcie gości.....	12
Urządzanie kwatery i wyposażenie pokoi.....	12
Otoczenie.....	12
Baza noclegowa.....	13
IV. Promocja gospodarstwa agroturystycznego.....	14
Literatura.....	16

## Wstęp

Agroturystyka jest coraz bardziej popularna i staje się stałym elementem krajobrazu polskiej wsi. Jako forma pozarolniczej aktywności mieszkańców wsi pozwala na zachowanie i podtrzymanie wiejskiego charakteru obszarów wiejskich. Oferowany na rynku produkt agroturystyczny powinien posiadać odpowiednio wysoką jakość dostosowaną do wymagań konsumentów. Uporządkowanie i uzyskanie przejrzystości ofert oraz stworzenie produktów turystycznych wiarygodnych jakościowo zagwarantuje turystyce odpowiedni poziom usługi i będzie kształtować jej pozytywny wizerunek na rynku.

Niniejsze opracowanie stanowi zbiór praktycznych wskazówek, które mają pomóc przygotować się osobom planującym lub już rozpoczynającym działalność agroturystyczną do fachowego jej prowadzenia.

## I. Przygotowanie siebie i rodziny na przyjmowanie gości

### Nasze motywy

Planując podjęcie jakiegokolwiek działalności, myślimy przede wszystkim o przyszłych zyskach, ponieważ z reguły dotychczasowe dochody w rodzinie są niewystarczające w stosunku do naszych potrzeb.

Dla skutecznego prowadzenia interesów na rynku potrzebna jest ogólna koncepcja działania, czyli strategia firmy. Proces opracowywania strategii jest budowaniem długoterminowego planu działania, który pozwoli nam przewidzieć zarówno szanse, jak i zagrożenia oraz określić rentowność naszego przedsięwzięcia.

Jednak powodzenie firmy zależy też w ogromnym stopniu od decyzji podejmowanych przez osoby zarządzające tą firmą. Ważne decyzje nie powinny być podejmowane pod wpływem emocji i bieżących wydarzeń, lecz w oparciu o szczegółową analizę doświadczeń, uwzględniającą obecne oraz przewidywane zdarzenia w otoczeniu naszego gospodarstwa.

Należy starać się planować w sposób uporządkowany, w określonej kolejności, obejmując wszystkie ważne obszary naszej przyszłej działalności.

Wiele gospodarstw, w których decyzje były podejmowane w oparciu o opinie wszystkich członków rodziny, od lat prowadzi z powodzeniem swoją działalność. Taki sposób podejmowania decyzji pomaga we wdrażaniu nowych pomysłów, ponieważ osoby, które uczestniczą w ich podejmowaniu, czują się także za nie odpowiedzialne i pomagają w ich realizacji. Obraz przyszłości, zapisany w postaci celów, które chcemy osiągnąć, jest bardzo motywujący dla wszystkich członków rodziny. Planowanie przyszłości mobilizuje do realizacji swoich marzeń. Spokojne i systematyczne rozważanie możliwych kierunków i dróg dojścia do zaplanowanego celu pozwala także na dostrzeżenie dotychczas nie zauważonych możliwości i szans, zarówno w otoczeniu zewnętrznym, jak i wewnątrz samej rodziny.

### **Od czego zacząć, aby odnieść sukces?**

Przede wszystkim od przeanalizowania:

- własnej osobowości,
- pozytywnego nastawienia pozostałych członków rodziny, z którymi będziemy współpracować przy prowadzeniu działalności,
- zasobów gospodarstwa,
- możliwości finansowych,
- znajomości aktów prawnych dotyczących przyszłej działalności,
- poziomu posiadanej wiedzy na temat prowadzenia takiej działalności

Agroturystyka to praca z ludźmi z różnych środowisk, o zróżnicowanym poziomie wykształcenia i w szerokim przedziale wiekowym. Dlatego, aby dawała nam satysfakcję, nasza wiedza i umiejętności powinny być bardzo szerokie. Profesjonalizm to klucz do sukcesu.

Właściciele kwater łączą się w stowarzyszenia agroturystyczne. Motywem takiego działania jest przede wszystkim chęć prowadzenia skutecznego marketingu i promocji oferowanych usług.

### **Osobowość**

W kontaktach z ludźmi bardzo ważną rzeczą jest kształtowanie osobowości własnej i członków naszej rodziny. Musimy przede wszystkim zdobyć umiejętność zachowania spokoju i opanowania w trudnych sytuacjach, ale też nauczyć się otwartego i stanowczego, a równocześnie uprzejmego wyrażania własnych opinii i emocji, egzekwowania swoich praw oraz podejmowania decyzji. Od początku musimy być pozytywnie nastawieni do siebie i klientów, umieć jasno i bezpośrednio komunikować się z gośćmi, uprzejmie wyrażając własne potrzeby, życzenia, myśli, przekonania, ale w sposób respektujący uczucia, poglądy i opinie drugiego człowieka.

Podejmując się prowadzenia gospodarstwa agroturystycznego należy pamiętać, iż gości musimy traktować tak, jak sami chcielibyśmy być traktowani. Jeśli przygotujemy ofertę zgodną

z oczekiwaniami gości, to relacje między klientem-gościem a nami będą bardziej życzliwe. Kwaterodawca musi być w miarę dyspozycyjny i samodzielny, umieć pracować w zespole, łatwo nawiązywać kontakty, mieć zdolności negocjacyjne i organizacyjne. Poza tym rozpoczynając działalność agroturystyczną musimy spodziewać się zmian w swoim życiu rodzinnym. Przygotowując swoje mieszkanie do przyjęcia turystów, rozpoczynając działania reklamowe, umieszczając oznakowanie przy drodze - tym samym otwieramy, w mniejszym lub większym stopniu, swój dom dla obcych, którzy muszą się czuć w nim mile widziani „jak u siebie w domu”. Poza tym stworzone im warunki powinny dawać gościom poczucie swobody poruszania się po obiekcie. Stopień tych zmian uzależniony jest od rodzaju oferowanych usług, od tego czy baza noclegowa jest zorganizowana w tym samym budynku, w którym mieszkamy, czy też w osobnym budynku przeznaczonym wyłącznie dla gości.

Ale w agroturystyce najważniejsze znaczenie mają wartości. Kultura osobista, uprzejmość, życzliwość, uśmiech, gościnność i otwartość to podstawowe wymogi.

### **Nastawienia pozostałych członków rodziny, z którymi będziemy współpracować**

Rodzina i jej dobro zawsze powinno być na pierwszym miejscu. Wszyscy jej członkowie powinni akceptować decyzję o podjęciu działalności agroturystycznej.

Przy rozważaniu decyzji o otwarciu naszego domu dla ludzi z zewnątrz i oferowaniu usług noclegowo-żywnieniowych stajemy się nie tylko małymi przedsiębiorcami, ale też pracownikami wykonującymi wszystkie usługi i czynności związane z przyjmowaniem i obsługą przebywających u nas gości.

Rozważając możliwość rozpoczęcia działalności agroturystycznej powinniśmy kierować się następującymi zasadami:

- jeśli nie lubimy obsługiwać innym – to nie podejmujemy się tej działalności, bo agroturystyka to sprzedaż usług,
- jeśli członkowie rodziny nie akceptują naszej decyzji – to nie podejmujemy się tej działalności, ponieważ to cała rodzina powinna pomagać przy obsłudze gości i akceptować ich obecność w domu.

Poza tym musimy dysponować dodatkowym czasem na obsługę turystów, a zewnętrzny wygląd gospodarstwa i wewnętrzne wyposażenie powinny zachęcać gości do przyjazdu i spowodować, że będą oni zadowoleni z pobytu i pojawią się u nas ponownie.

### **Zasoby gospodarstwa. Planowanie**

Jeśli podjęliśmy decyzję o założeniu działalności agroturystycznej, to przede wszystkim musimy sobie określić cele na przyszłość:

- Czym będzie się ono odróżniało od innych?
- Jak będziemy walczyli z konkurencją ?
- Czy i dlaczego klient wybierze nasze gospodarstwo?

Trudno jest „sprzedać” ofertę gospodarstwa, nawet tego, które najbardziej odpowiadają oczekiwaniom i życzeniom urlopowiczów, jeśli nie ma w pobliżu dodatkowych atrakcji turystycznych (zabytki, możliwość uprawiania sportu, punkty widokowe, oznakowane szlaki turystyczne, szlaki

rowerowe, wypożyczalnie łodzi, rowerów, zakłady gastronomiczne). Tylko takie dodatkowe atrakcje powodują, że ten, kto chciałby spędzić urlop na wsi, podejmie decyzję o wyjeździe do konkretnego gospodarstwa.

Aby znaleźć zbyt na produkty lub usługi związane z czasem wolnym i wypracować sobie odpowiedni zysk, trzeba odpowiednio ukształtować ofertę (noclegi, wyżywienie, możliwości przyjemnego spędzania czasu wolnego), aby odpowiadała ona zapotrzebowaniom turysty. Konieczne jest także, aby cena za usługę odpowiadała jej zawartości.

- Czy przygotujemy nasz obiekt dla wybranej grupy gości?
- Czy będzie to oferta zróżnicowana, np. dla rodzin z dziećmi, samotnych, grzybiarzy czy wędkarzy?

Planując wcześniej, mniej będziemy wydawać pieniędzy na późniejsze adaptacje, wyposażenie obiektu itp. Poza tym przy planowaniu inwestycji należy brać pod uwagę trendy, które wskazują zapotrzebowanie na krótkie pobyty, zwykle nie więcej niż 3 noce. Pamiętając o tych tendencjach, musimy przygotować zarówno kwaterę, jak i ciekawe atrakcje. Pozostałymi czynnikami, na które należałoby zwrócić uwagę są:

- położenie gospodarstwa – im atrakcyjniejsze położenie, tym mniej możemy zaplanować pieniędzy na reklamę,
- sezonowość usług turystycznych bez względu na położenie, ponieważ nawet w bardzo atrakcyjnych miejscowościach listopad, część grudnia, marzec, kwiecień i część maja nazywane są „martwymi sezonami”, a koszty stałe musimy ponosić,
- ilość pokoi (im mniej, tym mniejszy przychód), a koszty reklamy przy rozpoczynaniu działalności musimy ponosić,
- wachlarz usług w gospodarstwie: im szerszy, tym droższy i dłuższy zwrot nakładów,
- popyt - rodziny z dziećmi są coraz ważniejszą grupą docelową.

Na pewno oferowanie samego noclegu i wyżywienia staje się w większości przypadków niewystarczające. Nawet tym turystom, którzy lubią sami sobie organizować czas, należy stworzyć odpowiednie warunki w gospodarstwie. Do takich zaliczyć możemy m.in.:

- urządzenie sali z kominkiem,
- zakup urządzeń audiowizualnych,
- gier planszowych oraz informatorów o atrakcjach w okolicy,
- zaplecze kuchenne,
- zaplecze wypoczynkowe (altany, wiaty, grille ogrodowe, itp.).

## II. Organizacja pracy przy prowadzeniu działalności agroturystycznej

Rozpoczynając biznes agroturystyczny trzeba się liczyć z tym, że część czasu trzeba poświęcić na prace biurowe. Aby szybko i sprawnie je prowadzić, trzeba dobrze zorganizować miejsce i czas pracy.

### Miejsce pracy

Najlepiej do tego celu przeznaczyć oddzielne pomieszczenie, do którego wstawimy biurko, krzesło, kilka szafek lub półek. Jeżeli nie ma takiej możliwości, wtedy taki kącik do pracy urządzamy w pomieszczeniu, które pełni inne funkcje. Oprócz mebli w danym miejscu należy zgromadzić również odpowiedni sprzęt:

- komputer z dostępem do Internetu,
- telefon, kalkulator,
- materiały biurowe: segregatory, dziurkacz, zszywacz, materiały piśmiennicze, materiały do prowadzenia korespondencji, druki odpowiednich rachunków,
- kalendarz,
- grafik rezerwacji miejsc noclegowych,
- zeszyt do prowadzenia rozmów rezerwacyjnych lub przygotowane do tego celu specjalne druki,
- zeszyt do prowadzenia ewidencji gości,
- przygotowana oferta wypoczynku w danym obiekcie.

### Przygotowanie oferty wypoczynku

Oferta wypoczynku przygotowana w materiałach promocyjnych musi być tak sformułowana, aby w pełni oddawała rzeczywistość, a jednocześnie zawierała wszystkie elementy interesujące potencjalnego turystę. Ważną rzeczą jest ustalenie ceny za oferowane usługi wraz z zaznaczeniem systemu zniżek. W ofercie zaznaczamy:

- krótki opis obiektu,
- rodzaj świadczonej usługi, np. nocleg, nocleg ze śniadaniem, możliwość pełnego wyżywienia, możliwość przygotowania wyżywienia,
- opis pomieszczeń przeznaczonych dla turystów,
- okres funkcjonowania obiektu - całoroczny, sezonowy - w tym przypadku miesiące otwarcia, np. maj – wrzesień,

- możliwość dojazdu, mapkę dojazdu
- możliwość przyjazdu ze zwierzętami,
- organizacja usług dodatkowych,
- ceny za pobyt wraz z możliwymi zniżkami.

### **System rezerwacji miejsc noclegowych**

Rezerwacja często jest pierwszym kontaktem gościa z usługodawcą, dlatego powinna być dokonana z ogromną starannością i uwagą – stanowi o pierwszym wrażeniu gościa na temat profesjonalizmu i kultury obsługi.

Rezerwacja miejsc noclegowych może być prowadzona przez:

- biuro turystyczne, z którym kwaterodawca podpisał umowę,
- indywidualnie,
- Internet - własne strony internetowe oraz globalne czy lokalne systemy rezerwacyjne.

W przypadku zawierania umowy z biurem podróży kwaterodawca powinien zwrócić uwagę na następujące elementy:

- ustalenie tożsamości kontrahenta,
- oznaczenie wynajmowanego obiektu (opis, kategoria),
- ilość i termin wykorzystania miejsc,
- określenie zakresu, jakości, ilości posiłków i innych świadczeń poza wynajmem,
- ustalenie ceny oraz wszelkich płatności dodatkowych,
- określenie podziału ryzyka niewykorzystania miejsc,
- określenie formy płatności,
- możliwość natychmiastowego odstąpienia od umowy w wypadku zwłoki z płatnością,
- określenie sposobu dysponowania niewykorzystanymi miejscami,
- ustalenie wszelkich ograniczeń w korzystaniu z obiektu, które powinien kontrahent wprowadzić do swojej umowy z klientami.



W przypadku osób zrzeszonych w stowarzyszeniach agroturystycznych istnieje możliwość prowadzenia rezerwacji miejsc noclegowych przez biuro stowarzyszenia.

## **Indywidualna rezerwacja**

Prowadząc rezerwację indywidualnie należy się do tego wcześniej przygotować:

- dokładnie przemyśleć ofertę wypoczynku i opracować materiały promocyjne, takie jak: ulotki, foldery, stronę internetową,
- określić system rezerwacyjny miejsc noclegowych, np. potwierdzenie rezerwacji następuje w momencie wpłaty zadatku na konto właściciela,
- przygotować grafik rezerwacji miejsc noclegowych i powiesić go przy biurku lub zaopatrzyć się w odpowiedni program komputerowy.

Rozmowy rezerwacyjne mogą odbywać się drogą elektroniczną (e-maile) lub też telefonicznie. W przypadku otrzymania wiadomości od osoby zainteresowanej natychmiast odpisujemy, informując potencjalnego klienta o warunkach wynajmu miejsc noclegowych, jak również o warunkach ich rezerwacji. W załączniku możemy przesłać materiały promocyjne lub podać link do naszej strony. Jeśli zawarta była prośba o dokonanie rezerwacji, to zaznaczamy, że dokonujemy wstępnej rezerwacji. W przypadku zwłoki ze strony turysty z wpłatą zaliczki, rezerwacja zostaje anulowana.

W przypadku dokonywania rezerwacji przy pomocy telefonu należy się do rozmowy przygotować, aby zdobyć wszystkie niezbędne informacje, potrzebne do dokonania rezerwacji wstępnej. Rozmowa powinna być krótka, aby nie znużyć słuchającego i nie narazić go na zbyt duże koszty.

## **Regulamin pobytu na kwaterze**

Bardzo ważne jest opracowanie regulaminu pobytu na kwaterze i umieszczenie go w każdym pokoju oraz miejscach ogólnodostępnych. Nawet nie zastanawiamy się nad tym, jak bardzo ważne dla dobrej atmosfery jest znajomość zasad korzystania z pomieszczeń i urządzeń znajdujących się w gospodarstwie. Należy zadać sobie proste pytanie: czy sami, będąc gościem, chcielibyśmy wiedzieć z czego wolno nam korzystać i w jakim zakresie, a z czego nie? Czujemy się wtedy swobodni, bo wiemy, z czego możemy korzystać bezpłatnie, a za co musimy zapłacić. Uważam, iż jeśli chcemy mieć dobre relacje na linii gość – inny gość – gospodarz – rodzina, to dobry, czyli przyjaźnie napisany regulamin na pewno wpłynie na dobrą atmosferę w czasie pobytu klientów na kwaterze.

Nie zapominajmy o zamieszczaniu informacji, np. o imprezach organizowanych na terenie wsi, gminy lub przez innych organizatorów turystyki, jasno podając, kto i za ile daną imprezę organizuje. Informacja nt. wiejskich imprez może znaleźć się np. na tablicy informacyjnej lub stoliku.

Poniższy regulamin jest przykładowym, ponieważ musi on odnosić się do konkretnej kwatery i konkretnego wyposażenia. Jednak główne jego punkty będą na wszystkich kwaterach jednakowe.

## Regulamin pobytu na kwaterze

### § 1

Gość zobowiązuje się do przestrzegania porządku obowiązującego na kwaterze i do użytkowania wszystkich pomieszczeń zgodnie z ich przeznaczeniem.

### § 2

Na początku i na końcu okresu wynajmu dokonana zostanie inwentaryzacja i sprawdzenie stanu pomieszczeń przez właściciela kwatery i gościa. Klient ponosi koszty wynikające ze zniszczenia sprzętu lub jego braku.

### § 3

Jeżeli liczba gości wynajmujących kwaterę jest wyższa niż wskazana w skierowaniu właściciel kwatery ma prawo do:

- odmówienia przyjęcia osób dodatkowych,
- odstąpienia od umowy z winy turysty.

### § 4

Warunki sprzątnięcia pokoi zajętych przez gości ustalane są indywidualnie z kwaterodawcą w dniu przyjazdu.

### § 5

Gość nie może bez zgody właściciela kwatery przyjmować na nocleg w wynajmowanych pomieszczeniach dodatkowych osób, traktując ich jako swoich gości.

### § 6

Właściciel kwatery zobowiązany jest udostępnić turystyce pomieszczenia i sprzęt wchodzący w skład wynajętej kwatery, a jej stan higieniczno-sanitarny nie może budzić zastrzeżeń.

### § 7

Kwaterodawca wskazuje klientowi miejsce postoju samochodu, ale nie ponosi odpowiedzialności za jego bezpieczeństwo i szkody wyrządzone przez osoby trzecie.

### § 8

Trzymanie zwierząt domowych na kwaterze, bez wcześniejszego ustalenia nie jest dopuszczalne.

### § 9

Usługa rozpoczyna się o godz. 14.00 w dniu przyjazdu, a kończy się o godz. 10.00 w dniu wyjazdu.

Życzymy przyjemnego pobytu!

### III. Przygotowanie kwatery na przyjęcie gości

#### Urządzenie kwatery i wyposażenie pokoi

##### Otoczenie

Otoczenie jest:

1. miejscem wypoczynku i życia rodzinnego i towarzyskiego,
2. miejscem rekreacyjnym naszych gości,
3. ozdobą i „wizytówką” domu,
4. zapleczem gospodarczym dla domu (suszenie bielizny itd.),
5. bezpiecznym miejscem zabaw dla dzieci,
6. miejscem uprawiania sportu (gra w tenisa, siatkówkę, itd.),
7. terenem dodatkowej produkcji na potrzeby domu (kwiaty, warzywa, owoce),
8. miejscem uprawiania hobby (kolekcje roślin, mini boiska sportowe itp.).

Otoczenie każdego obiektu powinno być bezpieczne, funkcjonalne i estetyczne. W każdym gospodarstwie (w agroturystycznym szczególnie) powinno się zadbać o wyraźne rozdzielanie części gospodarczej i rekreacyjnej. Część gospodarcza winna być wyraźnie oddzielona, np. żywopłotem, pergolą itp. od części wypoczynkowej gości, aby zapewnić bezpieczeństwo, szczególnie dzieciom. Budynek niezależnie od tego czy są one nowe czy odnowione muszą pozostawać w harmonii z otoczeniem.

Zagospodarowanie terenu wokół zabudowań powinno być praktyczne, by łatwo można było utrzymywać porządek i czystość. Zieleni powinna być tak komponowana, by dawała poczucie nieskrępowanej przestrzeni.

Najczęściej i najlepiej wykorzystywane są trawniki i bardzo często stanowią podstawową część ogrodu. Powinny one pełnić funkcję dekoracyjną, użytkową i wypoczynkową oraz wypełniać wszelkie wolne przestrzenie działki. Przede wszystkim nie ustawiamy na trawniku szklanych oświetleń, nie wytyczamy kamiennych ścieżek. Jest to też dobre miejsce do leżakowania czy nawet spożywania posiłków. Nawierzchnie w ogrodzie stosujemy głównie z materiałów dobrze przepuszczalnych (żwir, piasek, trawniki, mączki), natomiast nawierzchnie utwardzone należy stosować tylko na głównych przejściach, alejkach.

Do urządzania ogrodów wiejskich należy wykorzystywać tradycyjne dla wiejskiego pejzażu gatunki roślin. W ogrodzie zawsze powinno coś kwitnąć, dlatego trzeba dobrać kwiaty w taki sposób, aby przez cały okres wegetacji zakwitły kolejne rośliny.

Dlatego też sadźmy wdzięczne malwy, słoneczniki, nasturcje, nagietki, maciejkę, aksamitkę, miętę, rumianek i inne, a z drzew: dęby, lipy, modrzewie, jałowce, brzozy, klony, czeremchy, sosny i świerki. Nie są one trujące, a nawet można niektóre wykorzystać je do dekoracji stołu i potraw. Poza tym roślinami możemy podkreślać zalety architektury oraz tuszować jej braki. Żywopłoty dobrze osłaniają ogród przed wiatrem i oddzielają nas od sąsiadów czy ulicy. Dla urządzenia miejsc wypoczynku należy wykorzystywać materiały naturalne (drewno, kamień wiklina). Sprzęty ogrodowe, tj. stoliki, ławki, altanki powinny być wykonane z drewna. Zawsze trzeba pamiętać o prostych rozwiązaniach, zapewniających minimalizację nakładów finansowych i czasowych ponoszonych na założenie i pielęgnację ogrodu.

Dojazd do gospodarstwa, jak i samo gospodarstwo powinno być dobrze oznakowane i mieć nazwę własną, charakterystyczną dla danego obiektu.

### **Baza noclegowa**

Zakwaterowanie stanowi podstawę oferty turystycznej. Umożliwia ono turystom przebywanie poza miejscem stałego zamieszkania przez okres dłuższy niż jeden dzień. Usługa zakwaterowania powinna zapewniać turystyce zarówno możliwość wygodnego snu, jak i odpoczynku lub pracy, utrzymania higieny osobistej, przechowywania przedmiotów osobistego użytku, wymiany informacji przez udostępnienie Internetu, możliwość słuchania radia, oglądania programu TV itp. Z zakwaterowaniem nierozzerwalnie łączy się konieczność zapewnienia możliwości wyżywienia w trakcie pobytu. Bez dobrego poziomu zakwaterowania nie osiągniemy sukcesu. Jakość wyposażenia odgrywa ogromną rolę w ogólnym wrażeniu.

Wielkość i rodzaj bazy noclegowej zależne są od:

- lokalizacji obiektu,
- rodzaju przedsięwzięcia,
- możliwości rodzinnych,
- zapotrzebowania klientów.

Jakość usług w agroturystyce i turystyce wiejskiej to przede wszystkim spełnienie oczekiwań klientów pod względem zakwaterowania, wyżywienia i usług dodatkowych za odpowiednio ustaloną i przyjętą cenę.

Na **1 miejscu** zawsze będzie zakwaterowanie. O jakości jego świadczyć będą m.in. takie czynniki jak:

- położenie kwatery,
- jakość łóżek, materacy,
- jakość mebli w pokoju,

- dostęp do łazienki i jej wyposażenie,
- funkcjonalność pokoju (jego wysokość, wielkość, a nawet widok z okna),
- higiena i bezpieczeństwo,
- dostęp do urządzeń dodatkowych: aneks kuchenny, wypoczynkowy, miejsce rekreacyjne na powietrzu.

Pod tym względem musimy starać się podwyższać jakość usług.

Na **II miejscu** będzie wyżywienie. Można zastanowić się dlaczego dopiero na drugim miejscu, skoro ludzie muszą jeść. Jest to proste. Turysta musi u nas spać i przebywać, natomiast nie musi korzystać z opcji wyżywienia. Jednak oferując wyżywienie należy też zwracać uwagę na jakość pod względem:

- regionalności potraw,
- miejsca spożywania posiłków (wystrój wnętrza, wygoda, dostęp),
- higieny i bezpieczeństwa zdrowotnego żywności,
- profesjonalnej obsługi.

Dopiero na **III miejscu** mówimy o usługach dodatkowych w gospodarstwie, takich jak:

- umiejętności przewodnickie gospodarzy (znajomość terenu, tras turystyczno-historycznych, legend, zapewnienie dostępu do informacji turystycznej poprzez gromadzenie map, przewodników itp.),
- opracowanie i oferowanie usług specjalnych, jak: pieczenie chleba, nauka wikliniarstwa, hafciarstwa itp.,
- możliwość wypożyczenia sprzętu: wodnego, rowerów itp.,
- wszelkich usług związanych z rekreacją (wskazana współpraca z innymi usługodawcami w danej miejscowości lub najbliższej okolicy).

Bardzo trudno jest ocenić jakość w agroturystyce, ponieważ usługa jest świadczona i jednocześnie konsumowana. Chcąc dokonać takiej oceny, należy brać pod uwagę m.in. następujące czynniki:

- kwalifikacje osób świadczących usługi,
- wyposażenie kwatery,
- ustalone procedury świadczenia usług w sposób powtarzalny, akceptowane przez klienta lub wynikające z praktyki,

- jednolite normy świadczenia usług turystycznych bez względu na ilość turystów, jak i okres świadczenia usług,
- umiejętność zarówno kontroli, jak i samokontroli.

Agroturystyka stała się dla rolników, którzy podjęli się trudu świadczenia tego rodzaju usług, dobrym źródłem uzyskania dodatkowych dochodów.

## IV. Promocja gospodarstwa agroturystycznego

W każdym gospodarstwie czy w każdym regionie możemy poszukać pomysłów, które przyciągną uwagę turystów. To będzie bardzo dobry punkt startowy, by się promować. Efektywna promocja oznacza, że klienci będą kojarzyć nazwę naszego gospodarstwa czy stowarzyszenia. Niewątpliwie dbanie o to, by turyści znali nas i mieli o nas jak najlepsze zdanie, to jeden z elementów przyszłego sukcesu. Dokładając do tego usługi noclegowe na wysokim poziomie doprowadzimy do celu, czyli do tego, że nasz turysta przyjedzie, spędzi z zadowoleniem czas i powróci. Żeby tak się stało musimy zadbać o właściwą promocję, czyli poinformowanie, zaprezentowanie i przekonanie turysty, że pobyt u nas to najlepsza decyzja wakacyjna czy weekendowa.

Oto kilka podstawowych rad marketingowych:

1. Zaprojektujmy swój wygląd czyli dajmy się rozpoznać w czasach ogromnej konkurencji rynkowej nie tylko na rynku usług turystycznych, ważne jest aby nie być anonimowym. W marketingu by być kojarzonym powinniśmy zadbać o naszą „turystyczną tożsamość”, na którą będą się składać:

**a) nazwa własna naszego gospodarstwa agroturystycznego czy stowarzyszenia** – najlepiej gdyby ta nazwa była oparta nie tylko na nazwiskach właścicieli, czyli np.: „Jan i Janina Sadowscy”, ale również była nazwą charakterystyczną, od razu kojarzącą się z naszą specjalizacją, np.: „Chlebowa Chata”, „Ziołowy Zakątek” czy Gospodarstwo Agroturystyczne „Koziańnia”

**b) znak graficzny naszego gospodarstwa czy stowarzyszenia, tzw. logo** – to nic innego jak nasz graficzny podpis (najczęściej jest to zestawienie symbolu z nazwą naszego gospodarstwa). Tu również postaramy się o to, aby znak przedstawiał to co nas szczególnie wyróżnia. W naszym logo powinny znaleźć się elementy, z którymi możemy lub już jesteśmy kojarzeni, np. „aktywny wypoczynek na koniach”, „miody z leśnej pasieki” czy „lawendowe pole”

**c) własna domena w Internecie** – czyli własny adres www, który służy do promocji.

Konieczne jest posiadanie miejsca w Internecie, gdzie zbudujemy naszą stronę www i gdzie będą znajdować się aktualne informacje na temat naszego gospodarstwa czy proponowanych atrakcji. Nazwę ze znakiem i adresem internetowym będziemy umieszczają na wszystkich materiałach promocyjnych – w ulotkach, folderach, na stoisku targowym, a także np. do oznakowania naszego gospodarstwa w terenie – na drodze dojazdowej czy bramie wjazdowej.

Dlaczego jest to tak ważne? Ponieważ podstawą odbioru świata przez naszego turystę jest obraz. Stałe powtarzanie tej samej wyróżniającej się nazwy wraz z prezentacją znaku i adresu spowoduje, że na stałe zapadną w pamięć odbiorcy.

„Zainteresujmy klienta” zanim do nas przyjedzie – odpowiednia prezentacja walorów czyli atrakcyjne zdjęcia naszego gospodarstwa i regionu (w przypadku stowarzyszeń agroturystycznych) mogą przeważać o wyborze naszej oferty.

Pamiętajmy pierwsze wrażenie jest najważniejsze i robi się je tylko raz, kontakt wizualny z naszym gospodarstwem musi wzbudzić zainteresowanie a nawet zachwyt.

Za podstawowe narzędzia i formy komunikacji w Internecie, które powinniśmy uwzględnić w naszej promocji należy uznać:

#### **a) własna strona www**

Na co zwrócić uwagę przy projektowaniu i realizacji własnej strony internetowej?

- atrakcyjne przedstawienie wszystkich atutów naszego gospodarstwa;
- pełna galeria zdjęć wszystkich pokoi i otoczenia gospodarstwa;
- opis dostępnych atrakcji;
- kompleksowy opis regionu wraz z atrakcjami;
- przejrzysta oferta cenowa;
- dobry formularz kontaktowy i wszystkie dane teleadresowe;
- atrakcyjny wygląd graficzny wraz z identyfikacją graficzną;
- aktualności;
- przekierowanie na strony mediów społecznościowych.

#### **b) internetowe bazy i portale agroturystyczne**

Na co musimy szczególnie zwrócić uwagę przy promocji za pomocą tych narzędzi:

- podstawą jest regularna aktualizacja naszej oferty oraz dbałość o jej atrakcyjną prezentację (ważne by to była pełna oferta - aktualne opisy, dane, ceny, zdjęcia, atrakcje, nagrody i wyróżnienia, nowe inicjatywy);
- należy zadbać o atrakcyjną treść w opisach dotyczących gospodarstw i stowarzyszeń tj. teksty dotyczące danego gospodarstwa powinny prezentować nasze tzw. USP czyli naszą unikatową propozycję sprzedażową – wyróżniki i unikalne atrakcje; prezentować ją z wykorzystaniem argumentacji reklamowej i skłaniającej do działania.

## Media społecznościowe

W powszechnej erze komunikacji za pomocą mediów społecznościowych (np. Facebook, YouTube, Twitter czy Instagram) nasza obecność promocyjna w nich to również podstawa działań w Internecie. Ich skuteczne wykorzystanie zależy w dużym stopniu konsekwentnej realizacji kilku zasad. Przede wszystkim media społecznościowe z zasady nie służą bezpośredniej sprzedaży lecz nawiązywaniu długotrwałych relacji z naszymi klientami, poznawaniu ich potrzeb oraz pozyskiwaniu kolejnych „klientów”. Poprzez taką politykę promocyjną możemy pośrednio wpływać na sprzedaż naszej oferty – tworzymy odpowiedni wizerunek i dostarczamy argumentów o unikalnej ofercie jaką mamy dla naszych turystów.

Zamieszczajmy dużo atrakcyjnie wizualnych grafik i obrazów wzbudzających emocje, pokazujemy nasze gospodarstwo o każdej porze roku, informujemy na bieżąco o tym co się u nas dzieje, prezentujemy przepisy kulinarne – wszystko to może spowodować, że krąg naszych sympatyków będzie się systematycznie powiększał.

### **Praktyczna uwaga!**

Przed rozpoczęciem każdej działalności warto porozmawiać z osobami, które już zdobyły doświadczenia w świadczeniu usług i zechcą się nimi z nami podzielić.

### **Literatura:**

1. Polska Federacja Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”, Poradnik Kwaterodawcy. [www.pftw.pl](http://www.pftw.pl).