

«Varde – Experience Quality»

Nasjonalt kvalitetssystem for bedrifter som produserer opplevelser,
aktiviteter, attraksjoner og museer

«Varde – Experience Quality»

Nasjonalt kvalitetssystem for bedrifter som produserer opplevelser, aktiviteter, attraksjoner og museer

VARDE Opplevelseskvalitet AS - nå eller aldri?

«Hvis du vil ha de beste opplevelsene Norge har å by på, så reis fra VARDE til VARDE». Planen er nå at selskapet som skal eie og drifte VARDE, den nye nasjonale merkeordningen for opplevelseskvalitet, skal stiftes 20. mars.

Styret i InnOpp har vedtatt å gå inn som en av flere eiere (klynger, destinasjoner, landsdeler, organisasjoner og enkeltbedrifter). InnOpp har vært en pådriver i dette, og mange bedrifter i klyngen har vært med å utvikle kriteriene.

NORD Univ. ved Dorte Eide har ledet arbeidet rundt det. Målet er å kunne merke de bedriftene som tar opplevelseskvalitet på alvor, som aksepterer å bli kontrollert av «ukjente kunder» og som ser potensialet i å bruke ordningen til å bli bedre som bedrift. Godkjente VARDE-bedrifter vil også bli viet ekstra oppmerksomhet av VisitNorway.

På klyngesamlingen Bodø vil **Bård Jervan** vise hvordan ordningene bygges opp og hvordan det vil fungere i praksis. Både Hamsunsenteret og Lofotr er testet i utviklingen av systemet, og har gitt god respons på den

Bakgrunn

- Opplevelser er «reason to go» og nå hoved-driveren for vekst i næringen og verdiskapingen. Det er behov for **systematisk kvalitetsutvikling** i denne viktige delen av næringen, som for det meste består av bedrifter uten sterke strukturer rundt seg (med museene som et unntak).
- Norge er et høykostland og det er vesentlig at dette reflekteres i en nasjonal ordning som fokuserer på kvalitetsutvikling i bedriftene slik at gjester som legger igjen større beløp får levert opplevelser av høy- og jevn kvalitet – «**Value for money**».
- **Distributører** etterspør hvilke kvalitetssystem norske leverandører jobber med og stiller krav til deltakelse i formaliserte kvalitetsordninger innen de selger leverandørens produkter og opplevelser.

Arbeidsprosess



Fou-prosjekt – kriterier, opplevelseskvalitet og sikkerhet



Mål

1. Fornøye gjester og økt verdiskaping
2. Sikre at gjesteopplevelsen er i tråd med forventningene
3. Etablere kvalitetsstandarder gjennom en objektiv og målbar godkjenningsordning
4. Understøtte en bærekraftig reiselivsutvikling
5. Benchmarking mellom bransjer og regioner som grunnlag for kvalitetsutvikling

Målgruppe

- Aktivitetsbedrifter og opplevelsesprodusenter
- Attraksjoner
- Museer
- Guide-firma

Kriteriene som sjekkes ved at en Mystery Guest besøker bedriften

1. Forespørsel og booking
2. Møtested og transport
3. Opplevelses rom
4. Gjestens opplevelse, stab
5. Gjestens opplevelse, utstyr/fasiliteter
6. Gjestens opplevelse, omgivelser og dyr
7. Gjestens opplevelse, historiefortelling
8. Dramaturgi
9. Mat og drikke
10. Gjensalg
11. Overnatting – som en del av opplevelsen
12. Sikkerhet (delvis av mystery guest, i hovedsak gjennomgang i møte med bedriften)



Varde Opplevelseskvalitet AS (under etablering)

- Systemet skal driftes av et selskap eid av reiselivsaktører
- Selskapet er et non-profit selskap
- Tegning av aksjer etter følgende modell og i en lengre periode:
 - Lokale bedrifter/organisasjoner/nettverk; kr 5 000
 - Regionale bedrifter/organisasjoner/nettverk; kr 15 000
 - Nasjonale bedrifter/organisasjoner/nettverk; kr 30 000

Priser

Engangsavgift

- Kr 8 000 - bedrifter med omsetning mindre enn 5 mnok
- Kr 11 000 - bedrifter med omsetning fra 5-15 mnok
- Kr 15 000 - bedrifter med omsetning over 15 mnok

Årlig avgift

Kr 8 400 for alle bedrifter

Bedriften får igjen

1. Registrering av bedriften i nasjonal database
2. Gjennomgang av bedriften – Mystery Guest
3. Spesiell gjennomgang av risikoanalyser og sikkerhetsregime (egen håndbok)
4. Rapport og tlf/skype møte
5. Ny gjennomgang av bedriften innen en periode på 24 mnd

- Bedriften refunderer kostnader knyttet til deltakelse/besøk fra «mystery guest» i bedriften. Reisekostnader/opphold dekkes av Varde Opplevelseskvalitet AS
- Engangsavgiften og betaling av årlig avgift gir bedriften, forutsatt at den plasseres inn på 3 merker eller mer, rett til å benytte «VARDE» i egen markedsføring etter retningslinjer gitt av Varde Opplevelseskvalitet AS. »VARDE» markedsføres tungt av Innovasjon Norge
- Bedriften kjøper skilt / merke fra Varde Opplevelseskvalitet AS som viser at bedriften er med i «VARDE»

Gjenstående arbeid, forventet ferdig Q2

1. Visuelt design (igangsatt)
2. Digitalisering
3. Oppstartskostnader
4. Stifting av Varde Opplevelseskvalitet AS og overføring av alle rettigheter («ordningen») til selskapet

