KRITERIJI (K03)

Obrazec za pregled in analizo izpolnjevanja obveznih in vsebinskih kriterijev

Slovenia Unique Experiences

**Doživetja se za uvrstitev v zbirko Slovenia Unique Experiences presojajo skozi naslednje 3 sklope pogojev in kriterijev:**

1. **SKLOP I, ki vključuje temeljne vhodne pogoje**.

To so pogoji, ki jih mora prijavitelj v celoti izpolnjevati oziroma zagotoviti (odgovarja se z DA – izpolnjuje, NE – ne izpolnjuje). V prvem sklopu je navedenih 9 obveznih pogojev.

1. **SKLOP II, ki vključuje vsebinske kriterije**.

Ti kriteriji so razporejeni v 10 vsebinskih sklopov in se ocenjujejo z ocenami 1 do 10. Prijavitelj mora zagotoviti 80-odstotno izpolnjevanje točk (povprečna ocena najmanj 8,0, ob tem pa mora imeti vsaj 5 posameznih kriterijev v vsaj 3 različnih vsebinskih kategorijah ocenjene z oceno 10), hkrati pa komisija v okviru enega od sklopov (to je 5-zvezdičnost doživetja) presoja, neodvisno od pridobljene ocene, ali prijavljeno doživetje prispeva k viziji zelene butične destinacije za 5-zvezdična doživetja.

1. **SKLOP III, ki vključuje pregled aktivnosti/zaveze**, ki jih mora prijavitelj zagotoviti kot član zbirke Slovenia Unique Experiences.

Te aktivnosti so v osnovi del obrazca K04 - PRIJAVNICA, za katere mora prijavitelj v obliki izjave podpisati, da jih bo zagotavljal v primeru vključitve v zbirko Slovenia Unique Experiences. Povzemamo jih tudi v K03 – KRITERIJI, da so pogoji, kriteriji in aktivnosti povzeti na enem mestu.

**Navodila za uporabo preglednice s kriteriji:**

1. **V SKLOPU I opredelite, ali izpolnjujete pogoj ali ne.** V ustrezno okence vpišete vaš odgovor DA ali NE (drugi odgovori niso mogoči). Z rdečo so navedena potrebna dokazila oziroma obrazci, kjer navajate točne informacije.
2. **V SKLOPU II za vsak kriterij v prvo okence dodajte kratko, a zelo konkretno pojasnilo.** Z rdečo so navedena tudi potrebna dokazila oziroma obrazci, kjer navajate točne informacije. Nato ocene v desnem delu podaja strokovna komisija, vsak član ločeno. Ocena je nato združena. Vsak prijavitelj dobi številčno oceno in pisni odgovor, ali je doživetje vključeno v zbirko Slovenia Unique Experiences, z dodatnimi pojasnili.
3. **V SKLOPU III opredelite, ali v primeru vključitve vašega doživetja v zbirko Slovenia Unique Experiences jamčite vsako od navedenih 20 aktivnosti.** V ustrezno okence obkljukajte, da ste to pripravljeni zagotoviti. To bo tudi predmet pogodbe.

**V pomoč vam je priloga P01 – PRIROČNIK s pojasnili kriterijev in smernicami**

**V procesu vam bomo z veseljem pomagali.**

**Na voljo smo vam na e-mail naslovu unique@slovenia.info**

(kontaktna oseba na Slovenski turistični organizaciji: Miša Novak, telefon 041 645 097).

|  |  |
| --- | --- |
| I. | TEMELJNI VHODNI OBVEZNI POGOJI = skupaj jih je 09 |

Izpolniti morate vseh 9 temeljnih vhodnih obveznih pogojev.

| *Št.* | *OPREDELITEV OBVEZNEGA POGOJA*  *Za razlago preverite prilogo P01 – PRIROČNIK s pojasnili kriterijev in smernicami* | *Opredelite* | | *POJASNILO PRIJAVITELJA*  *(dodajte pojasnilo, če je potrebno)* | *OPOMBA OCENJEVALCA* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *DA* | *NE* |
| 01 | Kot prijavitelj prevzemate in jamčite ORGANIZACIJO oziroma celotno IZVEDBO DOŽIVETJA.  > Izpolnjen obrazec K04 PRIJAVNICA. |  |  |  |  |
| 02 | Prijavitelj ob prijavi posluje že VSAJ POL LETA, za večdnevno doživetje pa mora imeti LICENCO ZA TURISTIČNO AGENCIJO.  > Niso potrebna dokazila, upravljavec lahko preveri podatek v Poslovnem registru Slovenije. |  |  |  |  |
| 03 | Doživetje je oblikovano kot PRODAJNO DOŽIVETJE.  > Izpolnjen obrazec K04 PRIJAVNICA. |  |  |  |  |
| 04 | Doživetje je VODENO.  > Izpolnjen obrazec K04 PRIJAVNICA. |  |  |  |  |
| 05 | Doživetje se v obliki, kot ga prijavljamo, že IZVAJA.  > Izpolnjen obrazec K05 OPIS DOŽIVETJA in PRILOGE, kjer prijavitelj poda povezave do predstavitve doživetja. |  |  |  |  |
| 06 | Doživetje je predstavljeno na platformi TRIPADVISOR (od prijave v 6 mesecih dosega oceno najmanj 4,5).  > Izpolnjen obrazec K04 PRIJAVNICA, kjer se navede povezava. |  |  |  |  |
| 07 | Prijavitelj jamči INFORMACIJE in IZVEDBO (poleg slovenskega) vsaj v ENEM TUJEM JEZIKU.  > Izpolnjen obrazec K04 PRIJAVNICA, kjer se navede povezave. |  |  |  |  |
| 08 | Doživetje imam podprto z najmanj 5 KAKOVOSTNIMI FOTOGRAFIJAMI.  > Izpolnjen obrazec K05 OPIS DOŽIVETJA in PRILOGE – prijavnica se obravnava kot popolna s priloženimi fotografijami. |  |  |  |  |
| 09 | Kot podjetje/ponudnik/destinacijska organizacija delujemo in svojo ponudbo že tržimo NA TUJIH TRGIH.  > Ni potrebno predložiti dokazov. |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| II. | VSEBINSKI KRITERIJI – 10 sklopov, 40 kriterijev |

Pojasnilo k ocenam:

* **Ocene 1 do 5 (ZELENA LUČ):** pomeni, da vaše doživetje ne izpolnjuje kriterijev.
* **Oceni 6 in 7 (RUMENA LUČ):** doživetje delno izpolnjuje kriterije, vendar ne na ravni, kot se pričakuje za zbirko Slovenia Unique Experiences, ki so edinstvena avtentična doživetja zelene butične Slovenije, premium kakovosti. Prijavitelj naj na osnovi povratne informacije s strani komisije poišče možnosti za nadgradnjo oziroma izboljšanje.
* **Ocene 8 do 10 (ZELENA LUČ).**

Doživetje mora zagotoviti povprečno oceno najmanj 8,0, vendar pa mora imeti vsaj 5 posameznih kriterijev v vsaj 3 različnih vsebinskih kategorijah ocenjene z oceno 10.

Ocena najmanj 8,0 pomeni da ne dopuščamo rdečih luči (ocen 1-5). Ne pozabite, da lahko rumene luči z nekaj nadgradnjami tudi odpravite. Komisija bo podala tudi pisno obrazložitev ocene, s priporočili.

Ob tem komisija, ki je sestavljena posebej za potrebe Slovenia Unique Experiences, presoja doživetje skozi kriterij 5-zvezdičnosti (zgoraj kriterij 10-10) in tako sprejme končno odločitev z vidika: (1) ali doživetje prinaša dodano vrednost na ravneh ekonomskih, družbenih in kulturnih vrednot ter prispeva k podobi zelene butične Slovenije in trajnostnemu razvoju in (2) ali prijavljeno doživetje reprezentativno prispeva k skupni zbirki izbranih 5-zvezdičnih doživetij Slovenije.

| *Št.* | *OPREDELITEV KRITERIJA*  *Kriteriji so razporejeni v 10 vsebinskih sklopov in se ocenjujejo z ocenami 1 do 10.* | *POJASNILO PRIJAVITELJA*  *(na kratko, a zelo natančno pojasnite)* | *OCENA UPRAVLJAVCA* | | | *POJASNILO OCENE S STRANI OCENJEVALCA*  *(izpolnjuje vsak član komisije ločeno, nato povzetek ocene)* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1-5* | *6-7* | *8-10* |
| **1.** | **LOKALNO: Doživetje temelji na lokalni identiteti, je zvesto naravi, kulturi in ljudem območja ter skozi zgodbo podpira znamko in identiteto destinacije.** | | | | | |
| 1.1 | Doživetje temelji na LOKALNI IDENTITETI ponudnika oziroma destinacije (narava, kultura - kulturna dediščina ali sodobni načini življenja, kreativne industrije itd., ljudje – t.i. DNA destinacije), kjer se izvaja, jo jasno odraža in s tem promovira. |  |  |  |  |  |
| 1.2 | Udeleženec ima skozi doživetje priložnost, da stopi v pristno interakcijo z LOKALNIM PREBIVALSTVOM oziroma ljudmi, ki tam živijo (lokalni vodnik, kmet, gostinec, kuhar, športnik, umetnik, zeliščarka …). |  |  |  |  |  |
| 1.3 | Gastronomska ponudba (če je del doživetja) je LOKALNA (lokalnega izvora) – tako hrana kot pijača. Opredelite.  *OPOMBA: Ocena se upošteva samo pri doživetjih, ki vključujejo gastronomijo.* |  |  |  |  |  |
| 1.4 | Gastronomska ponudba (če je del doživetja) je SEZONSKA – tako hrana kot pijača. Opredelite.  *OPOMBA: Ocena se upošteva samo pri doživetjih, ki vključujejo gastronomijo.* |  |  |  |  |  |
| 1.5 | SPOMINKI, ki so del doživetja (možnost nakupa ali vključeni v izvedbo doživetja) odsevajo lokalno identiteto, so proizvedeni v Sloveniji in upoštevajo načelo minimalne embalaže. |  |  |  |  |  |
| **2.** | **AVTENTIČNO: Doživetje nudi pristno, originalno izkušnjo ter ne kopira in prevzema doživetij od drugod.** | | | | | |
| 2.1 | Doživetje izkazuje visoko stopnjo AVTENTIČNOSTI: izvaja se na avtentičen način (kot da bi »stopili v zaodrje in spoznali pravo naravo/kulturo/ljudi«) in ne ostaja na ravni uprizorjene avtentičnosti (»zgolj spremljanje, kaj se dogaja na odru«). |  |  |  |  |  |
| 2.2 | Doživetje je zastavljeno in izvedeno na način, da ni inovativno zaradi inovativnosti, temveč je v osnovi ZVESTO naravi, kulturi in ljudem območja, kjer se izvaja. Lokalno identiteto vključuje na za zahtevnega obiskovalca privlačen in motivacijski način. |  |  |  |  |  |
| 2.3 | Gastronomska ponudba (če je del doživetja) je AVTENTIČNA (najbolj značilna za območje, kjer se doživetje izvaja) – tako hrana kot pijača. Upošteva gastronomsko piramido območja, kjer se doživetje izvaja.  *OPOMBA: Ocena se upošteva samo pri doživetjih, ki vključujejo gastronomijo.* |  |  |  |  |  |
| **3.** | **EDINSTVENO: Doživetje ima element edinstvenosti in valorizira najbolj edinstvene prodajne priložnosti ponudnika/destinacije.** | | | | | |
| 3.1 | Doživetje temelji na vsaj eni posebnosti oziroma EDINSTVENOSTI OBMOČJA, kjer se izvaja (USP na ravni destinacije). |  |  |  |  |  |
| 3.2 | Doživetje temelji na posebnosti oziroma EDINSTVENOSTI SLOVENIJE (USP na ravni Slovenije). |  |  |  |  |  |
| 3.3 | V odnosu do primerljivih doživetij v svetu ali Sloveniji ima to doživetje jasno izražene ELEMENTE RAZLIKOVANJA. |  |  |  |  |  |
| 3.4 | Doživetje se izvaja na IZJEMNI, POSEBNI, EDINSTVENI LOKACIJI (narava, kultura, nastanitev …) – delno ali v celoti. |  |  |  |  |  |
| **4.** | **IZKUSTVENO: Ima močno izraženo doživljajsko noto, obiskovalca nagovarja tudi na čustveni in izkustveni ravni.** | | | | | |
| 4.1 | Doživetje UDELEŽENCA VKLJUČUJE – udeleženec sodeluje in ne zgolj spremlja, obišče, si ogleda (delavnice, degustacije, sodelovanje, aktivnosti …). |  |  |  |  |  |
| 4.2 | Skozi doživetje se obiskovalec NAUČI NEKAJ novega – o naravi, kulturi, ljudeh, o sebi (nova znanja in spoznanja). |  |  |  |  |  |
| 4.3 | Doživetje vključuje vsaj enoPRESENEČENJE(poskrbljeno je, da gost prejme/da se zgodi vsaj eno malenkost/pozornost, ki ni nikjer navedena – lahko gre za predmet ali storitev). |  |  |  |  |  |
| 4.4 | Močno je izražen vidik EMOCIONALNOSTI. Doživetje nagovarja vsa čutila oziroma več čutil. |  |  |  |  |  |
| 4.5 | Doživetje vključuje ZGODBO (ki jo pripovedujejo sodelujoči pri izvajanju doživetja oziroma vodnik), ki je relevantna za obiskovalca, ki ustreza tipu doživetja in ki posebnosti, edinstvenosti doživetja/destinacije/ponudnika pretvarja v zapomljiva doživetja. Zgodba ima izobraževalni in zeleni značaj. |  |  |  |  |  |
| **5.** | **ZELENO: Zagotavlja vse temeljne elemente trajnostnega delovanja.** | | | | | |
| 5.1 | Doživetje izraža en IZRAZIT ZELENI VIDIK (t.i. krovni zeleni USP) – po nekem zelenem vidiku je razlikovalno, boljše, presežno (trajnostna mobilnost, naravni park, lokalna gastronomija, kulturna identiteta, najbolj reprezentativno zeleno doživetje destinacije …). |  |  |  |  |  |
| 5.2 | V okviru izvajanja doživetja NI nobenega izdelka (hrana, pijača, spominek …) v PLASTIČNI EMBALAŽI. Pri postrežbi hrane in pijače se uporablja posoda, pribor in kozarce za večkratno uporabo – v primeru, ko to ni mogoče, pa morajo biti BIO RAZGRADLJIVI. Možna uvedba kavcije. |  |  |  |  |  |
| 5.3 | Obiskovalec ima v času izvajanja doživetja (ali pred in po njem) MOŽNOST PITNE VODE iz pipe (ko je ta varna). Obiskovalce se spodbudi, da si vodo napolnijo v svojo embalažo. |  |  |  |  |  |
| 5.4 | V primeru izvajanja doživetja izven urejenega okolja se zagotavlja, da se vse v času izvajanja doživetja proizvedene SMETI SPROTI ODNAŠAJO V URBANO OKOLJE (do ekološkega otoka, kjer se ustrezno ločijo).  *OPOMBA: Ocena se upošteva samo pri doživetjih, ki se izvajajo izven urbanega okolja.* |  |  |  |  |  |
| 5.5 | Vodnik med izvajanjem doživetja obiskovalce seznani z ZELENIMI ZNAČILNOSTMI Slovenije in območja, kjer se doživetje izvaja, z našo zeleno zavezo in na mehek način IZOBRAŽUJE o pomenu odgovornega, trajnostnega delovanja.  *OPOMBA: V podporo so v Priročniku povzeta zelena dejstva in zeleni napotki.* |  |  |  |  |  |
| 5.6 | Za izvajanje doživetja se v vseh primerih, ko je to mogoče, zamenja uporabo vozil s pogonom na naftne derivate z okolju prijaznejšimi (KOLESA, ELEKTRIČNI AVTOMOBILI ali DRUGE OBLIKE MEHKE MOBILNOSTI).  *OPOMBA: Ocena se upošteva samo pri doživetjih, ki vključujejo transport in ko je na voljo okolju prijaznejša mobilnost.* |  |  |  |  |  |
| 5.7 | Prijavitelj pri trženju doživetja PODAJA INFORMACIJE o javnem prometu, o naravi in kulturi destinacije ter tako ozavešča obiskovalca že pred prihodom. |  |  |  |  |  |
| 5.8 | Ob tem komunicira in izpostavlja okoljsko certificiranost (SLOVENIA GREEN) in druge za tujega obiskovalca relevantne znamke kakovosti, s katerimi razpolaga. |  |  |  |  |  |
| 5.9 | Ponudnik spoštuje pravice delavna in skrbi ZA SOCIALNO VARNOST TER DOSTOJNO PLAČILO vseh, ki so vključeni v izvajanje doživetja. |  |  |  |  |  |
| 5.10 | V primeru, da doživetje vključuje nočitve, je izbrana nastanitev, ki izražen vidik TRAJNOSTNEGA POSLOVANJA – vedno, ko za to obstaja možnost izbire.  *OPOMBA: Ocena se upošteva samo pri doživetjih, ki vključujejo več dni.* |  |  |  |  |  |
| **6.** | **BUTIČNO: Obiskovalcu nudi občutek individualnosti in butičnosti.** | | | | | |
| 6.1 | Doživetje se izvaja za MANJŠE SKUPINE, ki omogočajo občutek intimnosti in butičnosti in obiskovalcu omogoči, da se poveže z vodnikom in drugimi udeleženci. |  |  |  |  |  |
| 6.2 | Udeleženec doživetja ni del gneče – v primeru obiska atrakcije se zagotovi TEKOČ VSTOP, LOČENO in BREZ ČAKANJA V VRSTI. |  |  |  |  |  |
| 6.3 | Ponudnik ima razdelan sistem, kako vzpostaviti in zagotoviti INDIVIDUALNI PRISTOP (osebno naslavljanje, ustrezno naslavljanje in komunikacija do gostov s posebnimi potrebami, pozornost, individualnost in personalizacija …). |  |  |  |  |  |
| **7.** | **PREMIUM: Zagotavlja premium kakovost– jamči visoko kakovostno izvedbo v celotni nakupni poti.** | | | | | |
| 7.1 | Doživetje ima izdelano SHEMO KAKOVOSTI – vsak element stika z gostom (A-pred prihodom, B-v času izvajanja doživetja, C-po doživetju) je natančno identificiran in razdelan (kaj storimo, da je storitev res premium kakovosti), zagotavlja se stalna kakovost (neodvisno od časa, vodnika). Pojasnite, razložite.  *POJASNILO: Upravitelj ne predpisuje obrazca/poročila, ampak sistem prepušča izvajalcu. Po presoji bo upravljavec pozval prijavitelja, da ga predloži.* |  |  |  |  |  |
| 7.2 | Vsi, ki so del izvajanja doživetja, so deležni POSEBNEGA IZOBRAŽEVANJA s strani izvajalca. |  |  |  |  |  |
| 7.3 | Vodniki so VISOKO USPOSOBLJENI in v primeru posebnih produktnih poudarkov Z USTREZNO LICENCO. |  |  |  |  |  |
| 7.4 | Poskrbljeno je za VISOKE STANDARDE REDA IN ČISTOČE (povsod, kjer se izvaja doživetje, tudi v javnih toaletah, ki jih uporabljajo obiskovalci doživetja). |  |  |  |  |  |
| 7.5 | KONCEPT 5-ZVEDZIČNOSTI je pomemben del temeljnega delovanja ponudnika/destinacije in je vključen v ključna izobraževanja, ki jih ponudnik/destinacija izvaja za razvoj svoje ponudbe. Pojasnite, kako. |  |  |  |  |  |
| **8.** | **DODANA VREDNOST: Zaradi močne izkustvene note in močnega angažiranja ljudi doživetje ustvarja višjo dodano vrednost in nagovarja zahtevnega (tujega) obiskovalca, ki je za posebno doživetje pripravljen plačati tudi nekaj več.** | | | | | |
| 8.1 | Doživetje je motivacijsko in prinaša VREDNOST ZA TUJEGA GOSTA. |  |  |  |  |  |
| 8.2 | Doživetje ima KRITIČNO MASO ponudbe, zanimivosti, aktivnosti, ki motivirajo k nakupu. |  |  |  |  |  |
| 8.3 | Finančni učinki doživetja ostajajo v lokalni skupnosti. Izvajalci v okviru doživetja so del lokalne skupnosti – lokalni izvajalci, LOKALNA DOBAVNA VERIGA. |  |  |  |  |  |
| 8.4 | Doživetje ima DOBRO RAZMERJE med ceno in kakovostjo. Prinaša dodano vrednost tako za prijavitelja/izvajalca kot obiskovalca. |  |  |  |  |  |
| **9.** | **DESEZONALIZACIJA: Prizadevamo si, da Slovenia Unique Experiences z dobrimi vsebinami motivirajo k obisku izven poletja.** | | | | | |
| 9.1 | Doživetje se izvaja TUDI IZVEN 3 poletnih mesecev. |  |  |  |  |  |
| **10** | **5-ZVEZDIČNOST: Prispeva k uresničevanju obljube Slovenije kot zelene butične destinacije za 5-zvezdična doživetja.** | | | | | |
| **10.1** | Ob tem komisija, ki je sestavljena posebej za potrebe Slovenia Unique Experiences, presoja doživetje skozi kriterij 5-zvezdičnosti in tako sprejme končno odločitev z vidika: | | | | | |
| (1) ali doživetje prinaša dodano vrednost na ravneh ekonomskih, družbenih in kulturnih vrednot ter prispeva k podobi zelene butične Slovenije in trajnostnemu razvoju in | |  |  |  |  |
| (2) ali prijavljeno doživetje reprezentativno prispeva k skupni zbirki izbranih 5-zvezdičnih doživetij Slovenije | |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| III. | KAJ MORATE ZAGOTAVLJATI – JAMČITI |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Št. | Kot prijavitelj s podpisom izjave v obrazcu K04 - PRIJAVNICA zagotavljate: | *Vpišite* | |
| *DA* | *NE* |
| 01 | Da bom profesionalno, odgovorno in po visokih etičnih standardih doživetje izvajal na način, kot sem ga opredelil v PRIJAVNICI (obrazec K04) in OPISU DOŽIVETJA (obrazec K05). |  |  |
| 02 | Da bom deloval odgovorno, profesionalno, po etičnih načelih in sledil visokim standardom kakovosti, ki so ena temeljnih značilnosti doživetij Slovenia Unique Experiences. |  |  |
| 03 | Kot prijavitelj zagotavljam, da si bom v procesu izvajanja doživetja prizadeval za minimiziranje negativnih vplivov na naravno in družbeno okolje. |  |  |
| 04 | Zavedamo se, da ima turizem velik vpliv na lokalne skupnosti ter družbeno in ekonomsko podobo destinacije, zato aktivno vključujemo lokalno skupnost in razvijamo turizem, ki prinaša pozitivne rezultate za vse. |  |  |
| 05 | Prizadevamo si za sezonsko in regijsko porazdelitev turističnega obiska Slovenije in spoštujemo nosilne sposobnosti prostora. |  |  |
| 06 | Želimo, da obiskovalci občutijo pokrajinsko in biotsko raznolikost Slovenije, zato si prizadevamo, da pri našem poslovanju, razvoju ponudbe in komuniciranju izpostavljamo tisto, kar je v našem okolju najbolj posebno, avtentično, z lokalnim značajem. |  |  |
| 07 | Kot prijavitelj zagotavljam, da bom morebitne spremembe, ki ne predstavljajo razvoja oziroma kakovostne nadgradnje doživetja, pravočasno (v roku 7 dni) in ustrezno pisno pojasnil in obvestil STO (in v primeru spremembe za nadaljnje trženje pod znamko Slovenia Unique Experiences dobil pisno dovoljenje STO). |  |  |
| 08 | Kot prijavitelj zagotavljam, da bom spremljal temeljne značilnosti koriščenja doživetja (obseg/število prodanih doživetij, struktura obiskovalcev po trgih oziroma vse opredeljene kazalnike, na podanem obrazcu, ki ga bo predložil upravitelj). Podatke bom 1-krat letno predložil upravljavcu (STO), na posebnem obrazcu. |  |  |
| 09 | Kot prijavitelj se s prijavo na poziv za 5\* doživetja zavežem, da bom za potrebe izvajanja preverjanja kakovosti doživetja 1-krat letno ponudil brezplačno udeležbo na doživetju za 1 osebo (po metodi skritega gosta, ki jo bo izvajal STO), v obliki darilnega bona. |  |  |
| 10 | Zavezujem se, da bom po prejemu ocene s strani skritega gosta odgovorno in zavezano poskušal v danem časovnem okviru odpraviti šibke točke. |  |  |
| 11 | Zavezujem se, da bom redno spremljal ocene za doživetje na TripAdvisorju in sproti skrbel za odzive ter izboljševanje kakovosti. |  |  |
| 12 | Zagotavljam, da bom odziven pri rezervacijah in vprašanjih in sledil naslednjim standardom:   * Ob prejemu povpraševanja ali pisnega vprašanja se odgovor posreduje do konca delovnega dneva, v katerem je bilo prejeto povpraševanje ali vprašanje (zaželen odgovor v istem jeziku, najmanj pa v angleškem jeziku). Nato se rezervacija potrdi v najkrajšem možnem času. * Telefonska odzivnost v okviru rednega delovnega časa – sicer zagotovljen avtomatski odzivnik. |  |  |
| 13 | Zagotavljam, da sem doživetje pripravljen izvesti že za najmanj 2 osebi. |  |  |
| 14 | Zagotavljam, da sem za potrebe organiziranih skupin pripravljen doživetje prilagajati (trajanje, medkulturne posebnosti, izhodiščno mesto itd.). |  |  |
| 15 | Preko svojih kanalov bom promoviral svoje doživetje, z znakom kakovosti Slovenia Unique Experiences, na predpisan način (predstavitev doživetja mora vključevati predpisane elemente, fotografije in biti poleg slovenskega na voljo vsaj še v enem tujem jeziku). |  |  |
| 16 | Zagotavljam, da bom skrbel za delovanje in ažuriranje svoje spletne strani, kjer je doživetje predstavljeno. |  |  |
| 17 | Zagotavljam, da bom pri trženju doživetja sodeloval s STO. |  |  |
| 18 | Zagotavljam, da bom skrbel za posodobitev vsebin in vizualov, ki predstavljajo doživetje (in prevzemal s tem povezane stroške). |  |  |
| 19 | Zagotavljam, da bom v primeru, če se mi zaradi neizpolnjevanja kriterijev in kakovosti odvzame znak Slovenia Unique Experiences, odstranil znak iz vseh svojih trženjskih kanalov. |  |  |
| 20 | Izjavljam, da sem seznanjen s PRAVILNIKOM o ocenjevanju doživetij Slovenia Unique Experiences (P02 - PRAVILNIK). |  |  |

*Izpolni PRIJAVITELJ*

|  |  |
| --- | --- |
| Datum prijave | Podpis prijavitelja |
|  |  |

*Izpolni ČLAN KOMISIJE Slovenia Unique Experiences*

|  |  |
| --- | --- |
| Datum ocene | Podpis člana komisije |
|  |  |