



Oktober 2014

Den koncentrerede virksomhedsindsats i ambassadør-projektet

Projektleder: Lise Thillemann Sørensen

Projektmedarbejdere: Britta Leth (BL) og Morten Priesholm (MP)

Konsulent: Magrete Bak fra Karlbak, www.karlbak.dk

Et af elementerne i projektet *27 småøer med store oplevelser: Etablering af ø-turisme-ambassadør er 'virksomhedsudvikling'*. For at styrke den del af projektet gennemfører vi *en koncentreret virksomhedsindsats*, som skal forløbe fra oktober 2014 til marts 2015. I ambassadør-projektet indgår også et element om 'kvalitetsudvikling', og muligheder for at forbedre basis-kvaliteten hos virksomhederne indgår derfor også – i det omfang det er relevant – i denne koncentrerede indsats.

Intentionen er at støtte et antal af de virksomheder, der er udvalgt til at være med i ambassadør-projektet. 5-8 virksomheder på Mandø, Endelave, Tunø og Aarø (og eventuelt Sejerø og Fejø) tilbydes således et forløb med workshop og sparring.

Denne koncentrerede indsats supplerer det løbende arbejde med virksomhedsudvikling i projektet (BLs møder med virksomhederne m.m.) og retter sig mod virksomhedsejere, som er særlig motiveret for at gøre en indsats for at udvikle og forbedre deres virksomhed. Målet er at ruste de 5-8 virksomheder til at

- a. levere 'gode produkter' til de kunder/aftagere, som projektet forsøger at skabe salg til,
- b. arbejde med at forbedre kvaliteten af deres produkter og
- c. øge indtjening og overskud i virksomheden.

Indsatsen omfatter:

1. Den 29. oktober afholder ambassadør-projektet et seminar om *Virksomhedsudvikling og værtsskab*. Seminaret er åbent for turisme-virksomheder på de 27 småøer. På seminaret introducer Margrete Bak (www.karlbak.dk) *Udviklingspilen* - et redskab til virksomhedsudvikling* - og seminar-deltagerne bliver opfordret til at udfylde en 'udviklingskontrakt' om målsætninger for forbedringer i deres virksomhed - som de kan nå i løbet af ca. et ½ år.
2. Efter seminaret udpeger MP og BL 5-8 virksomheder, som har deltaget i seminaret, og som er beliggende på en af de seks øer, der er udvalgt til at være med i ambassadør-projektet, og som er

motiveret til at deltage i en udviklingsproces. Det er disse 5-8 virksomheder, der får tilbud om at deltage i den koncentrerede virksomhedsindsats.

3. I løbet af november 2014 besøger MP og/eller BL de 5-8 virksomheder for at følge op på læringen fra oktober-seminar og for at gennemgå 'udviklingskontrakterne' med virksomhederne. Målet er at sætte fokus på konkrete muligheder for udvikling og forbedringer på den enkelte virksomhed - og lægge en plan for, hvordan målet eller målene i 'kontrakten' kan nås.
4. På 1 af øerne (hvor mindst 3 virksomheder er med i indsatsen, måske Mandø) gennemfører vi i forbindelse med besøgsrunden i november et 'fokusmøde' om kvalitet. Her skal virksomhedsejerne give hinanden sparring om kvaliteten på den enkelte virksomhed. BT og/eller MP er facilitatorer for denne proces, hvor en virksomhedsejer formidler sine egne og kundernes vurdering af kvaliteten hos 'nabo-virksomheden'. Udvekslingen af kvalitets-vurderinger skal give læring hos begge parter – både hos afsenderen og modtageren. I løbet af mødet skal alle virksomheder være både afsender og modtager.
5. Onsdag den 28. januar holder vi en (heldags)workshop med Margrete Bak for de 5-8 virksomheder. MP og BL deltager. Her følger vi op på kontrakterne, og sætter fokus på et eller flere temaer, som er fælles for virksomhederne (f.eks. priskalkulation, service & værtskab, basiskvalitet eller produktudvikling). Workshoppen afholdes i Vejle/Kolding-området (tidspunktet på dagen afpasses færdige-forbindelser til/fra f.eks. Tunø).
6. I februar er der mulighed for endnu en besøgsrunde, hvor BL og/eller MP mødes med de enkelte virksomheder for at følge op på workshoppen og for at gøre status for arbejdet med 'kontrakterne'.
7. Onsdag den 18. marts holder vi igen seminar (i Odense), som er åbent for turisme-virksomheder på alle 27 småøer. Det forventes at de 5-8 virksomheder deltager, og at den koncentrerede indsats dermed afrundes med dette arrangement. Tema for seminaret kan eventuelt være 'kvalitetsudvikling' med fokus på basis-kvaliteten hos virksomhederne.
8. Onsdag den 25. februar 2015 holder SaDSØ seminar for spisesteder (i Odense). Dette arrangement vil formodentlig også være relevant for flere af de 5-8 virksomheder (spisestederne).
9. I marts 2014 afholdt projektet et turisme-seminar (i Odense), hvor et af temaerne var 'service', og direktør Søren Bechmann, Service Design Institute, holdt her et oplæg med titlen *Service er marketing*. I det omfang de 5-8 virksomheder har deltaget i dette arrangement vil dette indgå i indsatsen.

*) *Udviklingspilen* giver mulighed for at virksomhedsejeren kan se på virksomheder med udviklingsbriller: "Vil du tiltrække nye gæster/kunder? Hvem? Vil du tilbyde andet eller mere end nu? Kan du med fordel skabe nye samarbejder? - og med hvem? Hvilke nye markedsføringstiltag skal gennemføres? Hvordan er kvaliteten? Hvilken service ydes? Hvordan kan omsætning og overskud øges? "

