SeeKrakow w cyklu 'Wide open for sustainable meetings'

2024-09-19

SeeKrakow to jedna z największych krakowskich firm organizujących wycieczki dla turystów zagranicznych. Biuro ma ponad 100 agentów, poza działalnością z obszaru turystyki przyjazdowej zajmuje się kompleksową organizacją wycieczek szkolnych, zaś pod marką „4transfer" świadczy usługi transportowe.

Co istotne, pracownicy SeeKrakow z dumą określają się jako „miejscowi" i zwracają uwagę na rozwój społeczności z poszanowaniem lokalnych tradycji i kultury. Realizując strategię zrównoważonego rozwoju, angażują się w działania, które przynoszą korzyści społeczeństwu i środowisku. To także pierwsza w Krakowie firma, która otrzymała status Travelife Partner. Zapraszamy do lektury wywiadu z Julią Korczyńską, Dyrektorką Generalną Biura, która przybliży politykę firmy i kulisy procesu certyfikacji.

Serdecznie gratulujemy – to ważne i pionierskie osiągnięcie. Co daje certyfikat Travellife? Z jakiego powodu jako SeeKrakow zdecydowali się Państwo na ten konkretny typ certyfikatu?

Serdecznie dziękujemy za gratulacje! To dla nas faktycznie ważne osiągnięcie.

Wszystko zaczęło się od zaproszenia, które otrzymaliśmy z Urzędu Miasta na organizowane szkolenie z zakresu zrównoważonej turystyki. Szkolenie trwało 3 miesiące i tak naprawdę ono dało nam impuls to sięgnięcia po status Travelife Partner. W toku szkolenia przekonałam się jak dużo już robimy z zakresu zrównoważonej turystyki i że warto się tymi działaniami i stylem prowadzenia naszej firmy nie tylko pochwalić, ale zyskać również potwierdzenie naszych zrównoważonych praktyk. Certyfikat wybraliśmy z polecenia naszego coacha - Anuli Galewskiej, która również wsparła nas merytorycznie w procesie certyfikacji, za co z tego miejsca serdecznie dziękuję. Co daje status Travelife Partner? Zdecydowanie potwierdza, że idziemy w dobrym kierunku w zrównoważonym zarządzaniu firmą, motywuje do dalszego działania, a naszym klientom daje gwarancję, że wybierając nas, wybierają mądrze.

Firmy, zwłaszcza mniejsze, obawiają się, że proces certyfikacji jest czasochłonny, wymaga przygotowania wielu dokumentów, polityk i strategii. Jak Państwo go oceniają? Czy to praca dla jednego, dedykowanego pracownika, czy całego zespołu?

Tak, zdecydowanie proces jest bardziej czasochłonny niż się spodziewaliśmy. Wynika to z faktu, że każdy wymagany aspekt do uzyskania wyróżnienia należy udowodnić, potwierdzić odpowiednimi dokumentami i/lub zdjęciami. Zbieranie materiałów zajmuje sporo czasu. W niektórych momentach rodziły się też kolejne pomysły, które chcieliśmy zrealizować w toku certyfikacji. Nowe działania wymagały dodatkowego czasu, zarówno na realizację pomysłów, jak i ich udokumentowanie. Zresztą pamiętajmy, że na uzyskaniu Statusu nasze działania się nie kończą, to tak na prawdę dopiero pewien nowy początek.

Procesem certyfikacji zajęłam się osobiście, głównie ze względu na to, że to właśnie ja brałam udział

w pełnym cyklu szkolenia i tym samym najlepiej orientowałam się w kwestiach merytorycznych. W przygotowanie dokumentacji natomiast był zaangażowany cały zespół, każdy miał przydzielony zadanie, każdy też otrzymał porcję wiedzy do uzupełnienia. Każdy wnosił i wnosi na co dzień pomysły, inspiruje innych ze swojego zespołu lub zespołu, z którym współpracuje. Prowadzenie biznesu w sposób zrównoważony angażuje i dotyczy nas wszystkich pracujących w firmie, co jest ważne i budujące.

Jak wygląda sam proces? Co najbardziej Państwa zaskoczyło w jego trakcie?

Tak jak wspomniałam wcześniej i to właśnie było najbardziej zaskakujące, że każdy wymagany przez Travelife punkt trzeba było udowodnić w formie dokumentów i zdjęć. Coś co teraz wydaje mi się oczywiste, ale na tamten moment ilość dokumentów do przygotowania wydawała mi się spora. Przykładowo aspekty związane z przestrzeganiem prawa pracy w Polsce regulowane są przez kodeks pracy i z mojego punktu widzenia jest oczywistym, że firmy działające legalnie podlegają prawu. W procesie uzyskiwania statusu musiałam natomiast z jednej strony wyszczególnić odpowiednie paragrafy z kodeksu pracy, które obligują pracodawcę w Polsce do odpowiedniego traktowania pracowników, a z drugiej strony przedstawić dodatkowe dokumenty potwierdzające przestrzeganie wybranych zapisów kodeksu.

W procesie certyfikacji trzeba też przejść dodatkowe szkolenie Travelife i zdać egzamin z zakresu zrównoważonej turystyki. Wszystko dzieje się online, natomiast to dodatkowy czasochłonny aspekt, o którym nie można zapomnieć.

Czy klienci oczekują od Państwa przedsiębiorstwa rozwiązań zrównoważonych bądź posiadania certyfikatów?

W tym miejscu warto zaznaczyć, że uzyskaliśmy status Travelife Partner dla wszystkich naszych trzech marek. Każda z nich zwraca się do innej grupy klientów i świadczy inne, mimo że powiązane ze sobą, usługi.

Odpowiadając zatem na pytanie, tak, coraz więcej klientów zwraca uwagę na zrównoważone działania i posiadane certyfikaty, ale nie ukrywam, że i my wykonujemy pracę po swojej stronie, aby zwrócić uwagę klientów na zrównoważone wybory. Rośnie liczba klientów korporacyjnych zwracających uwagę na proekologiczne działania w obszarze transportu. Ze swojej strony natomiast kładziemy dodatkowy nacisk w tym zakresie przy ofertowaniu w ramach naszej marki wyjazdyszkolne.pl. Przekonujemy rodziców i nauczycieli, że podczas wyboru środków transportu na wycieczki i przejazdy na baseny, do kina czy teatru decydującym czynnikiem nie powinna być cena usługi transportowej, a jej jakość i standard pojazdu, którym dzieci pojadą. Niewiarygodne, ale wciąż obecne są praktyki przewożenia dzieci autobusami wyprodukowanymi w latach 90tych, których silniki nie spełniają żadnej normy euro, a pojazdy nie posiadają pasów bezpieczeństwa. Na domiar złego wielu rodziców i nauczycieli nie sprawdza z jakimi firmami nawiązywana jest współpraca, a to przecież przekłada się na bezpieczeństwo podczas wyjazdu. Edukujemy nasze dzieci od najmłodszych lat jak segregować śmieci, oszczędzać prąd i wodę, ale przy wyborze autobusu na wycieczkę szkolną, chcąc zaoszczędzić dosłownie parę złotych, potrafimy zapomnieć o czystym powietrzu.

Pod szyldem SeeKrakow organizujemy wycieczki i całe pobyty dla klientów zagranicznych

odwiedzających Kraków i Małopolskę. Obserwujemy, że dla turystów zagranicznych zrównoważone praktyki są coraz bardziej istotne, chociaż nacisk na ten aspekt podróżowania zależy wyraźnie od kraju pochodzenia turysty. Prym wiedzie nadal Skandynawia. Jesteśmy w trakcie przebudowy strony internetowej, na której będziemy podpowiadać klientom zrównoważone rozwiązania podczas zakupu wycieczki.

Nasze działania powinny też stanowić wartość dla hoteli, z którymi współpracujemy i które polecają nasze wycieczki swoim klientom. W hotelarstwie certyfikacja obiektów staje się wręcz koniecznością, dlatego uważam, że dla hotelarzy istotnym powinien być wybór touroperatora posiadającego właśnie status Travelife Partner.

Patrząc trochę szerzej na politykę SeeKrakow, jakie działania zgodne z celami zrównoważonego rozwoju są wdrożone lub będą wdrożone w Państwa w firmie?

Po pierwsze wprowadziliśmy politykę zielonego biura. Segregujemy i minimalizujemy odpady, zamieniliśmy ręczniki papierowe na suszarki do rąk, pijemy krakowską kranówkę i zbieramy fusy z kawy do naszych przydomowych ogródków. Monitorujemy zużycie prądu, gazu, wody; mamy określone długofalowe cele.

Staramy się jak najwięcej materiałów reklamowych proponować turystom w formie elektronicznej, np. w naszych pojazdach klient może zobaczyć ofertę sczytując QR kod.

Zmieniamy stronę internetową dodając do wycieczek informacje na temat zrównoważonych aspektów, tak by klient wybierał spośród naszych produktów świadomie.

Współpracujemy tylko ze sprawdzonymi przewoźnikami, którzy budują flotę na nowoczesnych i bezpiecznych pojazdach. Stawiamy na współpracę z licencjonowanymi przewodnikami. Staramy się zawsze wybierać podwykonawców lokalnie, a planując logistykę wyjazdów pamiętamy o minimalizowaniu śladu węglowego.

Kładziemy mocny nacisk na lokalność. Obecnie jesteśmy w trakcie wprowadzania unikatowych pamiątek lokalnych, hand made do naszego Punktu Informacji. Niewykluczone, że niebawem w sprzedaży pojawią się również wyroby hand made wykonane przez naszych pracowników.

Jesteśmy bardzo szczęśliwi, że nawiązaliśmy w ostatnim czasie współpracę ze Stowarzyszeniem Tęcza, z którym również jesteśmy w trakcie przygotowania pamiątek współtworzonych przez podopiecznych Stowarzyszenia. Zależy nam, aby ta współpraca była długofalowa.

Cieszy nas, że w trakcie wykonywania codziennej pracy możemy wspierać małe, lokalne społeczności, miejscowych twórców czy wyjątkowe, w naszym odczuciu, stowarzyszenie, którego misją jest wspieranie osób z zespołem Downa, tak by mogły samodzielnie i aktywnie żyć oraz realizować pełnię swojego potencjału. Na naszej stronie wyjazdyszkolne.pl można już zobaczyć ofertę warsztatów w kawiarni Społeczna Kaffka (przedsiębiorstwo prowadzone obok Stowarzyszenia, a zatrudniające w głównej mierze osoby z zespołem Downa). Mogę z przekonaniem polecić ofertę w ramach jednodniowej wycieczki szkolnej. Klasa mojego syna miała przyjemność uczestniczyć w warsztatach zanim pojawiły się w formie komercyjnej i muszę przyznać, że to relacja syna, a także zaangażowanie

jego wychowawczyni (zarówno w działalność Stowarzyszenia jak i w rozwijanie u uczniów empatii) zainspirowała mnie do nawiązania szerszej współpracy ze Stowarzyszeniem Tęcza.

Poza tym od lat stawiamy na bycie transparentną i uczciwą firmą zarówno wobec klientów jak i wobec pracowników. Stąd pilnujemy, aby nasze oferty były przejrzyste, bez ukrytych kosztów czy dopisków ‘drobnym druczkiem’, a umowy i warunki pracy zawsze jasne i możliwie przewidywalne.

Jakie trendy w turystyce przyjazdowej obserwują Państwo w ostatnim czasie?

W turystyce przyjazdowej od dłuższego czasu obserwujemy nacisk kładziony na organizowanie *przeżyć*, a nie tylko standardowego zwiedzania. Dla klientów wartościowe są nie tylko historia miejsc, ale również historia ludzi, tradycji i zwyczajów. Współcześni klienci więcej chcą samodzielnie przeżyć, dotknąć, spróbować, a nie tylko zobaczyć.

Wydaje się, że masowa turystyka zyskuje w tym trendzie konkurencję, klienci coraz częściej chcą zobaczyć coś wyjątkowego i niekoniecznie dosłownie podążać z tłumem utartymi szlakami. Jeśli trend się utrzyma, może być jedną z odpowiedzi na wszechogarniające europejskie stolice zjawisko overtourismu. Natomiast poza poczuciem zewu przygody klient musi też pogodzić się z wyższymi kosztami tych przeżyć. Ceny zwiedzania wg indywidualnego programu, poznawania nowych, wyjątkowych miejsc w zrównoważony sposób, są przeważnie wyższe od cen tzw. regularnych wycieczek do popularnych destynacji. Liczę, że w przyjazdowej turystyce idziemy w kierunku bardziej świadomych, zrównoważonych podróży za pośrednictwem lokalnych biur, na których wiedzę i doświadczenie odwiedzający nasz Kraków chętnie postawią.