

VIJESTI IZ VALAMARA

VIV

LISTOPAD 2020.

PAUZA, RESTART : FOKUS NA OČUVANJU RADNIH MJESTA

V HEALTH&SAFETY PROGRAM

VALFRESCO DIREKT

BED & BRUNCH KONCEPT

PREUREĐENI HOTEL VALAMAR

PARENTINO OTVORIO VRATA

OVE SEZONE

DIGITALNI PROJEKTI U FOKUSU

INTERVJU: VELJKO OSTOJIĆ

NAGRADE TRAVELERS'

CHOICE 2020



VALAMAR
All you can holiday



NAŠA VIZIJA

Biti **lider** u odmorišnom turizmu i **partner** turističkim destinacijama u kreiranju **autentičnih doživljaja**.

NAŠA MISIJA

Inovativno upravljamo odmorišnim turizmom u cilju kreiranja nezaboravnih doživljaja za goste.

Stvaramo **poticajnu korporativnu kulturu** gdje su gosti i zaposlenici na prvom mjestu.

Odgovornim poslovanjem stvaramo novu vrijednost za dioničare vodeći brigu o **održivom razvoju i lokalnim zajednicama**.

NAŠE TEMELJNE VRIJEDNOSTI

ODGOVORNOST

Odgovorni smo i **vjerodostojni** prema poslovnim partnerima, pažljiv smo poslodavac koji se brine za svoje zaposlenike, **pružamo podršku** društvenoj zajednici i **posvećeni smo očuvanju okoliša**.

GOSTOLJUBIVOST

Naši se gosti uvijek osjećaju dobrodošli i iznimno **cijenjeni**.

AMBICIOZNOST

Postavljamo si izazovne ciljeve te **stremimo izvrsnosti** u svemu što radimo.

INOVATIVNOST

Uvijek smo spremni za promjene i **angažirani u traženju prilika za inovacije** koje će pridonijeti boljim rezultatima.

PONOS

Ponosni smo na svoje destinacije i na to što smo dio **obitelji** Valamar.



VALAMAR
All you can holiday

UVODNE RIJEČI



Ivana Budin Arhanić
Potpredsjednica za
poslovni razvoj i
korporativne poslove
Valamar Riviere d.d.

*"The future depends
on what we do in
the present."*
Mahatma Gandhi

*"Budućnost ovisi o
onome što radimo
u sadašnjosti."*
Mahatma Gandhi

Dragi kolege,

Nadam se da vas veseli, jednako kao i mene, da u rukama ponovno nakon višemjesečne stanke držite novi broj VIV-a.

Iza nas je šest vrlo izazovnih mjeseci u kojima su se dogodile velike promjene uzrokovane globalnom pandemijom čije posljedice uključuju ekonomske turbulencije, dramatičan pad u industriji putovanja i turizma, pritisak na zdravstvene sustave i svekoliki utjecaj na živote ljudi, što se u velikoj mjeri odrazilo i na Valamar i na sve nas.

Valamar od početka aktivno i uspješno upravlja krizom s fokusom na očuvanje svih radnih mjesta i osiguranje likvidnosti Valamara, s ciljem da na odgovoran način osiguramo dugoročnu održivost našeg poslovanja. Uz pomoć Vladinih mjera i uz podršku socijalnih partnera pokrenuli smo program „Pauza, Restart“ čime smo uspješno očuvali sva radna mjesta. Program „Pauza, Restart“ nastavlja se pod istim uvjetima za jesen i zimu, a više o tome pročitajte u temi broja.

U periodu kada su svi naši objekti bili zatvoreni, intenzivno smo se pripremali za otvaranje sezone, radili na unapređenju zdravstveno sigurnosnih protokola objedinjenih u program V Health&Safety. Naši su timovi unaprijedili i razvili nove proizvode, usluge i promotivne kampanje.

Gosti su pohvalili visoku razinu usluge za ovu sezonu, osjećali su se sigurnima što im je bilo izuzetno važno te su nas nagradili visokom ocjenom zadovoljstva gostiju od čak 88 %. U samo dva mjeseca pokrenuli smo Valfresco Direkt, online trgovinu s dostavom koja je u kratkom periodu već ostvarila više od 4.000 narudžbi.

Valamar je spremno dočekao otvaranje sezone tijekom lipnja i srpnja kada smo postupno otvorili 21 hotel i ljetovalište te svih 15 kampova u osam naših destinacija. Brojni kolege iz korporativnih službi su tijekom sezone radili u operacijama, a dio kolega iz Dubrovnika radio je u sjevernim destinacijama. Pokazali smo da smo dorasli svim izazovima i da smo jedan tim. Možemo biti ponosni jer smo uspješno pokrenuli poslovanje i što ćemo unatoč svim izazovima ovu godinu završiti s pozitivnim rezultatom.

Ponosni smo što je Valamar i ove godine potvrdio status najboljeg poslodavca u turizmu u Hrvatskoj te zauzeo visoko 6. mjesto na ljestvici najboljih poslodavaca u Hrvatskoj.

Valamar će ove jeseni energiju i resurse usmjeriti u pripreme za naredno razdoblje, s naglaskom na pripremu budućih projekata, digitalizaciju i razvoj novih proizvoda i usluga kako bismo spremno dočekali normalizaciju poslovanja i potaknuli daljnji rast i razvoj.

SADRŽAJ

TEMA BROJA: Pauza, Restart	4
INOVACIJE ZA SEZONU 2020:	
Inovativni iskoraci u marketinškoj komunikaciji	8
Online recepcija	10
Preuređeni Lavanda Sunny Hotel by Valamar na otoku Hvaru oduševio goste	11
V Health & Safety	12
Valfresco Direkt	16
Bed&Brunch	18
INTERVJU BROJA: Veljko Ostojić	20
VIJESTI IZ VALAMARA	
Vrhunski preuređeni Hotel Valamar Parentino otvorio vrata ove sezone	22
La Pentola Trattoria Italiana, nova ugostiteljska ponuda Makarske	24
Nagrade Travelers' Choice 2020	25
Strani mediji u Valamaru	26
Digitalni projekti u fokusu	26
UPLIFTING	
Gosti izrazito zadovoljni uslugom u Valamaru	28
DOBAR POSAO U VALAMARU	
Valamar Riviera šesti najpoželjniji poslodavac među hrvatskim kompanijama	30
Radionica: Vještine davanja i primanja povratne informacije	30
Benefiti za zaposlenike	32
Uspostava regionalnih centara kompetentnosti u sektoru turizma i ugostiteljstva	34
VIJESTI IZ VALAMARA	
Integrirano izvješće 2019	35
Projekt povećanja energetske učinkovitosti na Krku	35
DRUŠTVENO	
ODGOVORNO POSLOVANJE	
Valamar radionica: Rodna ravnopravnost na radnome mjestu Valamar u zajednici	36
Valfresco Direkt domaće slastice	38
Recept: Žgvacet od boškarina	38

IMPRESSUM

IZDAVAČ

Valamar Riviera d.d.
Stancija Kaligari 1. Poreč

GLAVNA UREDNICA

Ivana Budin Arhanić

IZVRŠNE UREDNICE

Deana Stipanović, Željka Bolfan, Iva Božinović

DIZAJN I GRAFIČKA OBRADA Laura Lasić

FOTOGRAFIJE Valamar arhiva

TISAK Grafiing, offset & digital print

NARLADA 5500

PAUZA, RESTART – FOKUS NA OČUVANJU RADNIH MJESTA



Valamar je 1. travnja pokrenuo svoj program „Pauza, Restart“ s ciljem očuvanja radnih mjesta svih zaposlenika te je tako spremno dočekaio otvaranje sezone tijekom lipnja, s modificiranim proizvodima i uslugama koje su povećale sigurnost gostiju i kvalitetu usluga. Program se provodi uz podršku socijalnih partnera s kojima je potpisan sporazum za razdoblje od 1. travnja 2020. do 31. ožujka 2021. uz preduvjet da se nastave i mjere Vlade za očuvanje radnih mjesta na isti period do kraja ožujka 2021. godine.

Valamar je u suradnji s institucijama i strukovnim udrugama od samog početka Vladi aktivno predlagao mjere za očuvanje radnih mjesta te druge mjere pomoći za turizam, što je bilo dobro prihvaćeno. Vlada je donijela odluku o produženju mjera za očuvanje radnih mjesta u djelatnostima pogođenim korona virusom (COVID-19) za razdoblje od rujna do prosinca. Osigurana je naknada od 4.000 kuna po zaposleniku za mjesec u kojima je zabilježen pad prometa poslodavca od minimalno 60% u odnosu na isti mjesec 2019. godine.

Valamar stoga planira nastaviti program „Pauza, Restart“ prema sadašnjim uvjetima za vrijeme trajanja mjera za očuvanje radnih mjesta. U okviru programa „Pauza, Restart“ svim zaposlenicima Valamara koji su upućeni na čekanje bez obveze rada, osigurana je isplata naknade plaće u iznosu od 60 % pojedinačno ugovorene plaće radnicima u radnom odnosu na neodređeno vrijeme i određeno vrijeme, ali ne manje od 4.250 kuna neto.

Stalnim sezoncima, po završetku ugovorne obveze za ovu sezonu, omogućit ćemo nastavak njihovog statusa u okviru mjere stalnog sezonca kako bi putem Hrvatskog zavoda za zapošljavanje tijekom zimskog razdoblja mogli dobivati naknadu te ostvariti produženo mirovinsko osiguranje.

Nakon početka sezone u lipnju i otvaranja dijela objekata, svim djelatnicima smo omogućili i ponudili rad tako da se većina djelatnika vratila na posao te je svega 1% zaposlenika ostalo na pauzi. Kako bismo svim djelatnicima omogućili rad, za 146 radnika iz operacija, hortikulture i tehničkog održavanja iz destinacije Dubrovnik, od sredine lipnja do početka rujna omogućili smo rad u destinacijama Poreč i Krk. Također, osigurali smo rad i kolegama iz korporativnih službi kojima je dana mogućnost privremene rotacije na radna mjesta u operacijama te u drugim odjelima s povećanim potrebama posla. Prednost kod zapošljavanja u 2020. godini imali su stalni sezonci i sezonci povratnici te smo zaposlili gotovo sve naše stalne sezone.



Uz očuvanje radnih mjesta, prioritet Valamara bio je osigurati dovoljno likvidnosti za amortizaciju krize i nastavak razvoja u 2021. godini. U ožujku je opozvana odluka o isplati dividende za 2019. godinu, članovi Nadzornog odbora odrekli su se svojih naknada u periodu od ožujka do kolovoza, te nadalje smanjili iznos naknada za 30 % dok je menadžmentu smanjena plaća do 30%. Ostalim zaposlenicima koji rade osigurana je isplata plaće prema ugovoru o radu.

Kao odgovoran poslodavac nastojat ćemo našim djelatnicima osigurati što veći poslovni angažman u ovoj izazovnoj godini. Tako ćemo i dalje poticati rotaciju djelatnika iz operacija i korporativnih službi koji rade na istim radnim mjestima kako bismo postigli da na mjesečnoj razini imaju što je više moguće

radnih sati.

Jedan od projekata kojim ćemo omogućiti da naši djelatnici prikupe što veći broj mjesečnih radnih sati odnosi se na angažman na poslovima poput soboslikarstva, održavanja i čišćenja klima uređaja i slično, odnosno na poslovima koje su prethodno obavljali vanjski partneri. Ponosni smo na naš Valfresco Direkt – uslugu online trgovine koja se u svega par mjeseci postojanja od Istre uspješno proširila na Rijeku i okolicu te otok Krk. U okviru Valfresco Direkta omogućili smo angažman djelatnicima u centralnoj pripremnici hrane, kao i logistici i transportu. Također, tijekom ove zimske sezone našim kolegama ponudit ćemo i mogućnost rada u Valamar Obertauern Hotelu u Austriji.

I dalje ćemo biti u kontaktu sa svim našim ValamArtistima putem kanala naše interne komunikacije, a u ovom broju VIV-a donosimo i upute za preuzimanje Valamartist aplikacije.



- TIJEKOM LIPNJA I SRPNJA VALAMAR JE OTVORIO 21 HOTEL I LJETOVALIŠTE I SVIH 15 RAMPOVA U OSAM JADRANSKIH DESTINACIJA
- U VISOROJ SEZONI 2020. U VALAMARU JE RADILO SVEUKUPNO 4.447 DJELATNIRA.
- U KOLOVOZU JE VIŠE OD 100 KOLEGA IZ KORPORATIVNIH SLUŽBI RADILO U OPERACIJAMA, PRAONICI I CALL CENTRU, A 146 KOLEGA IZ DUBROVNIKA JE RADILO U SJEVERNIM DESTINACIJAMA. OVIM PUTEM IM SE ŽELIMO ZAHVALITI NA FLEKSIBILNOSTI I ODLIČNOM POSLU KOJIM SU STVORILI NEZABORAVNA SJEĆANJA ZA NAŠE GOSTE.
- VALAMAR JE U 2020. GODINI PROGLAŠEN NAJBOLJIM POSLODAVCEM U TURIZMU I 6. NAJPOŽELJNIJIM POSLODAVCEM MEĐU HRVATSKIM KOMPAIJAMA.

Thank you to



VALAMAR RIVIERA OČUVALA SVA RADNA MJESTA TE OČEKUJE OSTVARITI 30% LANJSKOG PRIHODA



Valamar je s ciljem postizanja dugoročne održivosti poslovanja uz podršku ključnih dionika aktivno upravljao krizom tijekom 2020. godine. Očuvana su sva radna mjesta uz pomoć mjera Vlade i podrške socijalnih partnera kroz program „Pauza, Restart“. Prilagodbom poslovanja i uz podršku dioničara, banaka i ostalih investitora osigurana je dovoljna likvidnost za amortizaciju krize u naredne tri godine. Kako bi se sačuvala sva radna mjesta do početka naredne turističke sezone, nastaviti će se provoditi program „Pauza, Restart“ te će se intenzivno raditi na pripremi budućih razvojnih projekata, digitalizaciji i transformaciji poslovanja za novo razdoblje rasta.

Kao odgovor na krizu uzrokovanu koronavirusom, 2020. godine obustavljeno je 125 milijuna kuna ulaganja u projekte čiji je završetak u većem dijelu planiran za sezonu 2021. godine. Radovi na Valamar Pinea Collection Resortu u Poreču i ostali projekti ulaganja privremeno su obustavljeni na razdoblje od 12 do 24 mjeseci radi neizvjesnosti budućeg poslovanja.

U 2020. godini Valamar Riviera očekuje ostvariti oko 30% prihoda u usporedbi s realizacijom 2019. godine i pozitivnu razinu operativne dobiti. Iako je turistička sezona krenula dobro, nakon što je tijekom kolovoza više država izdalo upozorenja za putovanja onemogućen je turistički promet prema Hrvatskoj što je uzrokovalo snažan pad u drugom dijelu kolovoza i posezoni. Valamar očekuje da će turistički sektor i dalje biti pod utjecajem krize u 2021. godini dok se povratak u normalu očekuje u 2022. i 2023. godini.

Hrvatska je kao turistička destinacija pokazala stabilnost i atraktivnost u novonastalim uvjetima te ima priliku realizirati snažniji oporavak turističkog prometa već iduće godine iako će poslovanje i dalje biti pod utjecajem krize. Valamar je u proteklom razdoblju u turizam uložio 6 milijardi kuna, a u narednom periodu bit će važno održati likvidnost, očuvati radna mjesta, prilagoditi poslovanje utjecaju krize te pripremiti projekte za novi rast i razvoj kada se za to steknu uvjeti.

Iskustva naših ValamArtista i odličan timski duh u našim destinacijama

Odlična pripremljenost Valamarovih hotela, ljetovališta i kampova te izvrsna usluga koju smo pružili našim gostima u ovoj sezoni velika je zasluga svih ValamArtista. Za to su zaslužni i naši kolege koji su privremeno zamijenili svoju destinaciju ili radno mjesto nekim drugim unutar naše kompanije. Oko 100 naših kolega iz korporativnih službi je tijekom sezone bilo privremeno raspoređeno na radna mjesta u hotelskim operacijama. Također, 146 kolega iz Dubrovnika radilo je u sjevernim destinacijama. S nekima od njih imali smo priliku razgovarati pa vam prenosimo njihova iskustva.

Izabela Kosanović:

Inače u korporativnoj službi radim kao suradnik u marketingu, a u operacijama ovo ljeto radim kao dječji animator u Maro klubu. Na novom radnom mjestu u operacijama sam se odlično snašla, rad s djecom me veseli i opušta, a upoznala sam i nove divne kolege.

Ovu promjenu smatram jednim pozitivnim iskustvom koje mi je pružilo priliku da iz prve ruke vidim kako funkcionira sve u hotelu, zanimljivo je pratiti reakcije gostiju na ono što pripremamo u marketingu i to smatram super korisnim. Kolege animatori, vesela dječica, Maro i prijatelji garancija su za super zabavu i ugodnu radnu atmosferu.

Lučana Buza:

Sa pozicije suradnika upravljanja prihodima u destinaciji Rab prešla sam na radno mjesto prodajnog savjetnika u Sektoru direktne prodaje gdje sam se izvrsno snašla s obzirom da brzo učim, volim nove izazove i dobro se prilagođavam svakoj radnoj okolini. U odjelu je veliki naglasak na timskom radu, a pružila mi se i mogućnost usavršavanja u području prodajnih i komunikacijskih vještina.

Samir Bogdan:

Radio sam u Dubrovniku kao pomoćni radnik na suđu u Dubrovnik President Hotelu, a ovu sezonu radim kao pomoćni radnik u kuhinji na Valamar Isabelli Island Resortu. Prvi put radim u ovom hotelu i želim reći da mi je ovdje savršeno raditi. Šefovi i kolege su odlični, prihvatili su me od prvoga dana kao da sam ovdje oduvijek, a radna atmosfera je super i vrlo poticajna.

Martina Krste:

Iako radim na poziciji suradnika leisure prodaje u Dubrovniku, moji počeci rada u Valamaru vežu se upravo uz individualnu prodaju. Prilikom upoznavanja s novim programima i inovacijama u načinu rada, naišla sam na razumijevanje i podršku gđe. Vesne Otočan, tim lidera te svih kolega Rezervacijskog centra. Ono što bih htjela posebno istaknuti jest odlična radna atmosfera i komunikacija te zajedničko nastojanje da naše goste učinimo vjernim gostima koji nam se vraćaju iz godine u godinu. To nam je glavna misao vodilja i jedna od najvećih nagrada našeg posla.

Dajana Šepčić:

Zaposlena sam na radnom mjestu – stručni suradnik u investicijskim projektima, a trenutno radim u operacijama na mjestu kontrolora u kampu Ježevac. S obzirom na situaciju, smatram da svakako moram doprinijeti svojim radom kako bih ja osobno, kao i svi u Valamaru, što lakše prebrodili 2020. Posao je na dnevnoj bazi dinamičan i zanimljiv, što me na neki način dodatno priprema na budući rad u investicijama i nove izazove razdoblja koje nam predstoji. Sigurna sam da će nas ovo sve zajedno ojačati te da će Valamar i dalje ostati lider u hrvatskom turizmu.

Oliver Lutrov:

Radio sam u Valamar Argosy Hotelu u Dubrovniku na poziciji konobara - šankista i onda sam došao na Valamar Isabellu Island Resort u Poreč također na poziciju konobara. Od samog početka sam vrlo lijepo prihvaćen. Bez obzira na novu sredinu, šefovi i kolege su izuzetno doprinijeli tome da se brzo prilagodim. Tu sam tek dva mjeseca, a osjećaj mi je kao da radim već godinama.



INOVATIVNI ISKORACI U MARKETINGŠKOJ KOMUNIKACIJI

Valamar je slijedom novonastalih okolnosti ove godine modificirao proizvode i ubrzao razvoj projekata digitalizacije u cilju unaprjeđenja kvalitete i sigurnosti usluga za turističku sezonu 2020. Osigurano je još više prostora gostima u restoranima, na recepciji, bazenima, na plaži i u ostalim zajedničkim sadržajima, a pokrenute su i promotivne kampanje #stayinnature i #beachholidays.

#BeachHolidays i #Stayinnature su najbolje rješenje nakon #stayathome. Valamar u svim svojim destinacijama i kroz sve svoje brendove nudi savršenu kulisu za bezbrižni ljetni odmor. U 2020. godini za svakog je gosta osigurano još više prostora, više pažnje i više sigurnosti. Razgovarali smo s direktorom sektora marketinga, Ivicom Vrkićem i voditeljem odjela marketinga, Draženom Dobrilom koji su nam predstavili promotivne kampanje #stayinnature i #beachholidays kao i sve marketinške aktivnosti i inovacije realizirane za ovu sezonu.

Možete li nam predstaviti što sve uključuje kampanja #stayinnature i #beachholidays?

Kampanje #stayinnature i #beachholidays kreirane su oko ideje da je nakon lockdowna uzrokovanog pandemijom virusa COVID-19, dakle nakon višetjednog boravka kod kuće uz ono sad već dobro poznato #stayathome, najbolje rješenje za svakog pojedinca da ode na odmor u prirodu, konkretno u Valamarova kamping ljetovališta (#stayinnature), odnosno u neki od Valamarovih hotela ili ljetovališta (#beachholidays).

Novonastala situacija nas je potaknula da značajno poboljšamo naš osnovni proizvod, gdje je Valamar opet pokazao da u izazovnim situacijama može brzo i inovativno djelovati, pa smo u vrlo kratkom roku osmislili i implementirali brojne novosti, te ih kroz sve kanale komunikacije uspješno i dosljedno komunicirali – na Valamar webu, kroz direktni marketing i CRM sustav, online oglašavanjem, na društvenim mrežama, a kampanje su popratile i neka zanimljiva produkcijska rješenja pa smo, primjerice, snimili i #stayinnature promotivni film koji se može pogledati na YouTube kanalu.



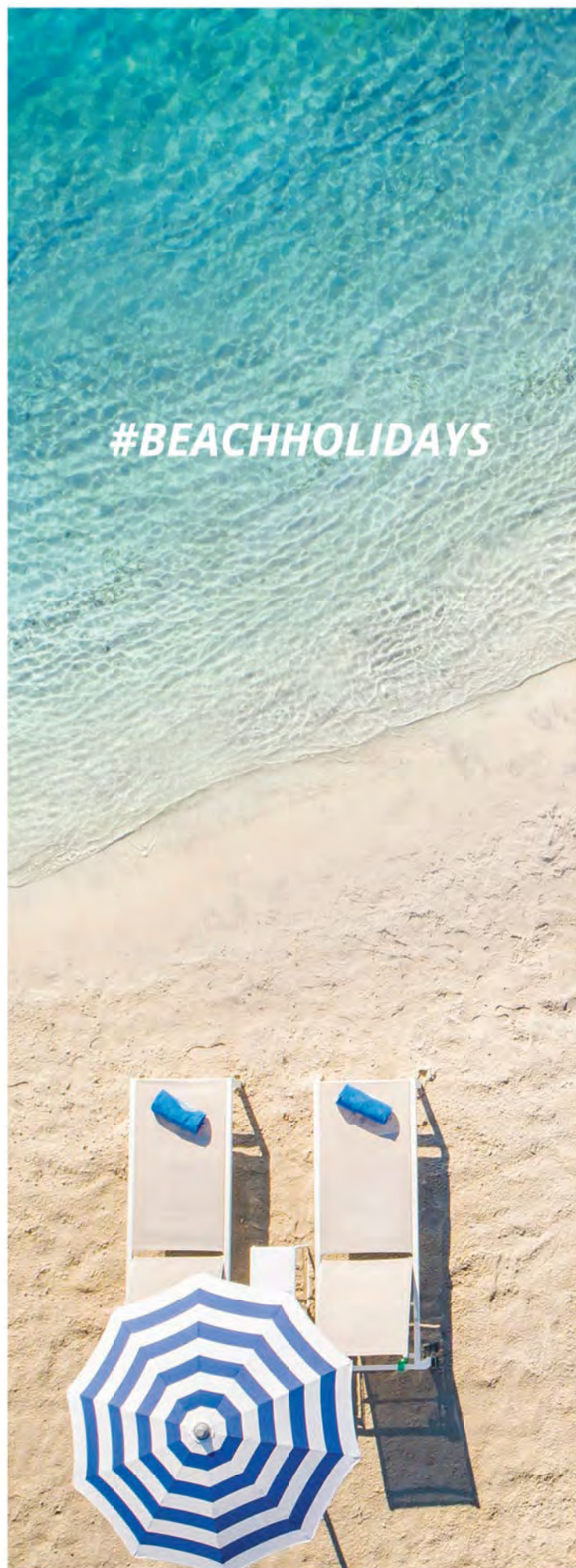
Što se promijenilo u samom proizvodu?

Prije svega, gostima smo osigurali više prostora tako što smo smanjili kapacitete svih naših hotela i kampova za 20%, prilagodili kapacitete bazena, sanitaraca i ostalih sadržaja kako bismo gostima osigurali dodatni komfor, u restoranima smo osigurali više komfora i sigurnosti uz prilagođene postave stolova, u hotelskim restoranima produžili vrijeme za doručak ili večeru, a u nekim hotelima večeru organizirali u dva termina. Uveli smo politiku „100% privacy – no entry“ čime jamčimo da su ključne dodirne točke u svakoj smještajnoj jedinici temeljito očišćene i dezinficirane, te garantiramo da prije dolaska gosta nitko nije ulazio u smještajnu jedinicu. Istovremeno gostu poručujemo da će imati potpunu privatnost tijekom cijelog boravka uz jamstvo da će naše osoblje u smještajnu jedinicu ulaziti isključivo na poziv gosta. Nadalje, uveli smo online recepciju koja je gostima omogućila da check-in i check-out naprave preko naših web stranica ili myValamar aplikacije iz udobnosti vlastitog doma. Uz to, za najpovoljnije ljetovanje razvili smo novi label Old Town Holiday u sklopu brenda Valamar Hotels & Resorts, te Sunny B&B u sklopu brenda Sunny by Valamar, pa je u tim hotelima gostima dostupna nova usluga Bed & Brunch.

U hotelskom restoranu gosti sada mogu uživati u produženom doručku ili brunchu uz vrhunsku kavu i raznovrstan izbor jela sve do 13 sati, dok u hotelu s Old Town Holiday oznakom goste očekuje i Champagne Breakfast & Brunch uz ponudu pjenušavih vina za vrijeme doručka i užine. Kao što svi već dobro znaju, pokrenuli smo i Valfresco Direkt webshop za dostavu domaćih svježih gotovih jela i lokalno proizvedenih domaćih namirnica, a to je posebno zanimljivo za goste kampova, apartmana i vila, jer im sve naručene namirnice i jela dostavljamo direktno na parcelu, odnosno camping home ili apartman. Na kraju, ali ne i manje bitno, kreirali smo V Health & Safety - sveobuhvatni program zdravstvenih, sigurnosnih i ekoloških standarda, te unaprijeđenih protokola čišćenja kojima je cilj osnažiti učinkovite standarde higijene koje Valamar primjenjuje u svim svojim objektima.

Kakve su rezultate ove inovacije ostvarile? Koju ste poruku željeli prenijeti gostima?

Sva ovogodišnja unapređenja i inovacije koje smo implementirali u našim hotelima, ljetovalištima i kamping ljetovalištima bili su pun pogodak i rezultirali smo izuzetnim zadovoljstvom naših gostiju. Gosti su ne samo prepoznali veliki trud i iskorak koji je Valamar napravio u želji da im osigura potpuno bezbrižan, miran i siguran odmor, već su se kod nas, uz sve ove novosti, i zaista osjećali opušteno, bezbrižno i sigurno. O tome svjedoče kako brojne pozitivne reakcije na društvenim mrežama, tako i izravni razgovori gostiju s osobljem u hotelima i kampovima koji su samoinicijativno pristupali osoblju i izražavali zadovoljstvo svime što smo za njih napravili. Gostima smo, dakle, prenijeli poruku da Valamar za njih zbilja brine uvodeći čitav niz inovativnih praksi na jednom visokom nivou, što su oni i prepoznali. Povrh svega, u trenutku kada su to tržišne okolnosti dozvolile, po okončanju lockdowna i ponovnom početku putovanja, efekti kampanja su se pretočili u konkretne poslovne rezultate, odnosno u odličan booking s obzirom na okolnosti koje su u tom trenutku vladale na tržištu.



Online recepcija

Pojam i funkcionalnost Online recepcije veže se uz digitalizaciju i automatizaciju administrativnih procesa na recepciji. Ova digitalna usluga Valamarov je digitalni iskorak koji je slijedom novonastalih globalnih okolnosti proširio svoju dostupnost svim gostima hotela i kampova. Online recepcija Valamara omogućava prijavu i odjavu gostiju putem interneta (web check-in i My Valamar aplikacije) i "self check-in" kioska te se na taj način pojednostavljuje dolazak i odlazak.

„Radi se o jednom cjelovitom procesu koji započinje web check in-om ili My Valamar App-om tijekom kojega gost unosi sve potrebne podatke za prijavu u e-Visitor, za sebe kao nositelja rezervacije i za sve ostale osobe na rezervaciji. Na kraju ima i opciju plaćanja boravka unaprijed na što se iz našeg iskustva češće odlučuju gosti kampova. Web check in za individualne goste smo u 2020. godini planirali u 16 objekata ali smo obzirom na situaciju i potrebe koje su se pojavile proširili na još 11 tako da ih je sada 27. Uz to u još 4 kampa imamo posebnu aplikaciju za paušalne goste i u Lanterni ove godine pilotiramo aplikaciju za agencijske goste što dodatno rasterećuje naše recepcije i omogućuje više fokusa na gosta a manje na procese“, izjavila je Diana Lukić Grandov, voditeljica smještaja u Valamaru.

Gostima su na dolasku na raspolaganju u 7 objekata i kiosci na kojima, ako žele mogu samostalno obaviti check in, dobiti kodiranu karticu za smještajnu jedinicu i tako u cijelosti sve obaviti bez odlaska na recepciju. Za walk in goste i one koji se odluče doći osobno na recepciju obaviti prijavu još lani je uvedena elektronska registracijska kartica koja se generira iz Opere i koju gost, nositelj rezervacije potpisuje elektronski preko tableta.

„Online prijava se iz perspektive kamping segmenta pokazala kao odlično digitalno rješenje koje gosti sve više koriste. Primjerice, gost koristeći isključivo uslugu online prijave, ako to tako želi, od vlastitog doma do smještajne jedinice može doći tako da u potpunosti fizički izbjegne recepciju. To mu je omogućeno web check-inom i self-check-inom. Također i sama aplikacija je izuzetno user friendly, a uz fizičku recepciju čije usluge gost ako želi uvijek može koristiti postoje i punktovi, self check in kiosci na kojima može obaviti prijavu. Zbog novonastalih okolnosti to se pokazalo kao odlično rješenje jer su time fizički kontakti minimalizirani, a to naši gosti prepoznaju i cijene“, izjavio je Bruno Radoš, direktor operacija za kampove i direktor regije.



TA POINT-OVI PROŠIRENI NA SVE OBJEKTE

TA point je komunikacijska tehnologija za komunikaciju unutar objekta.

Osim potrebnih informacija koje su nekada bile u info mapi, gosti sada mogu preko TA pointa zatražiti usluge Domaćinstva, Recepcije, prijaviti tehnički kvar, pristupiti Valfresco Direkt web shopu, ispuniti In stay anketu i pristupom na VEC web kupiti sve ono što im se tamo nudi.

TA point aplikacija integrirana je sa Flexkeeping-om pa tako svaki zahtjev gosta ide direktno prema djelatnicima u „real time-u“. „TA point su ove godine gosti učestalo i rado koristili pa smo tako u periodu od 01.06. – 25.08. zabilježili 24.000 interakcija putem TA pointa, a od toga 1.300 zahtjeva prema Domaćinstvu zatim 2.000 prijave kvarova, 1.200 pristupa Valamar H&S programu... U prilog tomu kako su gosti rado i objeručke prihvatili ova nova rješenja govore i sljedeće brojke za Web check in. U periodu od 15.06. – 27.08. gosti su unijeli podatke za 19.600 rezervacija i od toga su sami kreirali 13.800 Share rezervacija. On line recepcija je tako u cijelosti zaživjela putem spomenutih tehnoloških i digitalnih rješenja. Sada radimo na rješavanju on line odjave ili „check out“-a kako bi zaokružili cijeli proces“, ističe Lukić Grandov.

PREUREĐENI LAVANDA SUNNY HOTEL BY VALAMAR NA OTOKU HVARU ODUŠEVIO GOSTE!



Uspješno je završena prva faza investicije u Lavanda Sunny Hotel by Valamar u uvali nadomak Starog Grada na otoku Hvaru, čime je započeo širi investicijski ciklus u objekte Helios Farosa u partnerstvu PBZ Croatia osiguranje OMF i Valamar Riviere. Iduća faza investicije nastavlja se već ove jeseni pa će ulaganje u hotel Lavanda kapaciteta 179 smještajnih jedinica iznositi ukupno 43 milijuna kuna. Ova investicija doprinijet će repozicioniranju destinacije prema ponudi usluga više dodane vrijednosti i daljnjem razvoju turizma na otoku Hvaru.

Lavanda Sunny Hotel by Valamar goste je ove sezone dočeka s moderno uređenim sobama, lobijem, kuhinjom i restoranom, a uvedena je i nova IT struktura te znatno unaprijeđena kvaliteta usluge. Uveden je Valamarov sveobuhvatni program zdravstvenih, sigurnosnih i

ekoloških standarda pod nazivom V Health & Safety, a implementirani su i HACCP sustav te digitalni sustav upravljanja objektom. Nekadašnji hotel Lavanda, nakon preuređenja postao je dio brenda Sunny by Valamar koji biraju gosti koji traže jednostavnost odmora na plaži na atraktivnim lokacijama.

Goste je posebno oduševio dizajn hotela te izvrsna ponuda novog koncepta restorana i bara, s produljenim vremenom doručka te cjelodnovnom a la carte ponudom. Poseban naglasak stavljen je na lifestyle elemente odmora, što uključuje i vrhunske madrace koji će gostima osigurati posebnu udobnost i vrhunsku kvalitetu spavanja. Lavanda Sunny Hotel by Valamar je otvoren 15. srpnja i odmah zabilježio visoku popunjenost.

V HEALTH & SAFETY

V-Health&Safety je program zdravstvenih, higijenskih, sigurnosnih i ekoloških standarda koji Valamar primjenjuje kako bi osigurao najvišu razinu sigurnosti gostiju. Kako bi se prilagodio novonastaloj situaciji u 2020. godini, V-Health&Safety program je dodatno unaprijeđen implementacijom novih mjera i protokola u skladu s preporukama zdravstvenih organizacija, kako nacionalnih, tako i globalnih.

Program obuhvaća 3 ključna područja:

V-Health&Safety CleanSpace, V-Health&Safety Food i V-Health&Safety Management.

V Health&Safety protokoli usklađeni su sa sigurnosnim preporukama Svjetske zdravstvene organizacije, Europskog centra za sprečavanje i suzbijanje bolesti, Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, kao i relevantnim standardima i certifikatima kao što su HACCP i ISO standardi.

Dodatno, svaki smještajni objekt u Valamaru od 2020. godine ima V Health&Safety voditelja koji je gostima na raspolaganju 24/7 tijekom cijelog boravka te u slučaju potrebe upravlja s pružanjem zdravstvene skrbi za goste u suradnji s hrvatskim zdravstvenim sustavom. „CleanSpace - 100% privacy“ usluga osigurava da su ključne dodirne točke u sobama i mobilnim kućicama temeljito očišćene i dezinficirane, kao i da prije dolaska gosta nitko nije ulazio u smještajnu jedinicu. Povrh toga, usluga nudi i potpunu privatnost u sobi tijekom cijelog boravka uz jamstvo da će osoblje u smještajnu jedinicu ulaziti isključivo na poziv gosta.

Valamar je među prvima u Hrvatskoj implementirao standarde higijene i sigurnosti u skladu sa propisanim mjerama, ne samo Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, već i standarda naših najvažnijih tržišta - Austrije, Njemačke i Slovenije, kao i Svjetske zdravstvene organizacije.



„Novonastala situacija od nas je zahtijevala da podignemo svoje već visoke standarde na još višu razinu s novim protokolima i u skladu s trenutnim okolnostima, i to gosti primjećuju i pohvaljuju. Gosti se osjećaju sigurno unatoč COVID-19 krizi, posebno hvale sigurnosne mjere unutar objekta, dezinficijense na svakom koraku - na samom ulazu u hotel ili kamp, na recepciji, u restoranu, na bazenima i plažama, a najviše pohvala kao i do sada imamo za naše djelatnike i njihovu ljubaznost.

Djelatnici su se izuzetno snašli u novim okolnostima, uspjeli su postići visoku razinu usluge i omogućiti gostima ugodan odmor. I ove su sezone gosti bili zadovoljni, što potvrđuje visoka ocjena zadovoljstva gostiju od 88% na nivou kompanije, sa preko 40.000 recenzija, i na to možemo svi zajedno biti ponosni.

Usluga u vrijeme pandemije zahtijeva veći angažman djelatnika u odnosu na prethodne godine, jer ne samo da djelatnici trebaju biti usmjereni na pružanje izvanredne usluge, već postoji i briga za goste i kolege. Svaki tjedan tijekom sezone odrađeni su interni treninzi sa slijedećim temama: „Mjere u vrijeme pandemije“, „Što je gostima danas važno i što im mi možemo pružiti kroz našu uslugu?“, „Što je V Health & Safety program?“ „Valfresco Direkt“ usluga, „Online recepcija“ itd.

Usluga se prilagođava onome što gosti najviše cijene, a to je sada poštivanje mjera, pojačana higijena, vrhunska čistoća, socijalno distanciranje i zaposlenika i gostiju. I ove su godine naši djelatnici pokazali da znaju kako napraviti korak više i u ovim izazovnim vremenima“, izjavila je Tea Pestotnik Prebeg, direktorica sektora kvalitete u Valamaru.



V HEALTH
& SAFETY

PREDSTAVLJAMO V HEALTH&SAFETY MANAGERE



Svaki smještajni objekt u Valamaru od 2020. godine ima V Health&Safety voditelja koji je gostima na raspolaganju 24/7 tijekom cijelog boravka te u slučaju potrebe upravlja s pružanjem zdravstvene skrbi za goste u suradnji s hrvatskim zdravstvenim sustavom.

Uloga V Health&Safety Managera podrazumijeva upravljanje ukupnom sigurnošću gostiju za vrijeme boravka u Valamarovim objektima, a uključuje implementaciju svjetskih standarda.

Manager brine da su sve propisane mjere sigurnosti ispoštovane, a koje se odnose na smještaj, hranu i piće, korištenje dječjih igrališta, bazena, plaža i ostalih sadržaja u hotelima, ljetovalištima i kampovima.

Gosti se u svakom trenutku mogu obratiti V Health&Safety Manageru, bilo da je to pitanje vezano za sigurnost, higijenu ili potrebom za medicinskom skrbi. Oni su tu kako bi se gosti u Valamarovim objektima osjećali sigurno u svakom trenutku, što su svojim predanim radom i postigli.

Damjan Dumić

V Health&Safety Manager
Valamar Padova Hotel:

„Sam proces našeg V Health&Safety programa započinje prije dolaska gosta proaktivnom komunikacijom prema gostima i time postizemo da sve potrebne informacije o visokim standardima sigurnosti u Valamaru gosti dobiju i prije nego stignu u naše objekte. Važno nam je da naši gosti shvate da ono što piše u V Health&Safety programu mi u Valamaru i provodimo. Naš gost od trenutka ulaska u hotel vidi sve što smo osigurali da njegov boravak prođe onako kako on to želi.

Moja uloga kao V Health&Safety Managera je takva da sam gostima na raspolaganju 24/7. Gosti me mogu kontaktirati u svakome trenutku, a ja sam tu da odgovorim na sva njihova pitanja i da im pomognem sa svakim eventualnim izazovom. Našim gostima uvijek dajem pravovremene i aktualne informacije kada i ako se događaju promjene vezane uz globalne mjere vezane uz COVID-19 situaciju i također o svim aktualnostima informiram i djelatnike hotela. Također, naši kolege u hotelu svakodnevno prolaze kroz treninge i edukacije kako bismo u svakom trenutku znali kako odgovoriti na eventualne izazove.

U hotelu postoji čitav niz propisanih točaka sigurnosti, a moja je uloga da ih svakodnevno provjeravam. Cilj koji postizemo je da naši gosti uživaju i osjećaju se sigurno u svakome trenutku. Povratne informacije gostiju su vrlo pozitivne, stalno nam prilaze i pohvaljuju razinu sigurnosti u Hotelu Valamar Padova i to nam je svakako drago za čuti, jer pozitivan komentar gosta naša je potvrda da posao obavljamo dobro.“

Klaudio Poropat

V Health&Safety Manager
Lanterna Premium Camping Resort:

„Uloga V Health&Safety Managera je takva da smo stalno na raspolaganju našim gostima bez obzira na vrijeme i dan. To su naši gosti prepoznali te su njihove povratne informacije izrazito pozitivne, štoviše, sami nam prilaze i pohvaljuju ponašanje našeg osoblja i sav trud koji smo uložili kako bi se oni osjećali sigurnima.

Ono o čemu vodim svakodnevnu brigu jest to da brinem da se sve propisane mjere pravilno provode, a to uključuje i provjeru stanja rukavica, maskica, dezinfekcijskih sredstava itd. Primjerice, sredstva za dezinfekciju ruku se nalaze na gotovo svakih 200 metara. Uloga managera je raznolika, a ona se odnosi na različite situacije o kojima vodimo brigu. Imamo svoje svakodnevne check liste točaka po objektu koje provjeravamo odgovaraju li sigurnosnim standardima te vrlo odgovorno pristupamo svakom detalju.“



Razgovarali smo i s voditeljicom wellness centra u Valamar Padova Hotelu i šefom bazena Lanterna Premium Camping Resort-a koji su nam opisali kako u praksi funkcionira provođenje V Health&Safety standarda na području bazena i sunčališta.

Martina Lušić

voditeljica wellness centra
Valamar Padova Hotel:

„Mi svome poslu pristupamo izrazito profesionalno i posebno oprezno s obzirom na aktualne okolnosti. Miniwash-em i gumom se svakodnevno peru sve površine oko bazena, a nakon toga slijedi detaljna dezinfekcija prskalicama apsolutno svih površina od suncobrana, ležaljki i stolića do tobogana koji se i nakon dezinfekcije sutradan prije otvorenja ponovno ručno dezinficiraju. Svaku večer kada svi gosti odu s bazena, naš banjin mora provjeriti i osigurati da su setovi ležaljki sa suncobranom namješteni na metar i pol odstojanja. Također, bazen se svakodnevno čisti i usisava. Nikada se ne dogodi da je neki gost došao na mjesto drugoga, a da se pritom to mjesto nije detaljno dezinficiralo. Ono što svakako olakšava posao su i odgovorni gosti koji se drže propisanih mjera distance i koji nam se gotovo svakodnevno zahvaljuju na sigurnosnim protokolima koji su im stvorili osjećaj sigurnosti prilikom boravka u objektu.“

Domagoj Mališa

šef bazena
Lanterna Premium Camping Resort:

„Valamar je oduvijek provodio visoke standarde higijene, a s obzirom na aktualna događanja ti standardi su podignuti na još višu razinu kroz V Health&Safety program koji mi djelatnici svakodnevno provodimo. Upravo provođenjem ovih visokih higijenskih standarda naši gosti provode bezbrižan boravak u Valamaru. Oko područja bazena nalaze se V Health&Safety informativne sigurnosne table. Na svim ulazima u bazene, sanitarne čvorove u sklopu bazena kao i na punktovima oko sunčališta koje koriste banjini postavljeni su aparati s uređajima za dezinficiranje ruku. Na mjestima poput ulaza na neke od atrakcija kao što su tobogani i sl. postavljene su signalizacije koje goste podsjećaju na držanje razmaka.

Na sanitarnim čvorovima postavljeni su natpisi koji goste vode kroz proceduru pranja ruku za maksimalnu zaštitu. Također, postavljeni su natpisi V Health&Safety preporuka kojih se treba pridržavati. Cijelo područje oko bazena koje uključuje ležaljke, suncobrane i sl. se svako jutro i večer dezinficiraju. Ovo su samo neke od propisanih procedura koje svakodnevno provodimo. Ono što je nama važno jest to da implementacijom ovih mjera postignemo ono što je ove sezone našim gostima posebice bilo važno, a to je sigurnost za bezbrižan odmor!“

VALFRESCO DIREKT



Valamar je početkom lipnja ove godine pokrenuo novu uslugu online trgovine Valfresco Direkt za sve građane i turiste na području Istre, potom je tu uslugu učinio dostupnom i za goste u Valamarovim kampovima na otoku Krku, a od druge polovice rujna Valamar je uslugu Valfresco Direkta proširio i za građane na području Rijeke i Opatijske rivijere. Od početka listopada usluga Valfresco Direkta dostupna je i za građane na otoku Krku. Riječ je on-line trgovini s dostavom koja na jednom mjestu nudi proizvode obiteljskih gospodarstava, vinara, maslinara i brojnih drugih domaćih proizvođača s dugogodišnjom tradicijom u proizvodnji zdravih i kvalitetnih namirnica, kao i tradicionalnih jela i slastica iz Valfresco Kužine.

Na razvoju ovog projekta radio je tim od gotovo stotinu kolega iz Valamara, i to stručnjaci iz područja marketinga, prodaje, hrane i pića, nabave, pravne službe, administracije i logistike, IT-a, digitalizacije, komunikacija, kvalitete i financija na čelu sa Karmelom Višković, direktoricom razvoja proizvoda u Valamaru i voditeljicom projekta Valfresco Direkt. Upravo oni su omogućili da se Valfresco Direkt pokrene u samo 60 dana, a od same ideje do prve verzije platforme došlo se u samo pet tjedana.

Prošle zime Valamar je uložio 29 milijuna kuna u centralnu pripremnici hrane u Vinežu kraj Labina čime je Valfresco Direkt dobio i tehnološki moderan prostor.

Kroz suradnju s lokalnim gospodarstvima, ovaj Valamarov projekt ima za cilj diverzificirati poslovanje te ojačati lokalnu proizvodnju i tržišnu poziciju malih proizvođača te im omogućiti širu prisutnost i dostupnost. Valamar surađuje sa stotinjak lokalnih partnera i dobavljača s područja Istre, ali i Slavonije i Dalmacije, s ciljem širenja suradnje na zainteresirane partnere iz svih dijelova Hrvatske.

Kroz ovo partnerstvo lokalni proizvođači dobivaju promociju svojih proizvoda te njihov cjelogodišnji plasman direktno do krajnjeg kupca dok krajnji kupac može biti siguran da dobiva kvalitetne i domaće namirnice i jela pripremljena uz najviše ugostiteljske standarde te Valamar garanciju kvalitete i sigurnosti.

Ova usluga uspostavila je novu poveznicu između kontinentalne „zelene“ Hrvatske i naše obalne „plave“ Hrvatske te je odličan primjer kako upravo turizam može dati značajnu podršku u razvoju lokalne poljoprivrede, obiteljskih gospodarstava, prerade hrane, vinarstva, maslinarstva i brojnih drugih povezanih djelatnosti.

DOSTAVA DO KUĆNOG PRAGA

Valfresco Direkt usluga nudi dostavu direktno do kućnog praga, svih sedam dana u tjednu uključujući nedjelju i blagdane od 11 do 15:30 sati ili od 15:30 do 20 sati.

U okviru Valfresco Direkt usluge, gosti u svim Camping Adriatic by Valamar kampovima u Istri i na otoku Krku mogu direktno na svoju parcelu ili u mobilnu kućicu naručiti svježe i domaće namirnice, gotova i polugotova jela i ostale potrepštine za savršen odmor iz Valfresco Direkt online trgovine. Gosti su oduševljeni ovom inovativnom uslugom koja značajno podiže kvalitetu boravka u kampu. Valamar je tako prvi u Hrvatskoj omogućio uslugu dostave domaće lokalne hrane, pića, gotovih jela i ostalih delicija na parcelu u kampovima, a gostima je ova usluga na raspolaganju svih sedam dana u tjednu.

Valfresco Direkt dostava besplatna je za sve narudžbe iznad 300 kuna vrijednosti. To olakšava kupovinu osobito starijim sugrađanima i svima onima koji žele obaviti kupovinu iz udobnosti vlastitog doma. Valamar je u okviru svog društveno odgovornog poslovanja, za gotovo 250 svojih umirovljenih kolega u Istri osigurao bon u iznosu od 200 kuna za kupnju proizvoda u ovoj Valamarovoj novoj web trgovini.



OSTVARENO VIŠE OD 4.000 NARUDŽBI VALFRESCO DIREKT

Kupci odabiru Valfresco Direkt prvenstveno zbog ponude Valfresco Kužine i OPG proizvoda koje ne mogu lako pronaći u trgovinama.

Najpopularnije jelo iz Valfresco Direkt ponude je maneštra, a u stopu ju slijede žgvacet od boškarina, marinirana ombola, žminjski kravlji sir, domaći istarski jogurt, istarskog tvrdog kravljeg sira i šuga od junećeg mesa. U ovom razdoblju ostvareno je više od 4.000 narudžbi. 76 % kupaca odabralo je već popularnu Valfresco dostavu koja dostavlja domaće i svježe namirnice te gotova i polugotova jela direktno do kućnog praga građana, odnosno turista smještenih u Valamarovim kampovima u Istri i na otoku Krku, podižući tako kvalitetu usluge boravka. Ostalih 24 % kupaca odabire uslugu "takeaway", odnosno sami preuzimaju kupljene proizvode.



Pružanje autentičnih doživljaja u turizmu jedan je od strateških ciljeva Valamara pri čemu je važna usluga hrane i pića. Prošle godine je udio domaće hrane i pića u Valamarovim hotelima, kampovima i restoranima dosegao 73%, što potvrđuje značajnu ulogu turizma u razvoju lokalne poljoprivrede, obiteljskih gospodarstava, prerade hrane, vinarstva, maslinarstva i brojnih drugih povezanih djelatnosti.

Valamar otvorio Centralnu kuhinju i distributivni centar vrijedan 29 milijuna kuna

Valamar Riviera je u lipnju otvorila jedinstvenu Centralnu kuhinju u Vinežu kraj Labina koju čini najveći proizvodni pogon i distributivni centar u funkciji hotela i ugostiteljskih objekata u Hrvatskoj. U ovaj inovativni i tehnološki napredan projekt, koji će osigurati opskrbu čak dvadesetak Valamar hotela i devet kampova s pripadajućim ugostiteljskim objektima za destinacije Poreč, Rabac i Krk, Valamar je protekle zime investirao oko 29 milijuna kuna.

Centralna kuhinja Vinež u svibnju je postala i okosnica Valamarovog novog projekta Valfresco Direkt, online trgovine koja na jednom mjestu okuplja lokalne proizvođače vina, maslinovih ulja, svježeg voća i povrća, mesa i ribe, s dugogodišnjom tradicijom u proizvodnji zdravih i kvalitetnih namirnica.

Centralna kuhinja i distributivni centar Vinež je središnje mjesto za otkup i obradu svježih domaćih namirnica, a vrši se i priprema gotovih i polugotovih proizvoda. Ovaj moderni pogon opremljen vrhunskom tehnologijom koji se prostire na 3.400 m² površine, osigurava bržu i jednostavniju pripremu hrane uz rasterećenje hotelskih kuhinja u Valamarovim objektima posebice u smislu obrade svježih namirnica, kao i ujednačenu kvalitetu te uštedu energije i niže troškove nabave. Dnevno može pripremiti do 25.000 obroka za goste uz najviše standarde zdravstvene sigurnosti i ispravnosti.

Više od stotinu djelatnika radi u Centralnoj kuhinji Vinež u dvije smjene svih sedam dana u tjednu, što osigurava visoku produktivnost.

Valamar je kao društveno odgovorno poduzeće usmjeren na održivost pa je stoga cijeli proizvodni pogon projektiran na ekološki prihvatljiv način u okviru inicijative Zeleni Valamar. Centralna kuhinja Vinež koristi sustav nadzora i upravljanja rashladnim komorama uz ekološki prihvatljiv CO₂ umjesto freona, održivi sustav centralne pripreme i omekšavanja vode te selektivno odvajanje i recikliranje otpada.

Pružanje autentičnih doživljaja u turizmu jedan je od strateških ciljeva naše kompanije pri čemu je važno kontinuirano ulagati u kvalitetu, lokalnu proizvodnju i ponudu hrane i pića. Prošle godine je udio domaće hrane i pića u Valamarovim hotelima, kampovima i restoranima dosegao 73%, što potvrđuje ulogu turizma kao snažne poluge za tržišni plasman domaće poljoprivrede i gospodarstva. Najnovije ulaganje Valamara potiče snažnije povezivanje turizma i poljoprivrede te olakšava vrhunskim lokalnim proizvođačima plasman proizvoda domaćim i stranim gostima

BED & BRUNCH – NOVI VALAMAROV KONCEPT KOJI JE ODUŠEVIO GOSTE





Valamar je razvio novi inovativni koncept pod nazivom Bed & Brunch koji donosi brojne novitete. Za najpovoljnije ljetovanje Valamar je tako razvio novi label Old Town Holiday u sklopu brenda Valamar Hotels & Resorts, te Sunny B&B u sklopu brenda Sunny by Valamar gdje gosti mogu uživati u produženom doručku ili brunchu uz raznovrstan izbor jela sve do 13 sati. U hotelu s Old Town Holiday oznakom goste očekuje i Champagne Breakfast & Brunch uz ponudu pjenušavih vina za vrijeme doručka i užine.

„Gostima nudimo doručak do 11 sati koji se nakon toga transformira u brunch s ponudom toplih predjela i jela kao što su pizza, tjestenina, burger station i sl. i koji traje do 13 sati. Isti

smo uspješno implementirali u Miramar Sunny Hotel & Residence u Rapcu i Valamar Rivera Hotel & Residence u Poreču, sa dva nivoa tih usluga sukladno njihovim brandovima. Gosti tako mogu koristiti jednu ili drugu uslugu ili obje usluge od 7 do 13 sati, što im daje slobodu organiziranja jutra i sredine dana. U sklopu tog koncepta, uz postojeće *highlighte* preuzete iz naših Mediteraneo restorana, dodali smo i neke nove kao „Istrian deli“ ili tematiziranu stanicu sa kavom te su u pripremi i još neki noviteti za sljedeću godinu“, naglašava Dario Kinkela, direktor Sektora hrane i pića.

Valamar se vrlo kvalitetno pripremio za sezonu koja je ove godine svakako specifična s obzirom na situaciju na

globalnoj razini. Veliki broj mjera tako se odnosi i na Valamarove hotelske restorane gdje su na buffet linijama instalirane plexiglas barijere, osoblje dijeli topla jela direktno na tanjur gosta, odnosno gost više ne uzima hranu sam, a neka od hladnih jela se nalaze u zatvorenim monoporcijama (voćne salate, finger food, deserti) koje gosti sami uzimaju. Svo osoblje u restoranu nosi maske, a kuhari koji dijele hranu i rukavice. Na ulazima se inzistira na dezinfekciji ruku, na svim buffet stolovima postavljeni su dezinficijensi, postoje podne oznake za usmjeravanje gostiju i distancu te se provodi i niz ostalih mjera u cilju minimiziranja bliskog kontakta osoblja i gostiju ili gostiju međusobno.

„Sigurnost destinacije postaje mjera kvalitete i preduvjet uspjeha u budućnosti“



O SVIM IZAZOVIMA OVE SEZONE I O POGLEDU NA BUDUĆE TRENDOVE U TURIZMU, RAZGOVARALI SMO S VELJKOM OSTOJIĆEM, DIREKTOROM HRVATSKE UDRUGE TURIZMA.

Jeste li zadovoljni rezultatima još uvijek aktualne turističke sezone, ako uspoređujemo prva predviđanja o uspješnosti sezone od prije par mjeseci, a s obzirom na globalnu pandemiju koronavirus

Odgovor na ovo pitanje bi mogli sažeti ovako: puno bolje od očekivanog, puno lošije od lani planiranog. Da nam je netko još početkom svibnja ponudio ovakav ishod vjerujem da bi sve turistički djelatnici to s veseljem prihvatili. Nakon odličnog srpnja i prve polovine kolovoza ipak ostaje „gorak okus u ustima“ jer smo mogli više. Nedostajala su nam dva tjedna dobre epidemiološke situacije pa da iz ove, izuzetno teške turističke godine izađemo kao pravi i nesporni pobjednici. Ostaje žal što na vrijeme na razini države nismo poduzeli određene mjere, prije svega po pitanju režima putničkog prometa prema „trećim“ zemljama, limitiranja većih okupljanja (svadbi i sl.) i rada noćnih klubova. Ostaje otvorena posezona, no ukoliko se u narednih nekoliko dana bitno ne poboljša epidemiološka situacija kao preduvjet vraćanja Hrvatske na „zelenę“ liste, ona će biti skromna.

Kako su se vodeće turističke kompanije u Hrvatskoj pripremile za ovu sezonu? S kojim izazovima su se susretale, a koje su uspjehe polučile?

Sve vodeće hotelske kompanije koje posluju u Hrvatskoj, a okupljene su u Hrvatskoj udruzi turizma, odlično su se spremile za sezonu, što dokazuju i rezultati.

Mi smo još na samom početku krize intenzivirali suradnju s državnim i lokalnim institucijama - Uredom premijera, resornim ministarstvima, diplomacijom, Nacionalnim stožerom civilne zaštite i epidemiolozima, Županijskim stožerom civilne zaštite, kako bi proces prilagodbe novonastalim okolnostima bio što brži i efikasniji.

Temeljem materijala koje smo prikupili od WTO-a, WHO-a, raznih konzultanata te u suradnji s nacionalnim turističkim udrugama i kolegama iz hotelskih operacija najvećih kompanija pisali smo prijedloge preporuka mjera za hotele i kampove koje smo dostavljali Nacionalnom stožeru želeći ubrzati i kvalitetno riješiti određene procese pripreme objekata. Uz to, pojačali smo komunikacijske aktivnosti jer je jedan od najvećih izazova bilo širenje lažnih vijesti o stanju u Hrvatskoj u nekim državama koje su na sve načine željele obeshrabrili svoje građane od odlaska na Jadran, kako bi godišnje odmori proveli kod kuće. Iz tog razloga kreirali smo tjedni newsletter Croatia Tourism & Travel koji se šalje na više od tisuću inozemnih i domaćih medija, donositelja odluka, poslovnih partnera i gostiju, a uz to pokrenuli smo i web stranicu Croatiacovid19.info na kojoj svi koji putuju u Hrvatsku mogu saznati točne i precizne informacije o kretanju broja slučajeva u pojedinim hrvatskim regijama. U nešto manje od mjesec dana ovu web stranicu pregledalo je 350.000 ljudi, od čega je gotovo polovica iz Njemačke. Ukratko, iako to nije „core“ posao HUT-a činili smo sve što smo procijenili da je potrebno kako bi sezona završila najbolje moguće.

Zašto je Hrvatska, posebice u vrijeme pandemije COVID-19, jedna od najpoželjnijih turističkih destinacija u Europi?

Naša najveća prednost pred glavnim konkurentima na Mediteranu jest što smo auto-destinacija koja je cijelu špicu sezone imala jednu od najboljih epidemioloških situacija u Europskoj uniji i s ponosom možemo reći da se, prema našim spoznajama, niti jedan turist nije zarazio u komercijalnom smještaju. To će nam biti i glavna promotivna poruka za ubuduće. Nažalost, zbog neodgovornog ponašanja pojedinaca, naša epidemiološka situacija se pogoršala i taj adut više nemamo, osim u nekim županijama, što jasno komuniciramo. Ukratko, Hrvatska je bila najbliži i najsigurniji Mediteran.

Je li aktualna kriza ipak prilika za poboljšanje turističke ponude u Hrvatskoj i u kojemu smjeru vidite hrvatski turizam već u idućoj sezoni?

Svaka kriza prilika je za nova promišljanja budućnosti. Situacija ove godine potiče na drugačija razmišljanja o razvoju, ključnim tržištima, održivosti... Mislim da su i ljudi - naši gosti nakon zaista drugačijih iskustava lockdowna počeli preferirati drugačija iskustva odmora, temeljena na izbjegavanju gužvi, smještajnim jedinicama koje omogućuju intimnost kruga obitelji ili prijatelja, bližim destinacijama. Kriza je između ostalog pokazala kako oni koji ulažu u kvalitetu mogu prebroditi i najteže dane. I to je jedina turistička šansa Hrvatske u budućnosti.

Što je hrvatski turizam naučio u ovoj krizi, a koje segmente treba još nadograđivati kako bi se trajno pozicionirali kao jedna od najpoželjnijih destinacija za odmor?

Prije svega još se jednom pokazalo da turizam ima ključnu ulogu u hrvatskom gospodarstvu, u kojem čini 20 posto BDP-a i više od 10 posto ukupne zaposlenosti. Često u životu vidite vrijednost nečega kada toga više nema ili u ovom slučaju kada je u krizi. Ova godina pokazala je da ljudi žele putovati i u uvjetima neizvjesnosti, odnosno rizika. Pokazala je koliko je veliki dio gospodarstva ovisan o turizmu i povezan s turizmom. Upravo zbog toga najbrži oporavak ukupnog gospodarstva doći će s oporavkom turizma. Svi skupa moramo još značajnije ulagati u podizanje svijesti o važnosti discipliniranog ponašanja i odgovornosti prema drugima, jer je već ove sezone bilo jasno da cijena turističke usluge nije bila ključni faktor pri odluci o putovanju, već sigurnost destinacije. Ona postaje mjera kvalitete i preduvjet uspjeha u budućnosti, stoga je na svakom pojedincu da se ponaša odgovorno, jer više nego ikada prije ovisimo jedni o drugima.



VRHUNSKI PREUREĐENI HOTEL VALAMAR PARENTINO

nudi sve potrebno za
savršen obiteljski odmor



U Poreču je krajem srpnja otvoren potpuno preuređeni Valamar Parentino Hotel 4* (bivši Valamar Hotel Zagreb) specijaliziran za aktivan i zabavan obiteljski odmor. Hotel ima 329 smještajnih jedinica i u vrhu sezone može primiti preko 1.100 gostiju te zapošljava oko 140 zaposlenika.

Investicija u Valamar Parentino Hotel vrijedna 113 milijuna kuna, najveće je ulaganje Imperial Riviere u 2020. godini. Valamar Riviera vodeća je hrvatska turistička kompanija koja upravlja s cijelim portfeljem Imperial Riviere, a Valamar Parentino Hotel postao je 17. turistički objekt koji nosi brend Valamar Hotels & Resorts.

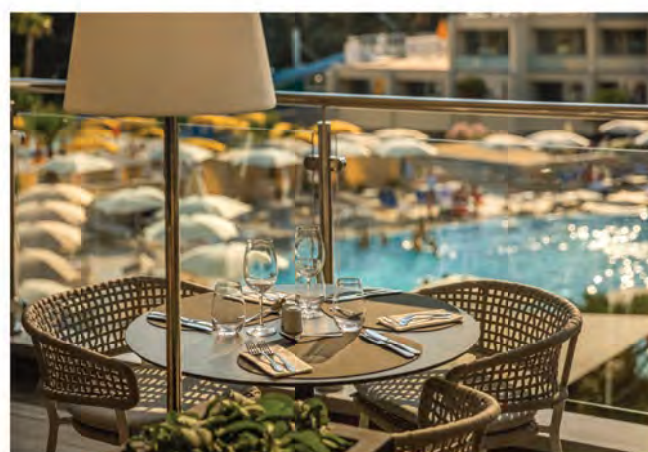
Valamar Parentino Hotel nova je obiteljska oaza koja pruža zabavu za djecu i kvalitetno ispunjeni odmor za roditelje. Vrhunski opremljene Maro Mini i Maxi igraonice za djecu različitih dobnih skupina, kino projekcije na otvorenom, Multimedia Game lounge, Soft Play room, zabavni dnevni i večernji program za djecu samo su neki od sadržaja Valamarovog programa s potpisom Super Maro za djecu do 12 godina.

Glavni restoran Mediterraneo pruža gourmet delicije koristeći lokalne sastojke, dok restoran Oliva Grill nudi jednostavna jela savršena za lagani ručak ili večeru.

Investicija u Valamar Parentino Hotel vrijedna 113 milijuna kuna, najveće je ulaganje Imperial Riviere u 2020. godini. Valamar Riviera vodeća je hrvatska turistička kompanija koja upravlja s cijelim portfeljem Imperial Riviere, a Valamar Parentino Hotel postao je 17. turistički objekt koji nosi brend Valamar Hotels & Resorts.



U ponudi se nalazi i Sun & Spa – Valamarov wellness program s potpisom, dva grijana vanjska bazena, vodeni tobogani te plitki bazen za bebe. Obiteljska šljunčana plaža - Val Parentino Family - nudi niz sadržaja kao što su Splash Beach Bar i La Pentola Trattoria Italiana koja je poznata po ručno rađenoj tjestenini i ponudama pizze. Za one željne aktivnog odmora u ponudi je i Stay Fit program, teniski tereni te Music&Fun zabavni program s bogatim sadržajima.



LA PENTOLA TRATTORIA ITALIANA, nova ugostiteljska ponuda Makarske



Za odlična jela, ugođaj i uslugu brinu se već nagrađivani chef Damir Tomaš i voditeljica restorana Marijana Ursić, zajedno sa svojim vrhunskim timom. Trattoria La Pentola implementirala je Valamarov V-Health&Safety program zdravstvenih, higijenskih, sigurnosnih i ekoloških standarda za maksimalnu sigurnost svih gostiju.

Ispred hotela Valamar Meteor u Makarskoj u srpnju se otvorio novi *a la carte* restoran, La Pentola Trattoria Italiana. Ova investicija Imperial Riviere vrijedna je 4,7 milijuna kuna i u visokoj sezoni zapošljava oko 20 djelatnika. Novi ugostiteljski objekt raspolaže s oko 100 vanjskih sjedećih mjesta te 80 unutarnjih. Ovo je već četvrti La Pentola Trattoria Italiana restoran u Hrvatskoj, brendiran u skladu s Valamarovim standardima, i prvi takav izvan Istre.

„Ovo je specifična godina za hrvatski turizam tako da svaki novi realizirani projekt u turizmu ove godine ima posebnu vrijednost.

Ova investicija stoga daje dodatnu vrijednost turističkoj ponudi objekata Imperial Riviere u Makarskoj. Uvjerem sam da će Trattoria La Pentola, osim asortimanom i kvalitetom svoje ponude, pružiti našim sugrađanima i gostima nezaboravni doživljaj u šarmantnom i rustikalnom ambijentu na prekrasnoj lokaciji, tik uz more“, ističe Vlado Miš, predsjednik Uprave Imperial Riviere.

Trattoria La Pentola spoj je mediteranskih okusa i talijanske kuhinje, a u svakodnevnoj ponudi nalazi se niz specijaliteta poput domaće tjestenine, pizze, morskih specijaliteta i mesnih delicija s roštilja.



Čak 15 Valamarovih hotela i ljetovališta dobitnici nagrade Travelers' Choice 2020

Travelers' Choice priznanje dodjeljuje najveći portal za putovanja u svijetu - TripAdvisor. Odabir najboljih smještaja, atrakcija i restorana temelji se na kontinuiranim, odličnim recenzijama globalne zajednice putnika čime se najbolje ocijenjeni svrstavaju u 10% najboljih objekata na TripAdvisoru.

Na popisu nagrađenih objekata iz destinacije **Poreč** su;
Valamar Riviera Hotel & Residence 4*,
Isabella Valamar Collection Island Resort 4*/5*,
Valamar Collection Marea Suites 5*,
Valamar Crystal Hotel 4*,
Valamar Parentino Hotel 4*

Destinacija **Rabac**;

zatim Girandella Valamar Collection Resort 4*/5*,
Valamar Sanfior Hotel & Casa 4*

Na popisu najboljih iz destinacije **Rab** nalaze se;

Valamar Carolina Hotel & Villas 4*,
Valamar Collection Imperial Hotel 4*,
Valamar Padova Hotel 4*

Destinacija **Dubrovnik**;

Valamar Argosy Hotel 4*,
Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel 4*,
Valamar Collection Dubrovnik President Hotel 5*

Valamar Meteor Hotel 4* iz destinacije **Makarska** također se našao na popisu najboljih kao i Valamar Obertauern Hotel 4* iz destinacije **Obertauern** u Austriji.



Predstavници svjetski poznatih medijskih kuća u posjeti Valamaru



O početku turističke sezone u Hrvatskoj pisali su i izvještavali najveći svjetski mediji. Tako su novinari češke nacionalne televizije Česká televize, bili jedni od prvih medijskih kuća koje su posjetile Valamar. U sklopu svog posjeta hrvatskim destinacijama, češki novinarski tim posjetio je i Valamarove objekte Lanterna Premium Camping Resort i Valamar Collection Marea Suites. Novinarski tim ovom je prilikom bio smješten u mobilnim kućicama u kampu Lanterna gdje su se susreli s češkim gostima koji su izrazili veliko zadovoljstvo svim uvjetima koje im pruža smještaj u Valamaru. Posebno su bili oduševljeni i novom uslugom Valamara Valfresco Direkt, online trgovine i dostave svježih namirnica,

potrepština te polugotovih i gotovih jela koja se gostima dostavljaju direktno na parcelu ili u njihovu mobilnu kamp kućicu. Novinari su se potom uputili u obiteljski resort 5* u kojem su se mogli uvjeriti i u visoke standarde sigurnosti i kvalitete koju nudi hotelski smještaj u Valamaru.

Valamarove objekte posjetila je i austrijska državna televizija ORF koja je snimala priču o tome kako se najveća hrvatska turistička kompanija priprema za otvorenje sezone, a pozitivnu vijest o pripremama sezone prenio je i njemački RTL. Početkom sezone u našim destinacijama ugostili smo i predstavnike medija s Ruske nacionalne televizije, ProSieben SAT1 i France Presse agencije.

DIGITALNI PROJEKTI U FORUSU OVE SEZONE

Valamar je ove godine predstavio različite digitalne iskorake uz pomoć kojih smo se izvrsno pripremili za ovu po mnogočemu zahtjevnju i izazovnu sezonu. Razgovarali smo s Robertom Gobom, direktorom odjela digitalizacije o razvoju ključnih inovacija i o budućnosti digitalnih rješenja u turizmu.

Na kojim se sve digitalnim inovacijama radilo u posljednjem razdoblju i koji su novi projekti razvijeni u Valamaru?

Valamar je i prije COVID-19 krize razvijao digitalne inovacije, koje omogućavaju kvalitetnije digitalne servise našim gostima i zaposlenicima. Neki od projekata na kojima smo u Valamaru radili, pokazali su se izrazito korisnima u vrijeme krize

uzrokovane koronavirusom gdje je naš fokus bio da gostima omogućimo što manje fizičke interakcije sa zaposlenicima i odlazaka iz smještajne jedinice.

Projekti na kojima smo radili i koje smo unaprjeđivali su

Online check-in i rampe s kamerama, Self checkin kiosk, E-REG tablet za provjeru ili unos osobnih podataka na recepciji, myValamar Mobile app i TA point (NFC i QR code rješenje), Valfresco direkt, Valamar experience – online platforma za kupovinu doživljaja u destinaciji, Valamartist mobile app (SAP JAM), Microsoft Teams collaboration platforma te Robotizacija poslovnih procesa (RPA).

Koji digitalni projekti su najviše zaživjeli u aktualnoj turističkoj sezoni u Valamaru?

Najbolje su zaživjeli projekti koji su poboljšali digitalno iskustvo za gosta, ali s naglaskom na manju fizičku interakciju s djelatnicima prilikom dolaska i odlaska. Izdvojio bih samo neke: Valfresco Direkt online platforma, Online check-in i self check-in, TA Point (NFC i QR code), Valamartist mobile app i Microsoft Teams collaboration platforma.

U jeku COVID-19 krize uspjeli smo u dva mjeseca pokrenuti novi brand Valfresco Direkt te online e-commerce platformu za kupovinu i dostavu svježih namirnica lokalnih OPG-ova i Valamarovih polugotovih i gotovih jela. Time smo omogućili Valamar gostima u našim kampovima dostavu do smještajne jedinice. Web shop je jako jednostavan i jasan za naručivanje iako je u pozadini kompleksna e-commerce platforma koja u realnom vremenu sinkronizira količine za naručivanje i automatski preuzima matične podatke proizvoda, cijene i količine a također u realnom vremenu i procesira narudžbe, račune i obavijesti prema skladištu i centralnoj kuhinji <https://www.valfresco.com/>



Prošle godine pokrenuli smo inicijativu **Unbelievable check-in** koja je imala za cilj poboljšati cjelokupno iskustvo naših gostiju od trenutka rezervacije do dolaska u hotel. Unaprijedili smo pre-stay komunikaciju, omogućili online check-in za naše individualne goste, omogućili self check-in u pojedinim objektima preko kioska tzv. izdavanje ključa, uveli tablete na recepciji za e-registraciju gdje se gost elektronski potpiše, te povezali rampe s kamerama i registraciju gosta da se rampa automatski otvara kad stigne gost osobnim automobilom.

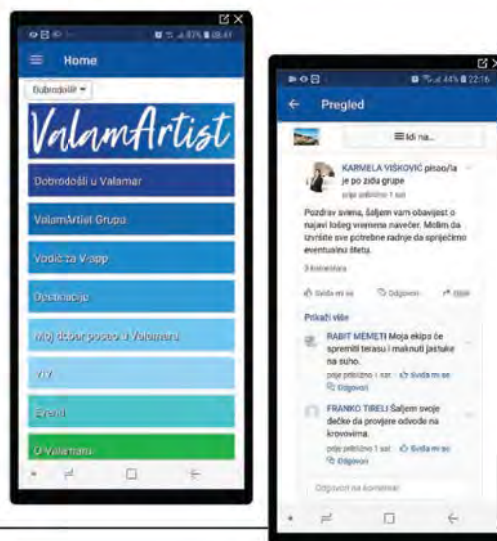
U samim smještajnim jedinicama u kampovima i objektima na plaži uveli smo beskontaktna naljepnice (QR code i NFC chip). Valamar mobilna aplikacija također je izrazito korisna za goste koji su je instalirali jer im je omogućavala mnoštvo digitalnih usluga koje bi inače morali koristiti u interakciji sa zaposlenicima. Funkcionalnosti koje su omogućene su check-in, check-out, loyalty, chat s conciergom, housekeeping zahtjevi i prijava kvarova, rezervacija stola u a la carte restoranima,

kalendar evenata, wayfinder mapa objekata s lokacijama, push notifikacije, Valfresco kupovina, Valamar experience kupovina doživljaja.

FOKUS NA GOSTA

Valamar je odavno prepoznao važnost direktne komunikacije prema gostima te kontinuirano radi na ovom segmentu kroz personaliziranu i prilagođenu komunikaciju u kojoj su prepoznate vrijednosti i potrebe koje gost očekuje pri planiranju odmora. Naglasak u sezoni 2020. je svakako bio na neposrednoj i individualnoj komunikaciji, pritom se posebno koristeći alatima direktnog marketinga kroz mrežne stranice, e-mail komunikaciju te društvene mreže. Gostima smo ove godine osigurali i posebne pogodnosti, uključujući fleksibilne uvjete otkaza i izmjene rezervacije što su prihvatili izuzetno pozitivno. U fokusu direktne komunikacije su bili svi Valamarovi vjerni gosti kao i potencijalni gosti koji su u nekom trenutku iskazali interes prema Valamaru. U ovom neizvjesnom periodu prepoznato je da najveći potencijal leži upravo u gostima koji već poznaju destinaciju i Valamar objekte. Naši kolege iz marketinga, a osobito iz direktne prodaje i marketinga ove su sezone odradili izvrstan posao u komunikaciji s gostima usprkos svim izazovima.

Osim naših gostiju fokus je bio i naše zaposlenike. Svakako jedan od ključnih projekata je Valamartist mobile app (SAP JAM) koja omogućava svakom Valamarom zaposleniku komunikaciju u realnom vremenu sa svim osobama unutar Valamara, primanje obavijesti iz uprave, skupnih službi, ljudskih potencijala, kvalitete te interakciju među zaposlenicima istog hotela ili kampa. Ovdje nam je najveći izazov postići da svi Valamar zaposlenici (od sezonaca do stalnih zaposlenika) koriste Valamartist mobile app jer je to jedini kanal koji omogućava direktnu komunikaciju u realnom vremenu tvrtke sa zaposlenicima u oba smjera.



U kojemu smjeru vidite turizam iz perspektive digitalnih rješenja?

'Contactless', „deskless“ i 'mobile first' su nove vrijednosti u smještajnim objektima. Gosti sve više teže uslugama koje su dostupna na telefonu ili u sobi kao što su check-in, check-out, komunikacije porukama (messaging) i naručivanje. Digitalni in-room ordering servis, odnosno digitalno naručivanje u smještajnu jedinicu je nešto što će postati mainstream. Gostima je važna automatizacija i beskontaktna usluga. Također, važne su i tehnologije poput BLE (Bluetooth low-energy) senzori, koji omogućavaju automatsko mjerenje promjene temperature zaposlenika ili gostiju s ciljem promptnog identificiranja potencijalnih COVID-19 slučajeva. Isto tako, digitalizacija poslovanja u operacijama je trend koji ne smijemo zanemariti jer omogućava agilniju i bržu organizaciju s fokusom na gosta i optimalne poslovne procese. Svako mjesto plaćanja gosta je beskontaktno.

Optimizacija, automatizacija rada, prioritizacija aktivnosti poziva i emailova te jednostavnost i integriranost platformi u rezervacijskom centru je također fokus budućnosti s naglaskom na brzinu reakcije, prioritizaciju poziva ili emailova, multikanalnu komunikaciju s gostom, brzinu dolaska do rezervacije od prvog kontakta do bookinga te posljedično povećanje prihoda.

Zadnja ali ne manje važna stvar je personalizacija usluga koje je moguća samo uz centralnu digitalnu platformu i integraciju softverskih platformi u Valamaru u realnom vremenu za brže i kvalitetnije digitalne usluge.



GOSTI IZRAZITO ZADOVOLJNI USLUGOM U VALAMARU

Naši gosti su tijekom svojeg boravka u Valamarovim objektima prepoznali i pohvalili vrhunsku pripremljenost Valamartista i objekata novonastalim okolnostima. To se postiglo kvalitetnom pripremom i svakodnevnom edukacijom kolega o unaprijeđenom V Health&Safety programu. Ono što se nikada nije promijenilo jest srdačnost i ljubaznost ValamArtista zbog kojih nam se gosti uvijek rado vraćaju. Donosimo vam samo neke od pozitivnih komentara gostiju ove sezone!

LANTERNA PREMIUM CAMPING RESORT 4*

*"Vrlo smo zadovoljni svojim odmorom.
U Valamaru smo se osjećali sigurno".*

"Bili smo vrlo impresionirani mjerama za COVID19 te imamo puno poštovanje za cijeli tim, koji je odradio jako, jako dobar posao".



VALAMAR RIVIERA HOTEL & RESIDENCE 4*

"Unatoč globalnoj pandemiji - veliki kompliment za V-Health & Safety program. U hotelu smo se za cijelo vrijeme boravka osjećali sigurno".

VALAMAR TAMARIS RESORT 4*

"Provedba higijenskih mjera zbog pandemije COVID-19 može se samo pohvaliti. Bilo u restoranu ili na bazenu, sve je temeljito dezinficirano i poštovana su pravila udaljenosti".

GIRANDELLA VALAMAR COLLECTION RESORT 4*/5*

"Osoblje je u novonastalim okolnostima izuzetno ljubazno, uljudno i na najvišoj razini. Nije bilo želje koju nam niste odmah ispunili. Za to vam dajemo 18 zvjezdica!"

* * * * *

"Svidjelo mi se što su sredstva za dezinfekciju izložena na gotovo svakom koraku u objektu".

* * * * *

"Djelatnici su veoma ljubazni, a higijenski standardi su na visokom nivou".

* * * * *

"Mjere za prevenciju COVID19 implementirane u restoranu bile su impresivne, buffet je vrlo dobro surađivao s odjeljkom od pleksiglasa i osobljem koje je posluživalo hranu, nismo osjećali neugodnosti bez obzira koliko puta smo se vraćali da napunimo svoje tanjure".

* * * * *

"Higijenske mjere provedene su izvrsno. Dezinfekcijska sredstva se svugdje nalaze, stalno se vrši dezinfekcija površina, a udaljenosti među ljudima su osigurane".

CORINTHIA BAŠKA SUNNY HOTEL 3*

"U vremenima globalne pandemije ovako predan rad i postavljanje svega u funkciju kako ste vi u Hotelu Corinthia napravili vrijedno je svake pohvale. Ni u jednom trenutku nismo se osjećali nesigurno. Zato bih se ovim putem svim vašim djelatnicima od recepcije, sobarica, kuhara, konobara i onima s kojima kao gost i baš nemam dodira zahvalio na trudu jer smo se moja obitelj i ja osjećali veoma ugodno i sigurno kod vas u hotelu".

VALAMAR PADOVA HOTEL 4*

"Jako smo zadovoljni hotelom kao i mjerama zaštite u hotelu".

VALAMAR CAROLINA HOTEL & VILLAS 4*

"Svi zaposlenici bili su vrlo ljubazni i gostoljubivi, a uz vaše mjere sigurnosti smo se osjećali vrlo sigurnima".

VALAMAR COLLECTION DUBROVNIK PRESIDENT HOTEL 5*

"Svakome ćemo preporučiti ovaj hotel. Sve što ste obećali ste i ispunili, pogotovo kada govorimo o higijenskim standardima koji su na izuzetnoj razini".

SOLARIS CAMPING RESORT 3*

"Smještaj je bio odličan kao i usluga i ljubaznost osoblja. Mjere zaštite su na toliko visokoj razini da nije bilo trenutka osjećaja nesigurnosti, štoviše osjećali smo se jako sigurnima!"

VALAMAR ARGOSY HOTEL 4*

"Već smo drugi puta bili smješteni u Argosyju i jako smo sretni zbog toga. Bilo nam je predivno, tim više što smo se osjećali vrlo sigurnima. Vaše mjere zaštite su na visokoj razini i zbog toga vam se zahvaljujemo. Sigurno se vidimo opet!"

Valamar Riviera šesti najpoželjniji poslodavac među hrvatskim kompanijama

Valamar Riviera je zauzela visoko 6. mjesto na ljestvici najpoželjnijih poslodavaca u Hrvatskoj, skočivši za jedno mjesto na ljestvici najboljih u odnosu na prošlu godinu.

Valamar je 3. godinu zaredom jedina turistička kompanija koja se nalazi u društvu top 20 poslodavaca u Hrvatskoj po izboru gotovo 20.000 ispitanika istraživanja portala MojPosao koje se provodilo u 2019. i 2020. godini.

Biti i ostati najpoželjniji poslodavac u turizmu jedan je od strateških ciljeva Valamar Riviere. S više od 20% udjela u BDP-u Hrvatske i oko 110.000 djelatnika, sektor turizma jedna je od ključnih strateških grana na koju je direktno ili indirektno vezano svako treće radno mjesto u gospodarstvu Hrvatske.

RADIONICA: VJEŠTINE DAVANJA I PRIMANJA POVRATNE INFORMACIJE

Krajem 2019. i početkom 2020. u svim Valamarovim destinacijama održale su se radionice pod nazivom Vještine davanja i primanja povratne informacije, u organizaciji predavača Prave formule iz Zagreba. Radionicama je prisustvovalo preko 350 zaposlenika Valamara s voditeljskim pozicijama iz područja operacija i korporativnih službi. Ova radionica izdvojena je kao jedna od edukacija s najvećim brojem sudionika.

Zašto ova radionica?

Vještina davanja povratne informacije predstavlja jedan od važnijih „alata“ za izgradnju profesionalnog odnosa na svim hijerarhijskim nivoima. Također, učinkovit feedback utječe na poboljšavanje radne učinkovitosti tj. unaprjeđenje kompetencija te pruža dodatne prilike za kontinuirano učenje i usmjeravanje zaposlenika. S druge strane, praktična radionica s konkretnim metodama davanja feedbacka,

predstavljala je i logični nastavak aktivnosti usmjerenih ka učenju provedbe učinkovite procjene radne učinkovitosti, kreiranja individualnih razvojnih planova te kontinuiranom razvoju Valamarovih talenata.

Važnost učenja vještine davanja feedbacka otkrit ćete i u daljnjem tekstu gdje predavači Prave formule ističu kako „Povratna informacija ukazuje, potiče i usmjerava ka promjeni na bolje i to na osobnoj, timskoj i organizacijskoj razini jer pravovremenom, redovnom i iskrenom povratnom informacijom omogućavamo razvoj ljudi, koji mijenjajući sebe mijenjaju organizaciju.“ Također, sami su polaznici uvidjeli kako „je radionica korisna kako za godišnje procjene djelatnika tako i u svakodnevnom poslovanju... uz nove tehnike davanja i primanja *feedback*-a, naučili smo i o sebi kakav smo tip osobe tj. na koji način dajemo i primamo feedback te time osvijestili i eventualne nedostatke na kojima trebamo raditi.“

ZAŠTO JE VAŽAN FEEDBACK?

Feedback je ključna poluga razvoja. Povratnom informacijom koju dajemo drugoj osobi pokazujemo kako vidimo kapacitet za razvoj koji osoba ima i vjerujemo da može bolje. Dajemo do znanja i što je nama važno i čemu poklanjamo pažnju.

Najvažnije je vjerovati da povratna informacija ima smisla, potom je potrebno usvojiti i neka znanja i vještine kako bismo na najbolji mogući način ukazali na potrebnu promjenu. Potrebno je primijetiti i pohvaliti ponašanja koja su dobra i primjerena, potom jasno i specifično navesti što treba promijeniti. Treba iskreno i direktno, bez okolišanja, ukazati na posljedice ako se ništa ne promijeni. Važno je da to kažemo u pravo vrijeme da se druga osoba s lakoćom prisjeti ponašanja ili situacije o kojoj govorimo.



ŠTO POLAZNICI RAŽU O ODRŽANIM RADIONICAMA?

DESTINACIJA POREČ / Martina Šolić, direktorica Sektora direktnog marketinga:

Radionica je bila vrlo korisna. Naučeno će mi olakšati u davanju pravovremenog i kvalitetnog feedback-a djelatnicima. Feedback je iznimno koristan alat a olakšava kvalitetnu komunikaciju između djelatnika i nadređenih i to obostrano, a time poboljšavamo i poslovne procese. U ovoj radionici teorija je konkretno primjenjiva u praksi. Na osobi koja daje povratnu informaciju je da procjeni koju će tehniku koristiti a s obzirom na ostale okolnosti (ovisno o temi, sugovorniku i slično).

Adis Kušmić, Voditelj animacijskog tima, Valamar Collection Isabella Resort

Sadržaj radionice je bio kvalitetno potkrepljen s primjerima kako vizualnim tako i onima praktične prirode. Drago mi je što sam bio uključen u radionicu te smatram da će mi pomoći u svakodnevnom procesima rada.

DESTINACIJA RAB / Davor Šunjić, direktor kampa Padova Premium Camping Resort

Radionica je bila izuzetno korisna iz razloga što je pružila konkretne alate i načine pomoću kojih možemo direktno utjecati na smjer te način davanja i primanja feedback-a u svakodnevnoj interakciji sa svojim kolegama.

Iva Forić, direktorica hotela Eva Sunny Hotel & Residence

Radionica je korisna kako za godišnje procjene djelatnika tako i u svakodnevnom poslovanju. Osim što smo naučili nove tehnike davanja i primanja feedback-a, naučili smo i o sebi kakav smo tip osobe tj. na koji način dajemo i primamo feedback te time osvijestili i eventualne nedostatke na kojima trebamo raditi.

DESTINACIJA KRK / Ivan Štefanić, Voditelj ugostiteljskog objekta, Restoran Mediteraneo

Kroz nove tehnike s kojima sam upoznat moguće je napredovati u komunikacijskom smislu ali isto tako i podučiti ostale kolege tehnikama primanja i davanja povratne informacije.

Ivona Tomée, Voditeljica animacijskog tima, Kamp Ježevac

Ova radionica je bila izuzetno korisna iz razloga što smo imali mogućnost uvidjeti važnost davanja povratne informacije, a pogotovo pozitivne povratne informacije (poput pohvale), koja vrlo često izostaje iz svakodnevnih poslovnih komunikacija. Ujedno, vrlo vrijedno bilo je to što smo usvojili i neke od modela (načina) davanja feedbacka, čijom upotrebom možemo utjecati na bolju komunikaciju, pozitivne odnose i osobni razvoj, što sve bitno utječe i na kvalitetu pružanja usluga gostima.

DESTINACIJA DUBROVNIK / Petra Glučina Jelić, voditelj PC-a, Kamp Solitudo

Nadam se da ću primijeniti sve naučeno od danas kako u poslu tako i u privatnom životu. Radionice u Valamaru inače su vrlo interaktivne, praktične i primjenjive. Nadam se da će ih biti još!

Stefan Žepčan, Pomoćnik šefa kuhinje, Valamar Collection Dubrovnik President

Radionica je bila korisna i iznenađujuće zanimljiva. Tema je bila dobra i upotrebljiva na dnevnoj bazi. Potrudit ću se upotrijebiti naučeno koliko god budem mogao. Edukacije u Valamaru su vrlo zadovoljavajuće. Neka ih bude i ubuduće jer je svako novo znanje dobro došlo.

DESTINACIJA RABAC / Jasmin Trumić, direktor Valamar Sanfior Hotel & Casa
Radionica je bila vrlo korisna iz razloga što je davanje/primanje feedbacka naša svakodnevica.

Naučene tehnike početi ću odmah primjenjivati kako bi iz pojedinih radnika izvukao veći potencijal. Smatram da konstruktivna kritika može donijeti više koristi nego štete, koliko god je nekad teško čuti kritiku na svoj rad. Time kao pojedinac napredujemo i možemo pružiti na svom poslu više od onoga što mislimo da možemo. Edukacije poput ove su svakako primjenjive i korisne u našem poslu.

Tamara Šimec, Pomoćnik voditelja recepcije, Blue Bellevue Resort, Rabac
Radionica mi je bila korisna jer sam se na njoj upoznala s metodama davanja što boljih feedbacka. Primijeniti ću naučenu tehniku u davanju što efikasnije povratne informacije.



polaznici radionice Rabac

polaznici radionice Poreč

BENEFITI ZA ZAPOSLENIKE

Valamar Riviera i Imperial Riviera su ove godine za svoje zaposlenike osigurali različite pogodnosti i popuste kod više od 50 partnera u svim našim destinacijama te diljem cijele Hrvatske. Niže možete pronaći više informacija o partnerima u vašoj destinaciji kod kojih možete ostvariti različite pogodnosti i popuste. Za ostvarenje popusta ili pogodnosti dovoljno je predložiti vašu ValamArtist karticu ili potvrdu o zaposlenju u Valamar Rivieri/Imperial Rivieri. Dodatne informacije oko benefita pronađite i na našoj ValamArtist aplikaciji.

PARTNER	ADRESA / KONTAKT	PONUĐA
BALANCE MEDITERRANEAN SPA	Valamar Diamant Hotel / 098 1875 835	30% popusta na određene masaže
PORSCHE INTER AUTO	Industrijska 2b, Pula / 052 300 110	Mogućnost korištenja aktualnih akcija Porsche Leasinga do isteka istih / 15% na cijene odabranih dijelova na važeće cijene Izvođača u trenutku izvršenja radova / 27% na cijene pneumatika Continental i Semperi: u trenutku izvršenja radova / 15% na cijene motornog culja na važeće cijene Izvršitelja u trenutku izvršenja radova / 20% na važeći cjenik radnog sata za marke VW, Audi, Škoda, Seat / 10% na originalnu dodatnu opremu / 15% na Hotel za gume/ 15% na vanjsko, unutarnje i dubinsko pranje vozila. Odobreni rabat se ne odnosi na dijelova koji se prodaju po akcijskim cijenama i ne može se kombinirati sa važećim sezonskim akcijama.
ŠPINA	Svi saloni / poslovnice u cijeloj RH	5% + popusta ovisno o kupnji na prodaju sanitarne opreme
ŠPINA XXL	Svi saloni / poslovnice u cijeloj RH	5% + popusta ovisno o kupnji na prodaju sanitarne opreme
FERO - TERM	Svi maloprodajni centri u cijeloj RH	15% popusta na robnu marku FT (Voxort, Concepto, Terma, May) / 10% popusta na ostali asortiman. Popust ne vrijedi na već snižene artikle i artikle na rasprodaji
HEP - OPSKRBA	Cijela RH	5% popusta na cijenu električne energije / dodatnih 5% popusta svima koji koriste Hepi tarifni model
OPTIKA I POLIKLINIKA KATUŠIĆ	Miljenka Bratoša 28, Dubrovnik 020 311 163	Optika - 15% popusta na dioptrijske i sunčane naočale. Poliklinika - 15% popusta na pregled oka, vida i mjerenje očnog tlaka te 10% popusta na estetske zahvate dermalnim filerima i botoxom na licu
AUTO SERVIS GT	Školska ul.1, Vrvari, Poreč / 052 453 400	10% popusta rad na vozilu / 10% popusta na ugrađeni materijal (osim originalnih dijelova)
VLIZLO	Baldini 31, Vrvari, Poreč / 091 583 0097	20% popusta na premontažu guma i balans / popust na cijene guma / usluga popravka 50-150 kn (ovisno o popravku) / usluga auto optika 150 - 200 kn (ovisno o vozilu) / izlazak na teren / pomoć na cesti 100 - 500 kn ovisno o udaljenosti
GHEITALDUS OPTIKA	Sve poslovnice Ghetaldus Optike d.d.	15% popusta na sunčane naočale i dioptrijske naočale / 20% popusta na kontaktne leće (osim onih na popustu, sniženju ili akciji) / besplatno utvrđivanje vidne oštine
HAPPINESS OBRT ZA ULJEPŠAVANJE	Rade Končara 1A, Poreč / 095 503 92 55	10% popusta na tretmane lica i tijela
AQUACOLOURS POREČ	Molindrio 18, Poreč / 052 219 671	20% popusta na cjelodnevne i 3,5 satne ulaznice za odrasle / 20% popusta na cjelodnevne i 3,5 satne ulaznice za mlade do 21 godinu
SANO - SATOVI NOVAK	B.Milanovića 21, Poreč / 052 435 940	5 - 10% popusta na satove i nakit, ovisno o brandu. Na usluge nema popusta
ENI, OBRT ZA FRIZERSKE USLUGE	Špadići 2, Poreč / 091 568 8638	15 % popusta na sve frizerske usluge
OPTIKA HRAST	Bože Milanovića 17, Poreč / 052 452 877 Korzo 40/a, Rijeka / 051 564 919	15% popusta na dioptrijske okvire i sunčane naočale
OFTAMOLOŠKA ORDINACIJA EMA RICKIJEVIĆ	Ulica M.Gioseffi 2, Poreč / 091 723 0467	kompletan pregled vida i oka (150 kn manje od redovne cijene) - 200,00 kn / mjerenje očnog tlaka - 66% popusta - 80,00kn / pregled za naočale 66% popusta - 80,00 kn / fundus 66% popusta - 80,00 kn / perimetrija - vidno polje (100 kn manje od redovne cijene) - 250,00 kn / OCT vidnog živca i retine (100 kn manje od redovne cijene) - 250,00 kn
AQUARIUM PULA	Verudela b.b. Pula / 052 381 402	10% popusta na ulaznice
TRUTANIĆ	Mate Vlašića 64, Poreč / 052 434 487	10% popusta na proizvode (osim ako nisu sniženi / na akciji)
VISTA PLUS	Zelenice ul.3, Labin / 052 851 162	20% popusta na okvire i 20% na stakla dioptrijskih naočala / 15% popusta na okvire sunčanih naočala / besplatan optometrički pregled
STOMATOLOŠKA POLIKLINIKA APOLONIA	Dubrova 308, Labin / 052 647 020	Individualni popust ovisno o pregledu i planu terapije za: fiksna i mobilna protetika, paradontologija, radiologija, oralna kirurgija
NUBO	Valamar Atrium Baška Residence	20% popusta na proizvode (odjeća i obuća)

REZINA	Valamar Atrium Baška Residence	20% popusta na proizvode (satovi i nakit)
INFINITY SPORT	Vlade Tomašića 38, Krk / 091 172 1465	25% popusta na usluge korištenja fitnesa i grupnih yoga satova
OPTIKA VAN GOGH	Roka Mišetića 2, Dubrovnik Nikole Tesle 5, Metković Kralja Tomislava 5, Ploče Dr. F. Tuđmana 8c, Šibenik Knezova Šubića Bribirskih 7, Zadar	Stalni popust od 15% na gotovinsko plaćanje ili 10% na sve ostale vrste plaćanja za sve proizvode prodajnog programa Optika Van Gogh osim: kad je sniženje pojedinog artikla 50% i više, kad je D-utorak (Diners), stalni popust od 15% na gotovinsko plaćanje ili 10% na sve ostale vrste plaćanja zamjenjuje se sa popustom od 25% i ne zbraja se. Popust od 10% koji se dobiva prilikom pregleda u jednoj od naših poliklinika se ne zbraja s popustom u jednoj od naših očnih optika.
POLIKLINA OFTALMUS	Nikole Tesle 4, Dubrovnik / 020 358 580	Stalni popust 15% na gotovinsko plaćanje i 10% na sve ostale vrste plaćanja na sve usluge naših liječnika osim alergijskog bicom testiranja. Bon od 100,00 Kn koji se samo može iskoristiti u bilo kojoj od poslovnica očnih optika Van Gogh u Dubrovniku, Metkoviću, Pločama, Šibeniku i Zadru prilikom kupnje bilo kojeg artikla u očnoj optici a služi samo za umanjenje maloprodajne cijene odabranog artikla (početna maloprodajna vrijednost artikla ne može biti manja od 300,00 Kn)
ART BEAUTY	Valamar Collection Girandella Resort 095 827 8101	40% popusta na sve usluge masaže
STUDIO N	Miramar Sunny Hotel & Residence 052 862 000	20% popusta na masaže
BIKE4YOU	Sloboda 84, Rabac / 091 902 8363	15% popusta na najam bicikla, 15% popusta na kupnju bicikla po punoj cijeni
STANIĆ	Sve Stanić trgovine u RH	10% popusta na cjelokupni asortiman (osim na artikle koji su već na popustu)
FRIZERSKI SALON IVONA	Krk Premium Camping Resort / 091 8910245	15% popusta na frizerske usluge
ZIP LINE PAZIN	Ul. Šime Kurečića 4, Pazin / 091 543 7718	Cijena ulaznice za zip-line 100 Kn (umjesto 140 Kn)
ALGEBRA	Sve poslovnice u RH i online trgovina	30% popusta na određene edukacije i seminare / 20% popusta na pripreme za državnu maturu i Algebra Junior Digitalnu akademiju
DIVES RASADNIK I VRTOVI	Ripenda Kras 16, Labin / 052 880 427	10% popusta na sve proizvode u prodaji i rasadniku (osim na proizvode koji su već na akciji)
STUDIO GORANA	Naselje Franečići 111/1 Buzet 098 169 4128	10% popusta na različite masaže, fizioterapeutske vježbe, limfnu drenažu i ostale tretmane
TATTOO URBAN	Trg Fontana 2, Buzet / 098 911 9399	10% popusta na tetoviranje
FRIZERSKI SALON KOSA	Trg Fontana 2, Buzet / 052 663 570	10% popusta na sve usluge
MALI PALIT	Sve trgovine na otoku Rabu	5% popusta na sve proizvode trgovina prehranom, sve proizvode trgovina keramikom i građevinskim materijalom, sve proizvode trgovina kućanskim potrepštinama i dekoracijama, sve proizvode trgovina dječjom opremom. Popust se odnosi na plaćanje gotovinom i kreditnim karticama, isključivo jednokratno. Popust se ne odnosi na cigarete, bonove, tiskovine, kao niti na proizvode koji su već na akciji. Popusti se ne zbrajaju. Na usluge nema popusta.
T.O. ELMA KRSTINIĆ	Palit 136B, Rab / 051 724 414	10% popusta na gotovinsko plaćanje i 5% popusta na kartično plaćanje na sve proizvode na odjelu keramike i bijele tehnike / 15% popusta na gotovinsko plaćanje i 5% popusta na kartično plaćanje na sve proizvode na odjelu elektro i vodoinstalacije, te ostalog materijala
T.O. SIDRO TRGOVINA	Palit 69, Rab / 051 725 069	10% popusta na sisteme suhe gradnje (knauf) / 20% popusta na Caparol fasadne sisteme / 10% popusta na Chromos fasadne sisteme / 10% popusta za iznose iznad 1000kn na ribolovni pribor / 5% popusta za iznose iznad 1000kn na ostali asortiman. Popusti vrijede isključivo za plaćanje gotovinom ili avansnom uplatom. Za plaćanje karticama popusti se umanjuju za 5 postotnih poena. Popusti se ne zbrajaju i ne vrijede za akcijske i snižene cijene
BALTY MOTOR SPORT	Barbat 78a, Rab / 098 183 8862	10% popusta na sve alate, proizvode i usluge
AUTOSERVIS NANE	Banjol 178/A, Rab / 051 725 920	20% popusta na usluge autoservisa i sve proizvode
T.O. RUŽA	Sve trgovine na otoku Rabu	10% popusta na sportsku opreću, odjeću i ostale artikle
T.O. VITO	Palit 69, Rab / 051 724 625	10% popusta na sve usluge
VRTNI CENTAR RAB	Palit bb, Rab / 051 726 036	5% popusta na sve usluge
OPTIKA HOLJAR	Sve prodavaonice na otoku Rabu	15% popusta za gotovinsko plaćanje i 10% popusta na ostale vrste plaćanja
KINGTRADE	Dubrovačka 29, Makarska / 021 420 669	12% popusta na cjelokupan asortiman trgovačkog centra
T.O. COLOR 2000	Vukovarska 40, Makarska / 051 724 265	10% popusta na cjelokupan asortiman trgovine
MERLINCOMPANY	Put Volicije bb, Makarska	23% popusta na cjelokupan asortiman trgovine
APFEL, MAKARSKA	Supermarket, Dubrovačka 39 Market Istok, Breljanska 2 Market Istok, Put Makra 28	10% popusta na redovni asortiman, osim duhanskih proizvoda, tiskovina, prepaid bonova i proizvoda na akciji
	Diskont pića, Dubrovačka 35	10% popusta na cjelokupni asortiman
	Sitni inventar i ugostiteljska oprema, Dubrovčka 35	20% popusta na redovni asortiman (osim proizvoda na akciji)

Uspostava regionalnih centara kompetentnosti u sektoru turizma i ugostiteljstva



U sklopu operativnog EU programa „Učinkoviti ljudski potencijali“, Ministarstvo turizma je pokrenulo višegodišnji projekt unapređenja strukovnog obrazovanja i osposobljavanja te cjeloživotnog učenja u sektoru ugostiteljstva i turizma kroz djelovanje 6 Regionalnih centara kompetentnosti u RH.

Valamar Riviera je prepoznala priliku da aktivno sudjeluje u preoblikovanju strukovnog obrazovanja za zanimanja u hotelijerstvu te tako postane dio rješenja za unapređenje praktičnih, stručnih kompetencija učenika na početku ulaska u svijet rada.

Partnerski Sporazumi potpisani su s tri strukovne škole koje su ujedno i nositeljice projekta uspostave Regionalnog centra kompetencija. To su KLIK Pula – Centar za Kompetentno cjeloživotno razvijanje inovativnih znanja i vještina u sektoru ugostiteljstva i turizma Pula, Škola za turizam, ugostiteljstvo i trgovinu Pula, RCK RECEPT– Regionalni centar profesija u turizmu, Ugostiteljska škola Opatija, Turistička i ugostiteljska škola, Dubrovnik, RCKDU – Uspostava regionalnog centra kompetentnosti u turizmu i ugostiteljstvu Dubrovnik.

Time je Valamar postao formalni partner iz sektora turizma koji će sudjelujući na različitim projektima doprinijeti uspostavi i samoodrživosti rada Regionalnih centara kompetencija, standardima i programima novih zanimanja u turizmu, reviziji i osuvremenjivanju postojećih strukovnih programa u kuharstvu, slastičarstvu i usluživanju, zatim reviziji programa i trajanja stručnih praksi, standardizaciji i unaprjeđenju mentorstva u školi i kod poslodavaca kao i uspostavi uže suradnje između obrazovanja i gospodarstva. Početkom lipnja su počele projektne aktivnosti, koje su u ovoj godini fokusirane na uspostavu i rad upravljačkog odbora, administrativnog tima i tima za upravljanje projektom.

U razdoblju od lipnja 2020. do kraja 2023. godine predstavnici Valamar Riviere radit će zajedno sa timovima RCK i drugim hotelijerskim tvrtkama na svim projektnim aktivnostima, od administrativnih, programskih, edukacijskih i promocijskih.

Predstavnici Valamara tako će imati priliku inicirati, predlagati i raditi na oblikovanju obrazovnih programa za učenike i odrasle, novim zanimanjima, mentorskim programima, programima praksi i završnih ispita, a ujedno i sami učiti o mentorstvu i metodama poučavanja, učiti o struci od stranih obrazovnih institucija u Španjolskoj, Austriji, Italiji te konačno biti dio velike kampanje i promocije strukovnih zanimanja budućnosti.

Nevena Tolanov,
voditeljica razvoja ljudskih potencijala u Valamaru:

„Kolegice iz ljudskih potencijala i kolege iz F&B-a zajedno će kroz 41 mjesec rada u timovima Regionalnih centara kompetencija odraditi 11.000 sati što će, ističemo, rezultirati kreiranjem promjena u obrazovnim programima za zanimanja u hotelijerstvu za buduće generacije učenika i odraslih. Time će oni stvoriti toliko očekivane promjene u kompetentnosti, konkurentnosti i poželjnosti zanimanja potrebnih hotelijerstvu. Kao sukreatori promjena u strukovnom obrazovanju imat će priliku korigirati i smanjivati gap između potrebnih kompetencija zaposlenika i onih dobivenih sadašnjim obrazovanjem.“

Projektom je osiguran budžet i refundacija sati rada ovih ValamArtista u ukupnom iznosu većem od 1,3 milijuna kuna čime će Valamar Riviera kapitalizirati svoj know-how. Obrazovanje je svakako u modi.“

PREDSTAVLJAMO INTEGRIRANO IZVJEŠĆE 2019.



Valamar Riviera objavila je Integrirano godišnje izvješće za 2019. godinu. Riječ je o našem petom po redu integriranom izvješću koje donosi pregled cjelokupnog poslovanja tijekom 2019. godine, u skladu sa standardima Globalne inicijative za izvještavanje (GRI), koji predstavljaju svjetski prepoznatu praksu izvještavanja o poslovanju i održivosti temeljenu na nizu različitih gospodarskih, ekoloških i društvenih aspekata poslovanja. Integrirano godišnje izvješće detaljno opisuje postignuća i aktivnosti u 2019. godini. Prošla je godina bila još jedna uspješna godina rasta i razvoja za našu kompaniju, te je potvrdila ispravnost Valamarovog kontinuiranog ulaganja u zaposlenike, proizvode i destinacije na održivi i društveno odgovoran način.

Stručno povjerenstvo za nefinancijsko izvještavanje Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj pohvalilo je Valamarovo integrirano izvješće:

„Zahvaljujemo Valamar Rivieri na ogromnom trudu uloženom u stvaranje ovog izvještaja kao i na kontinuiranom napretku koji je vidljiv kroz godine. Nadamo se da će i naredne godine, usprkos izazovima koje je donijela 2020. godina, nastaviti trend poboljšanja u praćenju i upravljanju svojim nefinancijskim utjecajima“, poručuju iz Komisije upravnog vijeća HR PSOR-a. Valamar Riviera je u svojih devet krovnih programa društveno odgovornog poslovanja u 2019. godini uložila 5,8 posto prihoda, odnosno 129 milijuna kuna, što je 28 milijuna kuna više nego 2018. godine.

Integrirano izvješće 2019. možete pročitati na linku:

<https://valamar-riviera.com/hr/mediji/integrirana-godisnja-izvjesca/>

Valamar dovršio projekt povećanja energetske učinkovitosti na Krku vrijedan 10,6 milijuna kuna

Valamar Riviera je ovog ljeta uspješno realizirala projekt usmjeren povećanju energetske učinkovitosti u hotelskom kompleksu Corinthia Baška na Krku, ukupne vrijednosti od čak 10,6 milijuna kuna, od čega je 5,4 milijuna kuna osigurano od strane Ministarstva zaštite okoliša i energetike u vidu bespovratnih sredstava.

„Valamar je u prethodne tri godine zajedno s ovom investicijom uložio gotovo 100 milijuna kuna u brojne inicijative zaštite okoliša u okviru programa društveno odgovornog poslovanja Zeleni Valamar. Ovaj projekt jedan je u nizu naših nastojanja kontinuiranog smanjenja potrošnje energenata i zato nam je drago da je i Ministarstvo prepoznalo važnost ove inicijative te na osnovu toga dalo i svoju podršku. Promicanje održivog razvoja i očuvanje okoliša od strateške je važnosti u turizmu“, ističe Flavio Gregorović, direktor tehničkog sektora u Valamar Rivieri.

U okviru projekta zamijenjeni su kotlovi na loživo ulje te postojeći rashladnik, s visoko učinkovitim dizalicama topline zrak/voda. Osim toga, ulaganje je obuhvatilo i djelomičnu modernizaciju klimatizacije zatvorenog bazena te zamjenu vanjske rasvjete s visoko učinkovitom LED rasvjetom.



VALAMAR RADIONICA: rodna ravnopravnost na radnom mjestu

Krajem srpnja je u Valamaru održana radionica za direktorice i direktore svih Sektora s temom: „Rodna ravnopravnost na radnom mjestu“.

Polaznici su se imali priliku bolje upoznati s pojmovima poput neizravne diskriminacije, višestruke diskriminacije kao i pozitivnih mjera sprečavanja diskriminacije, te što o rodnoj ravnopravnosti kaže zakonodavstvo. Zakon izričito zabranjuje izravnu ili neizravnu diskriminaciju osobe koja se zapošljava ili koja je u radnom odnosu, i to na temelju rase, boje kože, spola, spolnog opredjeljenja, bračnog stanja, dobi,

jezika, vjere te bilo koje druge osnove. Diskriminacija je jednako zabranjena kako u javnom, tako i u privatnom sektoru. Tema ravnopravnosti na radnom mjestu od izravne je važnosti za svakog radno aktivnog pojedinca u društvu te smo uvjereni kako su polaznici naše radionice naučili više o pravovremenom prepoznavanju diskriminacije i svim ostalim aspektima ove tematike od iznimnog društvenog značaja.

VALAMAR U ZAJEDNICI

S obzirom na okolnosti ove godine Valamar nije bio u mogućnosti provesti svoje redovne programe donacija i sponzorstava u okviru svojih devet krovnih programa društveno odgovornog poslovanja. Unatoč tome, i dalje nastavljamo s pružanjem pomoći i potpore zajednici u kojoj živimo i posluujemo, nastojeći pomoći koliko god je to trenutno moguće.

VALAMAR POMOGAO OPĆOJ BOLNICI DUBROVNIK

Valamar Riviera osigurala je ovog proljeća Općoj bolnici Dubrovnik smještaj za djelatnike bolnice u 12 mobilnih kućica. Ovom vrijednom donacijom, u mobilnim kućicama u Valamarovom kampu Solitudo Sunny Camping na Babinom kuku, omogućen je istovremeni smještaj za 32 djelatnika bolnice. Valamar, osim što je bolnici dao mobilne kućice na korištenje bez naknade, također je pokrio i režijske troškove.

PODRŠKA RADU CRVENOG KRIŽA

Valamarovi hoteli i kampovi u destinacijama Poreč, Rabac, Krk, Rab, Makarska i Dubrovnik donirali su namirnice i ostale potrepštine gradskim uredima Crvenog križa i pučkim kuhinjama u nastojanju da pruže potporu potrebitima u zajednici tijekom ovog proljeća.

VALFRESCO DIREKT BONOVI ZA UMIROVLJENIKE

Valamar je za gotovo 250 svojih umirovljenih kolega u Istri osigurao bon u iznosu od 200 kuna za kupnju proizvoda u Valamarovoj novoj web trgovini Valfresco Direkt, koja nudi i mogućnost dostave direktno do kućnog praga, što je dodatna pogodnost ove usluge osobito za naše starije sugrađane.

Ova inicijativa dio je Valamarovog programa društveno odgovornog poslovanja *Naši umirovljenici* kroz koji se osigurava podrška i njegovanje dugoročnih odnosa s umirovljenim zaposlenicima, ponajprije u znak zahvalnosti za njihov doprinos tijekom radnog vijeka.

VALAMAR UGOSTIO DRUŠTVO NAŠA DJECA IZ POREČA

Dva najpoznatija porečka ljetna programa za djecu - Ljetni kamp Grada Poreča i Zabavna ljetna baza Društva Naša djeca završila su četvrtu smjenu čime je i službeno spušten zastor na ovogodišnjim izdanjima. U svakom je za kraj održana prigodna svečanost, a čestitke na realiziranim programima uputio im je gradonačelnik Loris Peršurić. Ljetni kamp Grada Poreča ove je godine pohađalo 260 mališana, a na Gradskom kupalištu kroz četiri smjene, od kraja lipnja pa sve do završetka programa vođeni svojim voditeljima, trenerima i stručnim suradnicima, učili su razne vještine. U Zabavnoj ljetnoj bazi DND-a u Špadićima također je bilo veselo na završnoj prigodnoj svečanosti. Uz pjesmu i ples i mališani su zajedno s voditeljima izveli prigodni program, gradonačelniku uručili svoj likovni rad, a sve zajedno zaključili u Valamaru počastivši se s velikom tortom, gdje su djeca u sklopu programa koristila dječju igraonicu.



„Omogućili ste nam zaista izvanredne uvjete za provođenje ovogodišnjeg kampa s djecom. Svi oni koji su bili svakodnevno s nama, od direktora koji nas je svakodnevno obilazio do kuhara, konobara, i drugih....jako su se trudili da sve dobro funkcionira i uvijek smo mogli računati na njihovu pomoć“, ističu iz Društva Naša djeca. Zabavnu ljetnu bazu ove godine pohađalo je 235 djece, kroz četiri smjene, a uz kreativnu i znanstvenu radionicu, učili su nove igre, održavali natjecanja i sve zaključili izletom u vodeni park za kraj. Oba su kampa program provodila u manjim grupama, sa stručnim timom voditelja i u skladu s epidemiološkim mjerama.

I DALJE UZ AKCIJU „POKLONI ČEP I POKRENI SVIJET“

Već šestu godinu za redom naš vrijedni kolega iz Valamarove tehničke službe Pero Pavlović, sakupio je 150 kg čepova za akciju "Pokloni čep i pokreni svijet". Prodajom čepova financira se Mobilni tim koji pomaže najpotrebitije članove Društva invalida Poreč. Iz Društva od srca zahvaljuju gospodinu Peri i svima koji nesebično daju svoj doprinos svih

ovih godina.



VALAMAR DONIRAO 160 VIZIRA NASTAVNOM OSOBLJU POREČKIH OSNOVNIH ŠKOLA

Valamar Riviera donirala je 160 vizira porečkim osnovnim školama koje će koristiti učitelji i asistenti u nastavi u svom svakodnevnom radu. Ova donacija osigurana je u cilju što sigurnijeg i lakšeg provođenja nastave, pritom poštujući upute Ministarstva znanosti i obrazovanja i Hrvatskog

zavoda za javno zdravstvo.

„Ravnatelji porečkih osnovnih škola iskazali su potrebu za dobivanjem prozirnih vizira koji pokrivaju samo pola lica. Kroz vizire se, napominju ravnatelji, vide usta i lakše razumijeva govor i mimika lica što je posebno važno za učenike pri praćenju nastave, a osim toga su viziri ugodniji za nošenje i omogućavaju lakši govor. Viziri su namijenjeni prvenstveno učiteljima i asistentima u nastavi, a podijeljeni su prije prvog dana škole“, istaknula je Vesna Kordić, pročelnica Upravnog odjela za društvene djelatnosti u Gradu Poreču-Parenzo.

„Drago mi je što smo mogli pomoći donacijom zaštitnih vizira porečkim osnovnim školama u vremenu kada je sigurnost na prvom mjestu. Svim školama, kao i učenicima i njihovim roditeljima želimo što uspješniju školsku godinu i puno zdravlja“, istaknuo Andrea Štifanić, direktor sektora upravljanja imovinom i općih poslova u Valamar Rivieri.

BINGO VEČER UZ VELIKO SRCE VALAMARA

Sredinom rujna se u Istra Premium Camping Resortu održala Bingo večer kao podrška prikupljanju sredstava za Valamarovu humanitarnu akciju Veliko srce Valamara. Odaziv gostiju je bio odličan, podijeljeno je preko 30 bingo listića, a cjelokupni prikupljeni iznos će se uplatiti za našu humanitarnu akciju.



GOSTI UŽIVALI U ODLIČNOJ ATMOSFERI NA EVENTU U ISTRA PREMIUM CAMPING RESORTU

U kolovozu se na Piazzzi – središnjem trgu Istra Premium Camping Resorta za goste kampa održao event na kojem smo promovirali Valfresco Direkt proizvode naše nove online trgovine s dostavom.

Tako su gosti po promotivnim cijenama mogli uživati u posebnom meniju koji su činila različita jela iz Valfresco Direkt ponude - od salate od tune, grčke salate, Cezar salate do ukusnih pilećih krilca i rebarca. Hranu su gosti mogli preuzeti u take away obliku. Goste je uveseljavao Laguna bend, a u pauzama se puštao i Valfresco jingle – reklama o Valfresco Direkt usluzi na čak četiri jezika.

Najmlađi posjetitelji su uživali u Maro Showu by teatar Naranča. Atmosfera na događaju je bila odlična, a gosti su bili oduševljeni Valfresco Direkt uslugom. Za uspjeh ovog eventa zaslužni su naši vrijedni kolege iz Istra Premium Camping Resorta na čelu s Karlom Grebcem, direktorom kampa i kolege iz menadžmenta kampa - Ivane Ladavac, Nenada Cvitana, Andrea Vukelića, Aleksandra Tidića, kao i kolegice iz animacije, Eme Prodan te kolega iz F&B tima - Viliama Gašparinija i Marka Duspore.

JESTE LI VEĆ PROBALI VALFRESCO DIREKT DOMAĆE SLASTICE?

Valfresco Direkt, Valamarova online trgovina s dostavom, uz ostalu bogatu ponudu proizvoda i jela nudi i neodoljive slastice raskošnog okusa koje se u Valfresco kužini pripremaju od vrsnih sastojaka poput maslaca, voća, kvalitetne čokolade, svježeg sira i pravih oraha, te se ne koriste gotove baze, smjese, punila i margarin.

Kušajte mješavinu domaćih kolačića koja se sastoji od čoko keksića, išlera, raspucanaca, margarite, vanili kiflica te žarbo pite ili naručite tortu i kolače koji će zasladiti vaše posebne trenutke. Valfresco Direkt nudi savršene slastice za vaše rođendanske proslave, blagdanske ili uredske zabave, u kojima ćete uživati bez puno muke. Dodatkom jedne od Valfresco gurmanskih torti, možete biti sigurni da će vaša proslava biti pravi uspjeh jer imate prekrasnu slasticu s prirodnim sastojcima, baš kao što biste je napravili kod kuće. Uz domaću tortu sa sirom i orasima obloženu listićima badema, gurmane će oduševiti i torta pripremljena od čokolade, kao i makovnjače i orahnjače pripremljene isključivo od prirodnih sastojaka. Od voćnih slastica tu je i poznata krostata od breskve, jagode i jabuke pripremljena od kvalitetne slastičarske kreme koju čine mlijeko, jaja i vanilija, te krostata od domaćih jabuka kao i štrudla od sira i jabuka.



SVJEŽE IZ VALFRESCO PONUDE:

RECEPT ZA ŽGVACET OD BOŠKARINA ZA ČETIRI OSOBE

SASTOJCI

400G MESA OD BOŠKARINA
350G LUKA
50G ČEŠNJAKA
50G MRKVE
50G CELERA KORIJENA
70G MASLINOVOG ULJA
2L TEMELJAC OD KOSTIJU
ZAČINSKO BILJE
DVIJE VELIKE ŽLICE
KONCENTRATA OD RAJČICE
SOLI I PAPRA PO ŽELJI

PRIPREMA

Meso narezati na kocke, pirjati na luk i korjenastim povrćem. Dodati začinsko bilje, sol, papar. Podlijevati sa temeljcem od kostiju, dok luk i ostalo povrće ne omekša. Dodati koncentrat rajčice i zapržiti prije dolijevanja ostatak temeljca. Žgvacet ostaviti krčkati na laganoj vatri i kuhati dokle meso ne omekša i ne dobijete željenu gustoću.

DOMAĆI STROZZAPRETI

Domaća tjestenina proizvedena u našim pogonima od visoko kvalitetnog brašna semola di grano duro bez jaja. Domaću tjesteninu možete kupiti u Valfresco Direktu, suhu ili kuhanu u našoj Valamar kužini.



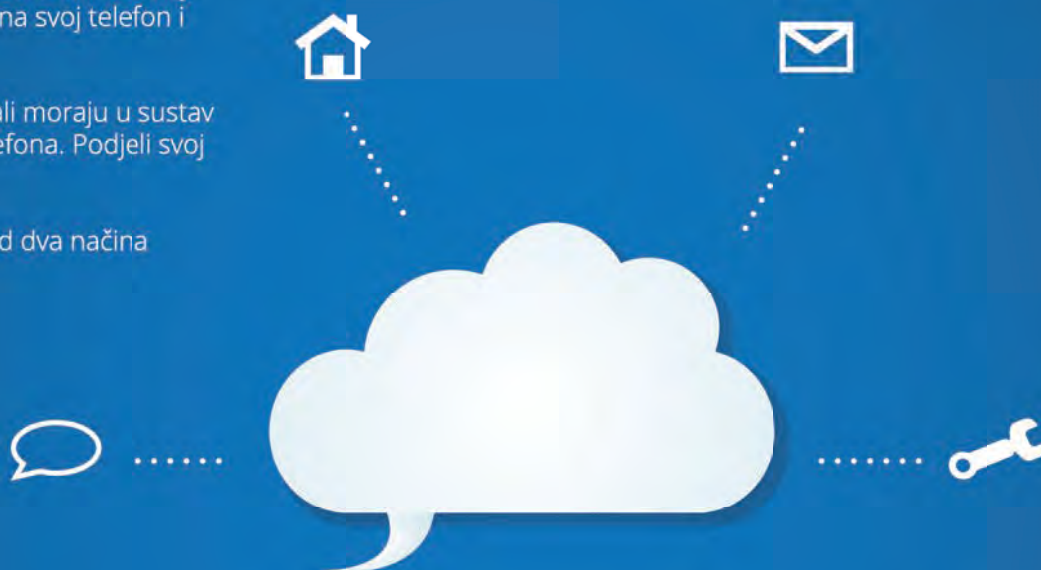
POSTANI ČLAN VALAMARTIST OBITELJI, POVEŽI SE SA SVOJIM KOLEGAMA!

Imamo savršenu aplikaciju za tebe! SAP Jam! Služi kako bi svi zaposlenici dobili informacije iz Valamara i međusobno komunicirali. Podijeli sadržaj, zabavne i timske trenutke, važne informacije, vijesti iz Valamara. Chat-aj s kolegama, pošalji im privatnu poruku...



KORACI ZA AKTIVACIJU APLIKACIJE

1. Potraži "SAP Jam" na Google Play Trgovini ili na AppStore-u, instaliraj mobilnu aplikaciju na svoj telefon i pokreni je
2. Ljudski potencijali moraju u sustav unijeti tvoj broj telefona. Podjeli svoj broj s njima.
3. Odaberi jedan od dva načina aktivacije



AKTIVACIJA POMOĆU KAMERE

1. "Dozvoli" korištenje kamere
2. Nakon što se pojave uputstva, klikni "Sljedeće"
3. Usmjeri uređaj prema **QR kodu** (gornji desni kut ove stranice)
4. Upiši korisničko ime i zaporku koju si primio SMS porukom
5. klikni na "Prijavi se"
6. Mobitel će te pitati dopuštenje za spremanje zaporka, izbor je na tebi
7. "Dopusti" spremanje podataka
8. "Dozvoli" pristup fotografijama i datotekama kako bi kasnije mogao djeliti svoj sadržaj

AKTIVACIJA POMOĆU VJERODAJNICE

1. Upiši SAP Jam domenu **valamar.sap.jam** i klikni "Dalje"
2. Ako dobiješ poruku o nepostojanju certifikata odaberi "Odbijeno"
3. Unesi korisničke podatke i odaberi "Prijavi se"
4. Mobitel će te pitati dopuštenje za spremanje zaporka, izbor je na tebi
5. Pritisni "Povezivanje" i odaberi "Dalje"
6. Ako se pojavi poruka "Razdoblje za aktivaciju je isteklo" odaberi "Osvježenje" pa onda "Dalje"
7. "Dopusti" spremanje podataka o autorizaciji
8. "Dozvoli" pristup fotografijama i datotekama kao bi kasnije mogao sa kolegama djeliti svoj sadržaj

ČESTITAMO I DOBRODOŠLI U VALAMARTIST APP, UŽIVAJ U KORIŠTENJU MOBILNE APLIKACIJE!

U SLUČAJU TEHNIČKIH POTEŠKOĆA, NAZOVITE ILI POŠALJITE SMS NA 099 547 5539 (VPN 8585) ILI NA E - MAIL ADRESU VAPP.PODRSKA@VALAMAR.COM, RADNIM DANOM OD 8:30 DO 16:30 SATI



PONOSNI NA DOBAR POSLO U VALAMARU



VALAMAR
All you can holiday

www.dobarposauvalamaru.com