



Balatoni Hajózási Zrt.

„Beszámoló a 2019. évi turisztikai tapasztalatokról”

A Balatonhoz érkező vendégek hajózási szokásainak alakulása a 2019. évi utaselégedettség felmérés eredményei alapján:

- Továbbra a magyar vendégek aránya a meghatározó.
- Főként 29-55 év közötti családostok és a párral érkezők veszik igénybe a hajózási szolgáltatásokat. A belföldi utasok aránya 2019-ben ~89%, a külföldieké ~11% volt.
- Az utasok a BAHART települések között közlekedő menetrendi hajóit elsősorban kirándulás céljával veszik igénybe, emellett nagyon fontos a vendégek számára a hajózás élménye is. Ennek megfelelően továbbra is erős a séta- és programhajó szolgáltatás igénybevétele.
- Az utazóközönség 65%-a előre tudatosan tervezi a hajózást Társaságunkkal, 30% feletti arányban az online felületekről szerzik be ehhez az információkat.
- Válaszadóink nagyságrendileg 50%-a szerint emelkedett a BAHART szolgáltatási színvonala, és az utazók 95%-a szerint a szolgáltatásért fizetett menetdíj arányban van a kapott, tapasztalt szolgáltatással. A vásárlás előtti döntési szempontok között az ár tavaly már csak az ötödik helyre került.
- A parti személyzet és a hajós munkavállalók munkáját az utasok magas értékekkel pontozták, 80-85%-os elégedettségi értékek születtek.
- A hajóink állapotát, rendezettségét, a mosdók tisztaságát, büfék rendelkezésre állását ötfokozatú skálán minden esetben minimum 4-es értékkel pontozták utasaink.

A Balatoni Hajózási Zrt. 2019. évi szezonjában számos feladatot hajtott végre az utastájékoztató további fejlesztését és a programkínálat bővítését illetően:

- Továbbra is egységes arculattal jelentünk meg mind a személyhajó, mind a vitorlásokikötőkben, illetve online- és print felületeken és a médiában.
- Honlapunk folyamatos frissítése: hajózási lehetőség kereső, balatoni látnivalók és programok megjelenítése a menetrendi hajójáratok célállomásának kiválasztásával. (Főidényben napi 5-6 ezer látogató).
- Facebook oldal folyamatos frissítése programajánló posztokkal, főidényi kampány a hajózási szolgáltatások népszerűsítésére.
- 2019-ben megtörtént a BAHART Instagram oldalának elindítása.
- Imázsfilmeinket felhasználtuk online és egyéb kampányaink során.

- WIFI szolgáltatás a kikötőkben és a hajókon (Keszthelyen teljeskörű működés 2019. évben is)
- A települések között közlekedő menetrendi hajózás további népszerűsítése a kikötőkben a célállomások látnivalóinak, szolgáltatóinak propagálásával, ehhez készült 2019. évben is kuponlap a nyugati és keleti medencében, valamint a komp térségében, melyet minden menetrendi hajójegy és kompjegy mellé osztottunk az utasoknak. A kuponokat a célállomásokon lévő szolgáltatóknál tudják utasaink beváltani.
- A menetrendet az önkormányzati és utasigényeknek megfelelően optimalizáltuk.
- Playmobil gyermekjegytípus további alkalmazása 2019-ben is (+590 Ft-ért Playmobil figurát kaptak a jegyhez a gyermekek – séta-, menetrendi-, és programhajókra egyaránt vásárolható volt).
- Családbarát szolgáltatásbővítésként 5 nagyhajón gyereksarkot hoztunk létre.
- Szállodákkal, utazási irodákkal, szolgáltatókkal a partnerségi kapcsolatokat erősítettük, jegyértékesítési szerződések kötöttünk.
- Hírlevelet küldünk aktuális hajózási ajánlatainkról partnereink részére.
- A rendezvényhajózást jó színvonalon, a már jól bevált catering szolgáltatóval biztosítottunk a hajós rendezvényeken.
- A hivatalos hajózási szezon zárását követően megkezdődött a keszthelyi pénztárépület felújítása, az utasigényeket a korábbiakhoz képest színvonalasabban kiszolgáló új pénztár- és üzlethelyiség, valamint egy kisebb váróterem is kialakításra került. A munkák 2020. évi befejezésével 2020. évi hajózási szezonban már lényegesen színvonalasabban tudjuk kiszolgálni az utazóközönséget.

A Balatoni Hajózási Zrt. tájékoztatója a 2019 évi hajózási szezonról (december 31-ig)

A személyhajózás esetében 2019-ben az első fél év hozta az átlagos forgalmi adatokat, így a Társaság augusztus közepén köszönthette a szerencsés 500.000. személyhajóutasát. December 31-ig az utasszám cégszinten meghaladta a 705.000 főt (705.635), mely alacsonyabb, mint a rekordot hozó 2018. év ugyanezen időszakának utasszáma. A teljes hajózási szezonban több mint 500.000-ren választották a menetrendi (503.750), 135.000-ren a sétahajó (135.043), valamint 14.000-ren a gyorshajó (14.270), illetve 28.000-ren a programhajó szolgáltatásaink valamelyikét (28.966). A BAHART hajói ezenfelül 2019-ben nagyságrendileg 23.000 fő részére biztosítottak családi és céges rendezvényeken különleges helyszínt (23.606), különleges alkalomra. A személyhajózás utasszáma a hajózási szezon végére meghaladta 705.000 főt (705.635).

A Balatoni Hajózási Zrt. kompközlekedés szolgáltatását Szántódrév és Tihanyrév között 2018-ban éves szinten több, mint 1.274.000 utas vette igénybe. Az utasforgalmi adatok alapján a BAHART 2019-ben ismét kiemelkedő forgalmat ért el a kompközlekedésben, hiszen már a korábbi évhez képest két nappal korábban, augusztus 21-én köszönthettük a szerencsés 1.000.000 komputasunkat. December 31-ig nagyságrendileg +29.000 fővel (28.921) (1.303.636), azaz mintegy 2,3%-kal több utast és +13.000-rel több gépkocsit (13.350) (407.189), valamint +6,7%-kal több kerékpárt (85.735) szállítottak a kompok Szántódrév és Tihanyrév között a 2018-as év azonos időszakához képest.

Összefoglaló tájékoztató a 2019. évi keszthelyi hajóállomás hajózási kínálatáról

- Menetrendi hajójáratok üzemeltetése előidénytől a főszezon végéig, amit tavaly egy héttel Társaságunk meghosszabbított, így szeptember 1-ig közlekedtek menetrendi hajók Keszthelyről. (Keszthelyről elérhető volt Balatonyörök, Szigliget, Badacsony, Fonyód, Balatonmáriafürdő, Balatonboglár és Balatonlelle; Badacsonyból, Szigligetről és Balatonyörökről menetrendszerinti hajó indult Keszthelyre, de Fonyódról is elérhető volt a város).
- A várost érintő régióban utóidényben (2019.09.02 – 09.29.) is biztosítottuk a kerékpárszállító menetrendi hajóközlekedést Balatonmáriafürdő, Balatonyörök, Szigliget hajóállomásokról.
- 1 órás sétahajózás kora tavasztól késő ősziig a Helka nosztalgiahajóval. Főidényben 8 héten keresztül heti 35 alkalommal.
- Már június 15-től esti sétahajójáratot indítottunk.
- Főidényben „Sétahajózás naplementében” (heti 4 alkalom), „Romantikus Badacsony” és Csillaglesen Helkával hajóprogramok.
- Programhajó kínálat: Mastercard Varázshajó heti 2 alkalommal, főidényben összesen 16 meghirdetett alkalommal.
Bulihajó főidényben összesen 8 alkalommal.
- Tűzijátéknéző sétahajók indultak augusztus 20-án (2 hajó).
- Menetrendi hajózással célállomások látnivalóinak népszerűsítése menetjegy mellé adott kuponlappal.
- Kikötői arculati táblák egységesítése, kihelyezése.
- Jegyárúsító pavilon használata a kikötőben.
- Keszthely és vonzáskörzetében (Hévíz, Zalakaros) további partneri jegyértékesítési szerződések megkötése (2019-ben 25 komoly partner).
- Húsvéti promóció: csokitojást osztottunk a sétahajózó gyerekeknek, Gyereknapi promóció: lufihajtogatás és kalózprogram a sétahajózó gyerekeknek.
- Óriásplakát Keszthelyen.

Települések között közlekedő menetrendi, sétahajó- és programhajó létszámadatok - Keszthely:

Kora tavasztól, 2019.04.19-től indult 1 órás **sétahajózás** Keszthelyen, melyen 2019.10.23-ig **25.065 fő** utazott, -16,1%-kal kevesebb, mint előző év azonos időszakában. A Társaság teljes szolgáltatási területére jellemző volt a sétahajózás utasszámának ilyen arányú elmaradása a rekordévnek tekinthető 2018-hoz képest. Az elmaradás legjelentősebb része májusban keletkezett, mely hónapban 6-7 napon a teljes hajózási szolgáltatást le kellett mondani a viharos, szeles, csapadékos időjárás miatt. (A sétahajózási kínálat /hirdetett indulások száma/ egyébként meghaladta a 2018-as évet.)

Előidényben, 2019.06.01-től indult a **menetrendi hajózás Keszthelyről**. A menetrendi hajók 2019.09.01-ig közlekedtek, **5.976 utast** szállítottak fedélzetükön más balatoni településekre, amely a +59%-kal magasabb a 2018. évi utasszám. **Keszthelyre 3.332**

utas érkezett menetrendi hajóinkkal, több mint kétszer annyi utas, mint a korábbi évben. Ez egyértelműen a menetrendi járatszám duplájára történő emelésével magyarázható. A napi két menetrendi járat beváltotta az előzetes elvárásainkat, így fenntartása indokolt a következő hajózási szezonban is.

Keszthelyről induló menetrendi hajójáratok	
	utasszám
Badacsony	3 866
Balatongyörök	908
Balatonmáriafürdő	208
Fonyód	224
Szigliget	770
Végösszeg	5 976

Keszthelyre érkező menetrendi hajójáratok	
	utasszám
Badacsony	976
Balatonboglár	2
Balatongyörök	720
Balatonlelle	16
Balatonmáriafürdő	834
Fonyód	280
Szigliget	504
Végösszeg	3 332

Főidényi időszakunk tavaly 1 héttel hosszabb volt, 2019. július 6-tól szeptember 1-ig 8 héten át tartott. Főszezonban induló hajóprogramjaink is sikeresek voltak.

- Csillaglesen Helkával: 9 alkalom – 286 fő
- Tűzijátéknéző sétahajók augusztus 20-án – 193 fő
- Varázshajó: 16 alkalom – 1.186 fő (+14%)
- Sétahajózás a naplementében: 34 alkalom – 1.777 fő (-11%)
- Romantikus Badacsony: 8 alkalom – 279 fő
- Bulihajó: 8 alkalom – 359 fő