

**Pielisen Karjalan TULEVAISUUSFOORUMI 2017 Matkailu muuttuu – tarina jatkuu
Bomban talossa, Nurmeksessa to 12.10.2017 klo 12 – 16**

OHJELMA

- klo 12.00 Tilaisuuden avaus, **toimitusjohtaja Minna Heikkinen, PIKES Oy**
Tervetulosanat, kaupunginhallituksen puheenjohtaja **Matti Kämäräinen, Nurmes**
- klo 12.15. Matkailun trendit / **Professori Raija Komppula, Itä-Suomen yliopisto**
Mitä trendejä on meneillään tällä hetkellä matkailussa? Mitä on tulossa? Kiihtyykö trendien vaihtuminen? Korostuuko yksilöllisyys? Megatrendit 2-3 dominoi, sisällä pienempiä trendejä, pirstaloituuko sekä vielä enemmän tulevaisuudessa? Mihin matkailu on menossa?
- klo 13.00 **Loistava asiakaskokemus / luova johtaja Henkka Hyppönen, Plus One Agency Oy**
Ihmisen kohtaamisen tärkeys asiakaspalvelussa. Asiakasymmärrys. miten se näyttyy arjen tekemisessä? Vaatimustaso on muuttunut. Mikä riitti 80-luvulla? Mitä vaaditaan nyt ja tulevaisuudessa? Miten rakennetaan loistava asiakaskokemus?

KAHVITAUKO klo 13.45 – 14.15, Ravintola Bomba, alakerta

- klo 14.15 **Kansainvälistyvä Järvikylpylä / Markus Heiskanen, Hotel & Spa Resort Järvisydän**
Miten Heiskasten matkailuyritys kasvoi kansainvälisille matkailumarkkinoille? Heiskasten suku on pyörittänyt kestikievaria jo 1658 lähtien ja Markus edustaa jo yhdettätoista sukupolvea. Linnansaaren kansallispuiston edustalla olevan matkailukeskus Järvisydämen tärkeimmät kohderyhmät ovat yritysasiakkaat sekä kansainväliset matkailijat.
- klo 15.00 **Bomban tarina jatkuu / Pasi Tolonen, Break Sokos Hotel Bomba**
Bomban talo karjalaiskylineen on ollut merkittävä osa Pielisen Karjalan matkailukokonaisuutta sen perustamisesta lähtien. Tänä syksynä täysin uudistettu Bomban kylpylä avataan yleisölle. Bomban tarina jatkuu. Miten Bomba vaikuttaa Pielisen Karjalan matkailuun?
- klo 15.45 Paras Bomba muisto -kilpailun palkintojen jako tilaisuudessa.
Pasi Tolonen ja Minna Heikkinen
- Tilaisuuden päättäminen / **Minna Heikkinen**
- Tilaisuus päättyy klo 16.00
- Tarina jatkuu –party uuden kylpylän kuohuissa