

# Звіт 2017

## ЛКП «Центр розвитку туризму м. Львова»



Львівська  
міська  
рада



Центр  
Туристичної  
Інформації



Система туристично-інформаційної інфраструктури  
Центри туристичної інформації, Система комплексної міської навігації, City Card  
(картка туриста)

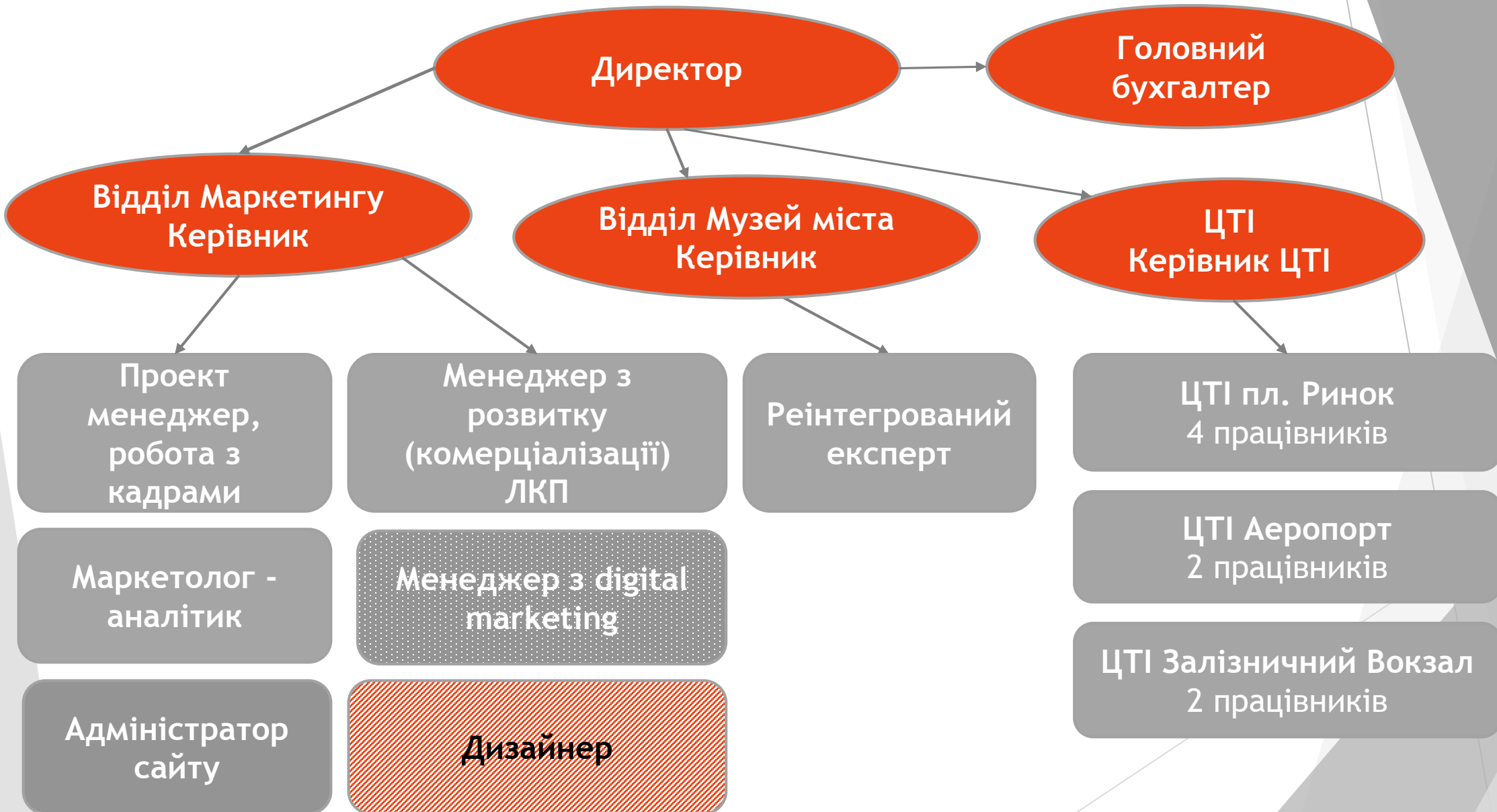
Аналітика та дослідження  
ринку  
Збір та аналіз статистичних даних,  
Маркетингові дослідження

Цифровий маркетинг  
Оновлення туристичного сайту  
Львова, розробка та впрова-  
дження інструментів  
просування Львова в мережі

Музей міста

ЛКП «ЦЕНТР  
РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ»

# Структура ЛКП



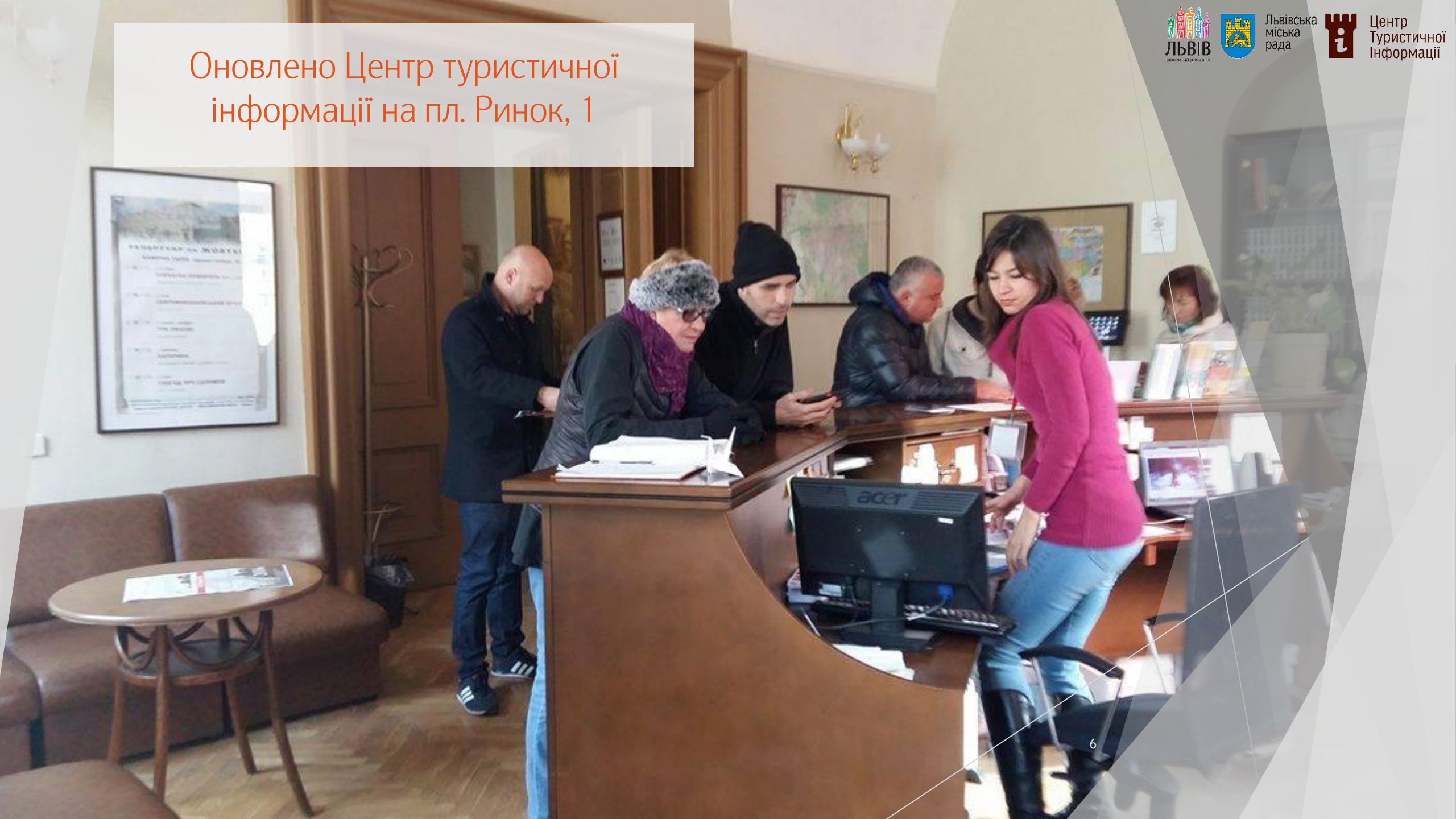
# Система туристично інформаційної інфраструктури



# Оновлено Центр туристичної інформації на пл. Ринок, 1



# Оновлено Центр туристичної інформації на пл. Ринок, 1



Оновлено Центр туристичної  
інформації на пл. Ринок, 1

Оновлено Центр туристичної  
інформації на пл. Ринок, 1



Львів  
МІСЬКА РАДА



Львівська  
міська  
рада



Центр  
Туристичної  
Інформації



# Оновлено Центр туристичної інформації на пл. Ринок, 1



Львівська  
міська  
рада



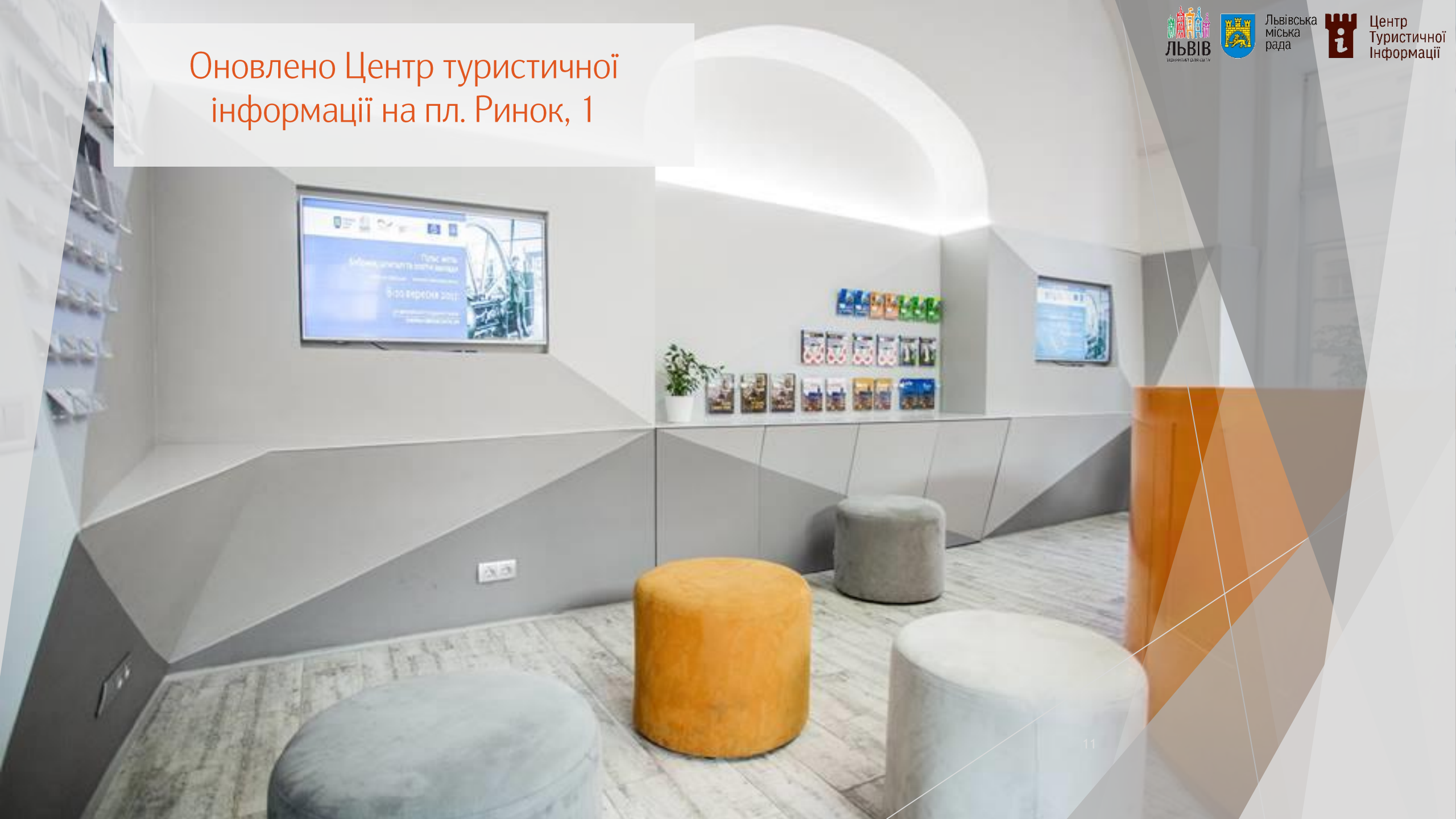
Центр  
Туристичної  
Інформації



# Оновлено Центр туристичної інформації на пл. Ринок, 1

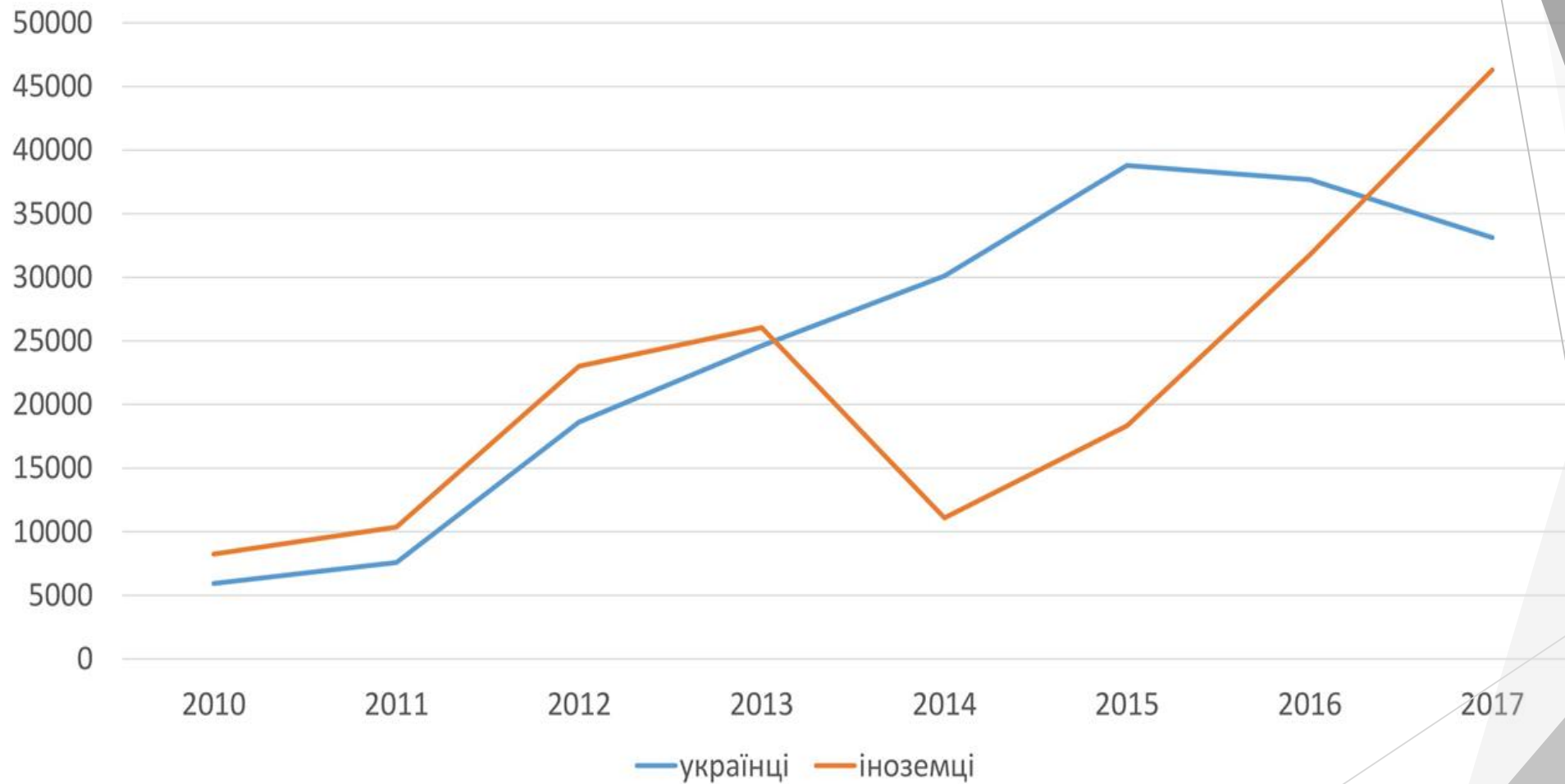


# Оновлено Центр туристичної інформації на пл. Ринок, 1



## Відвідуваність ЦТІ

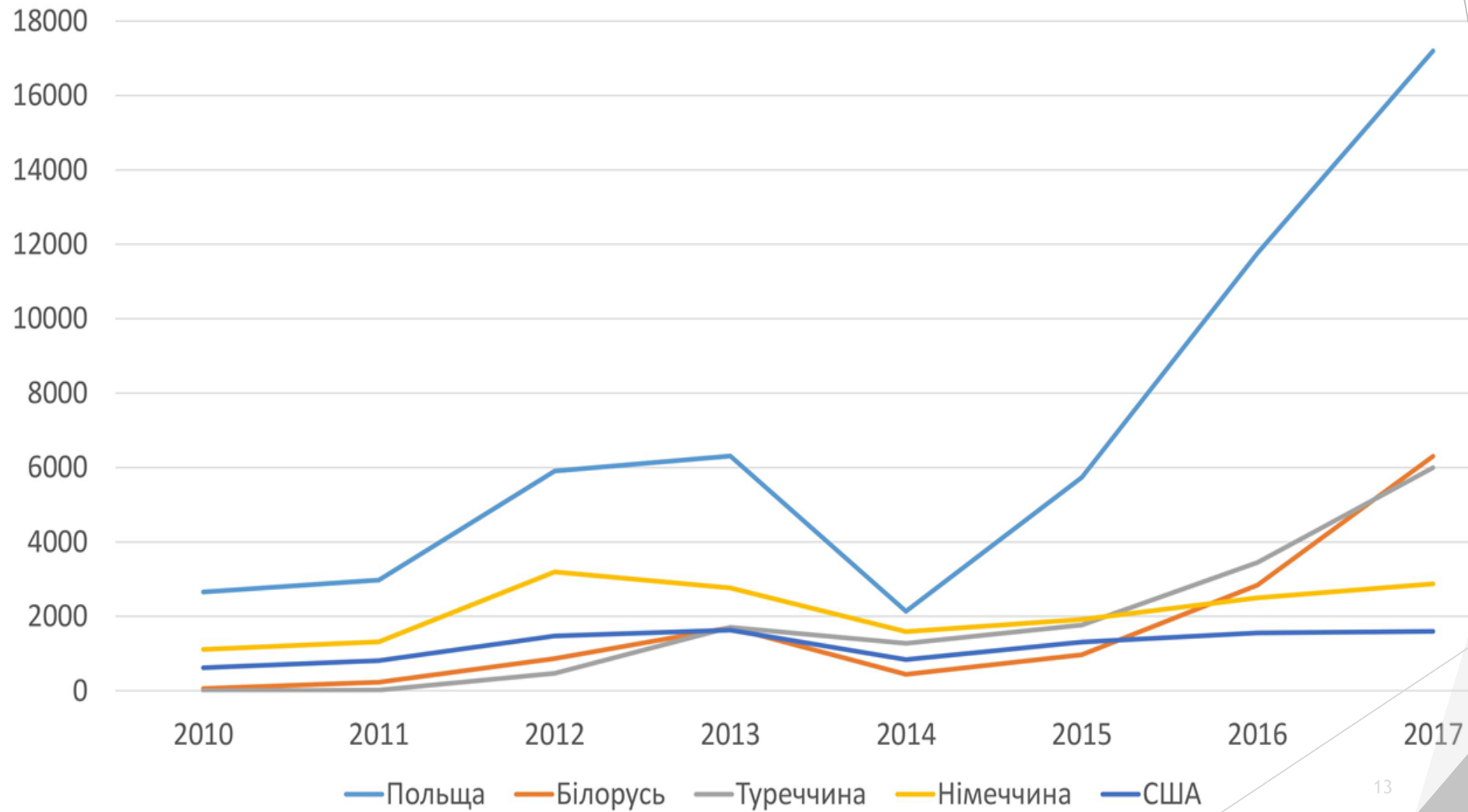
Відвідуваність українці vs іноземці



Загальна відвідуваність ЦТІ 2017 - 80 тис. осіб (2016 рік - 69 тис. осіб)

# Відвідуваність ЦТІ

## Відвідуваність по цільових ринках, чол



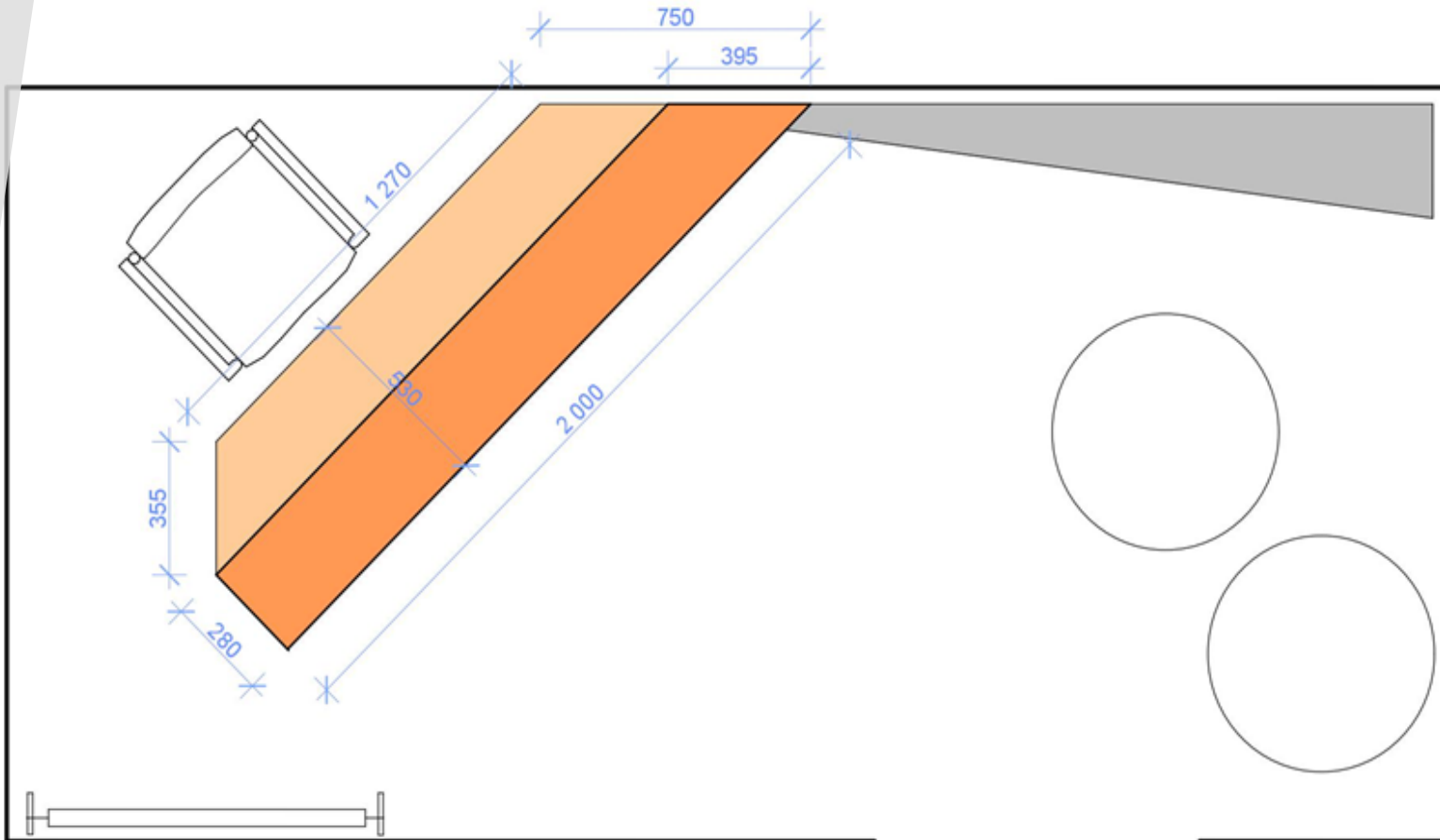
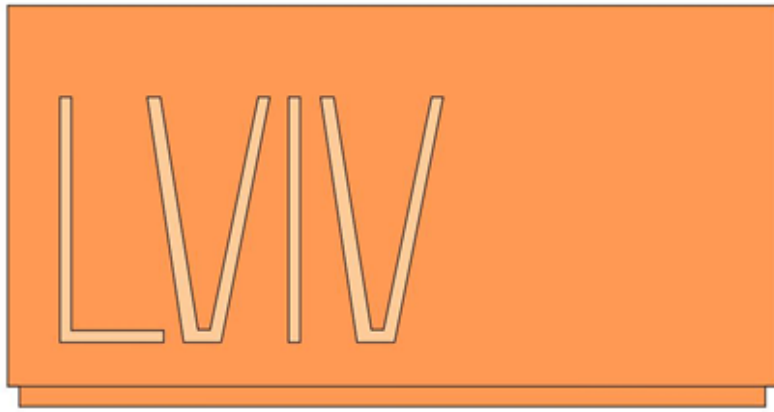
## Здійснення продажів в ЦТІ (пл. Ринок) з травня 2017 р

- Виручка від реалізації 280 тис. грн (прибуток 100 тис. грн)
- Залучено рекламних коштів для друку продукції - 205 тис. грн.
- Продаж екскурсій, книг, путівників, карт, квитки на електротранспорт, листівки+марки та інше

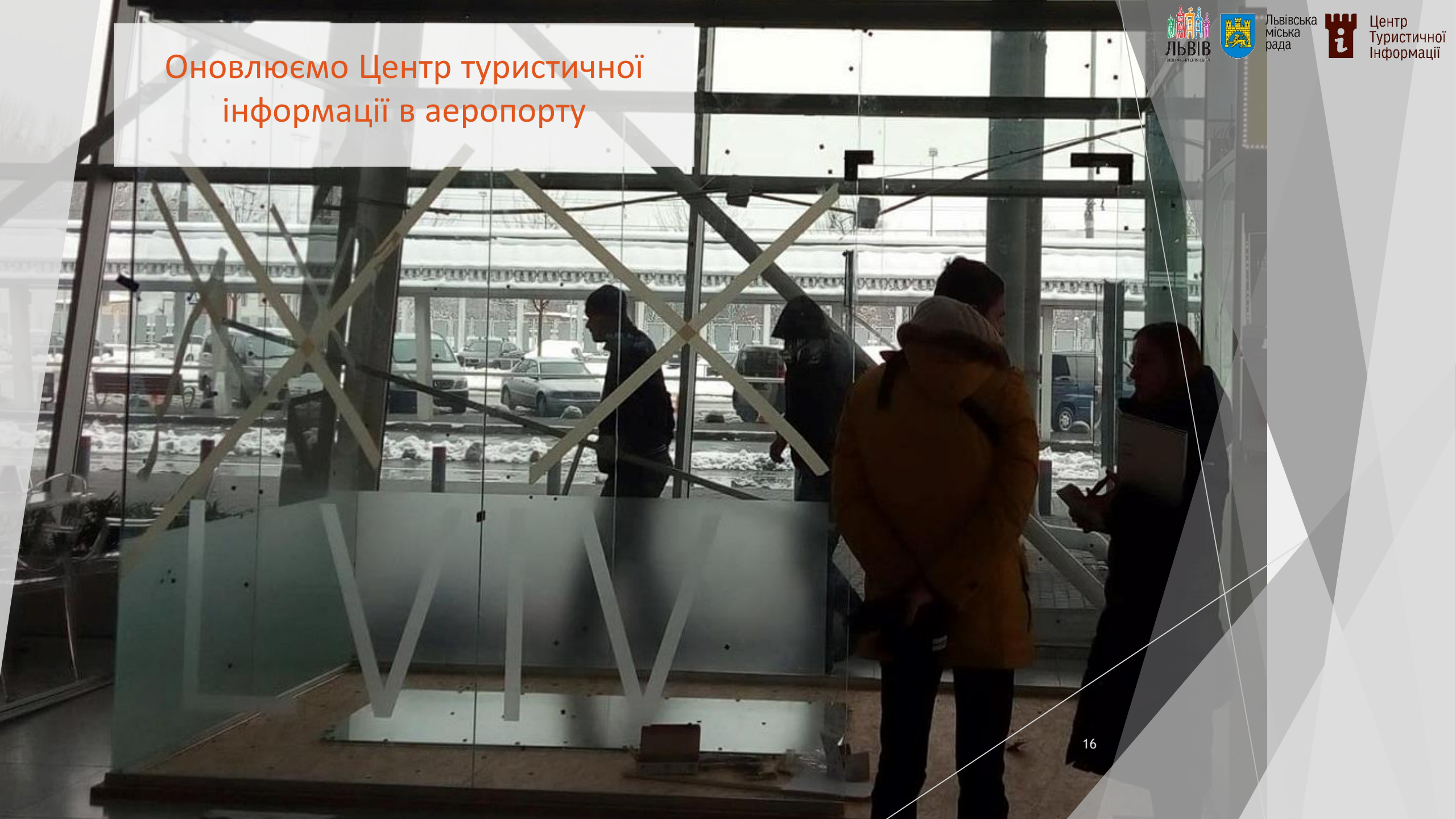
### План 2018 рік

- Виготовлення та продаж офіційної сувенірної продукції
- Продажі в ЦТІ на вокзалі та аеропорту

# Оновлюємо Центр туристичної інформації в аеропорту



# Оновлюємо Центр туристичної інформації в аеропорту





# Розширення туристичної карти Львова

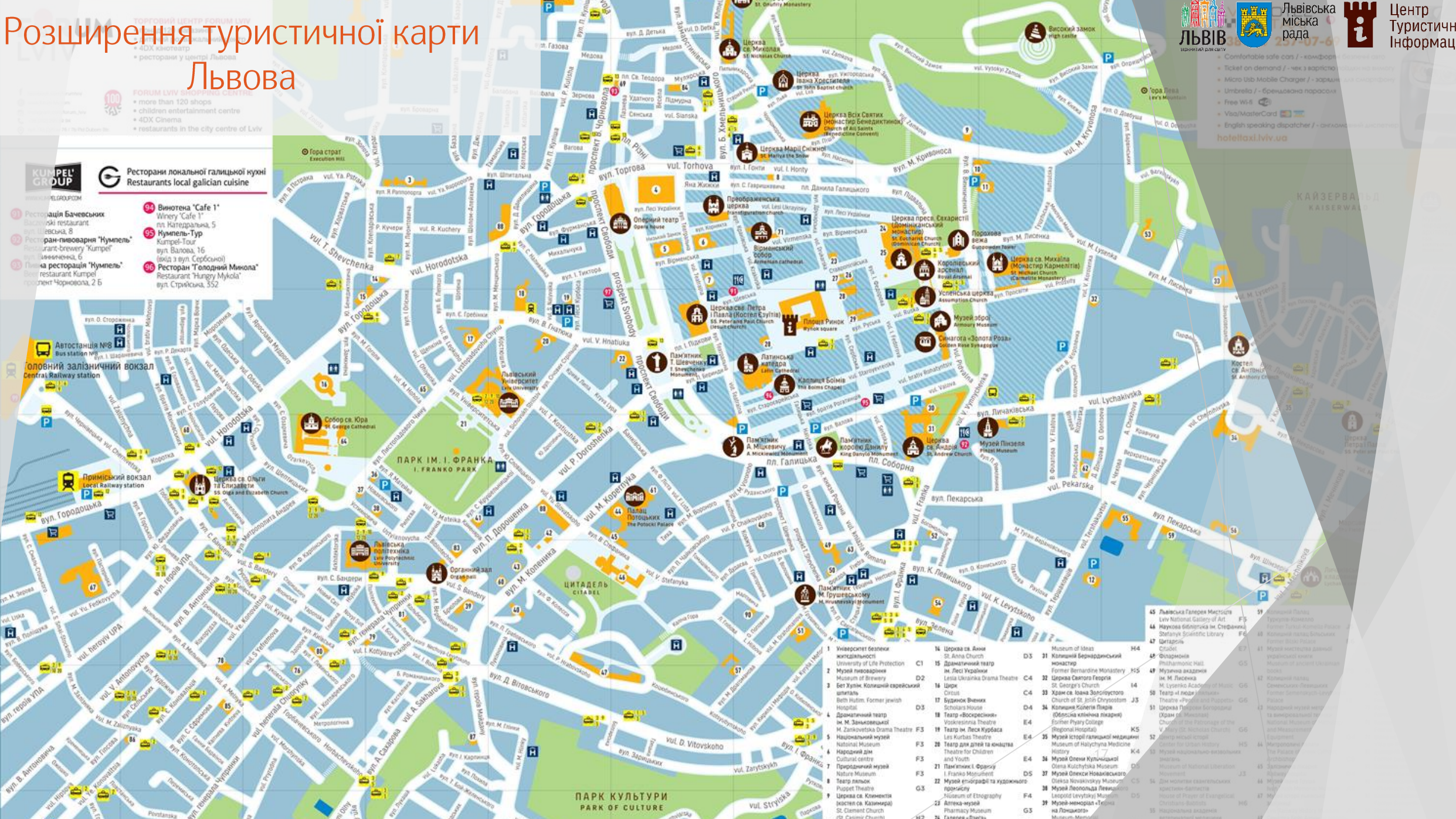
## Львова

**ТОРГОВИЙ ЦЕНТР FORUM LVIV**  
 Shopping centre  
 • 4DX кінотеатр  
 • ресторани у центрі Львова

**FORUM LVIV SHOPPING CENTRE**  
 • more than 120 shops  
 • children entertainment centre  
 • 4DX Cinema  
 • restaurants in the city centre of Lviv

**KUMPEL' GROUP**  
 Ресторани локальної галицької кухні  
 Restaurants local galician cuisine

- 04 Ресторанія Бачевських  
Bachewsky restaurant  
вул. Шевська, 8
- 02 Ресторан-пивоварня "Кумпель"  
Restaurant-brewery "Kumpel"  
вул. Шевська, 6
- 05 Пивна ресторанія "Кумпель"  
Beer restaurant Kumpel  
проспект Чорновола, 2 Б
- 04 Винюта "Cafe 1"  
Winey "Cafe 1"  
пл. Катедральна, 5
- 05 Кумпель-Тур  
Kumpel-Tour  
вул. Валова, 16  
кіло з вул. Сербської
- 06 Ресторан "Голодний Микола"  
Restaurant "Hungry Mykola"  
вул. Стрийська, 352



**Львівська рада**  
 Львівська міська рада  
 257-07-60

**Центр Туристичної Інформації**

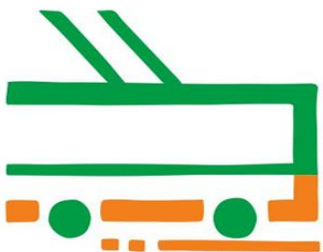
- Comfortable safe cars / - комфортні автомобілі
- Ticket on demand / - чек з вартістю за вимогою
- Micro Usb Mobile Charger / - зарядний пристрій
- Umbrella / - брендвана парасола
- Free Wi-Fi
- Visa/MasterCard
- English speaking dispatcher / - англійськомовний диспетчер

hotellaxi.lviv.ua

- 45 Львівська Галерея Мистецтв  
Lviv National Gallery of Art
- 46 Наукова бібліотека ім. Стефаники  
Stephanika Scientific Library
- 47 Цитадель  
Citadel
- 48 Фоліадна  
Foliadna
- 49 Музична академія ім. М. Лисенка  
M. Lysenko Academy of Music
- 50 Театр «Людська історія»  
Theatre "People's Story"
- 51 Церква Пророка Єлісави  
(Храм св. Миколая)  
Church of the Patronage of the Holy Mary
- 52 Музей історії галицької медицини  
Museum of Galician Medicine History
- 53 Музей національно-визвольної боротьби  
Museum of National Liberation Movement
- 54 Дім митрополита св. Євдокима  
House of Prince of Evangelical Bishop
- 55 Національна академія ветеринарної медицини  
National Academy of Veterinary Medicine
- 56 Музей історії міста  
Museum of City History
- 57 Музей історії міста  
Museum of City History
- 58 Музей історії міста  
Museum of City History
- 59 Музей історії міста  
Museum of City History
- 60 Музей історії міста  
Museum of City History
- 61 Музей історії міста  
Museum of City History
- 62 Колегіум св. Євдокима  
College of St. Eudocima
- 63 Музей історії міста  
Museum of City History
- 64 Музей історії міста  
Museum of City History
- 65 Музей історії міста  
Museum of City History
- 66 Музей історії міста  
Museum of City History
- 67 Музей історії міста  
Museum of City History
- 68 Музей історії міста  
Museum of City History
- 69 Музей історії міста  
Museum of City History
- 70 Музей історії міста  
Museum of City History
- 71 Музей історії міста  
Museum of City History
- 72 Музей історії міста  
Museum of City History
- 73 Музей історії міста  
Museum of City History
- 74 Музей історії міста  
Museum of City History
- 75 Музей історії міста  
Museum of City History
- 76 Музей історії міста  
Museum of City History
- 77 Музей історії міста  
Museum of City History
- 78 Музей історії міста  
Museum of City History
- 79 Музей історії міста  
Museum of City History
- 80 Музей історії міста  
Museum of City History
- 81 Музей історії міста  
Museum of City History
- 82 Музей історії міста  
Museum of City History
- 83 Музей історії міста  
Museum of City History
- 84 Музей історії міста  
Museum of City History
- 85 Музей історії міста  
Museum of City History
- 86 Музей історії міста  
Museum of City History
- 87 Музей історії міста  
Museum of City History
- 88 Музей історії міста  
Museum of City History
- 89 Музей історії міста  
Museum of City History
- 90 Музей історії міста  
Museum of City History
- 91 Музей історії міста  
Museum of City History
- 92 Музей історії міста  
Museum of City History
- 93 Музей історії міста  
Museum of City History
- 94 Музей історії міста  
Museum of City History
- 95 Музей історії міста  
Museum of City History
- 96 Музей історії міста  
Museum of City History
- 97 Музей історії міста  
Museum of City History
- 98 Музей історії міста  
Museum of City History
- 99 Музей історії міста  
Museum of City History

**ПАРК КУЛЬТУРИ**  
 PARK OF CULTURE

# ЛЬВІВ ОФІЦІЙНИЙ ПУТІВНИК



- ▶ Новий офіційний путівник збереже у собі усе найкраще з попередньої редакції.
- ▶ Його філософія - друг в кишені. Ми додали туди більше не-традиційної туристичної інформації. Наприклад, перелік блошиних ринків міста чи адреси, за якими можна знайти експериментальні театри. Також змінився розділ зі самостійними екскурсіями. Ми доповнили його мандрівкою муралами Підзамча, єврейським маршрутом і навіть прогулянкою на Сихові.

# Аналітика та дослідження ринку





# Типи туристичної статистики у місті

Кількісні показники

Якісні показники

Заклади розміщення

Людські потоки

ТІЦи

Аеропорт

Фінансові потоки

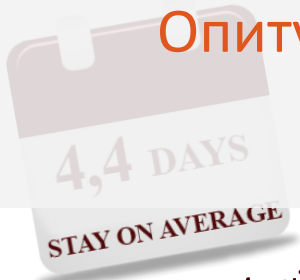
Маркетингові дослідження в'їзних туристів

Профіль туриста

Дані Державної фіскальної служби



# Опитування туристів



\* 2016 рік - 4 дні



Recommendation rate



Index measuring visitor satisfaction with tourist services

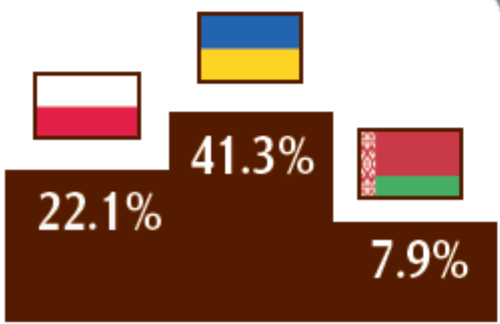
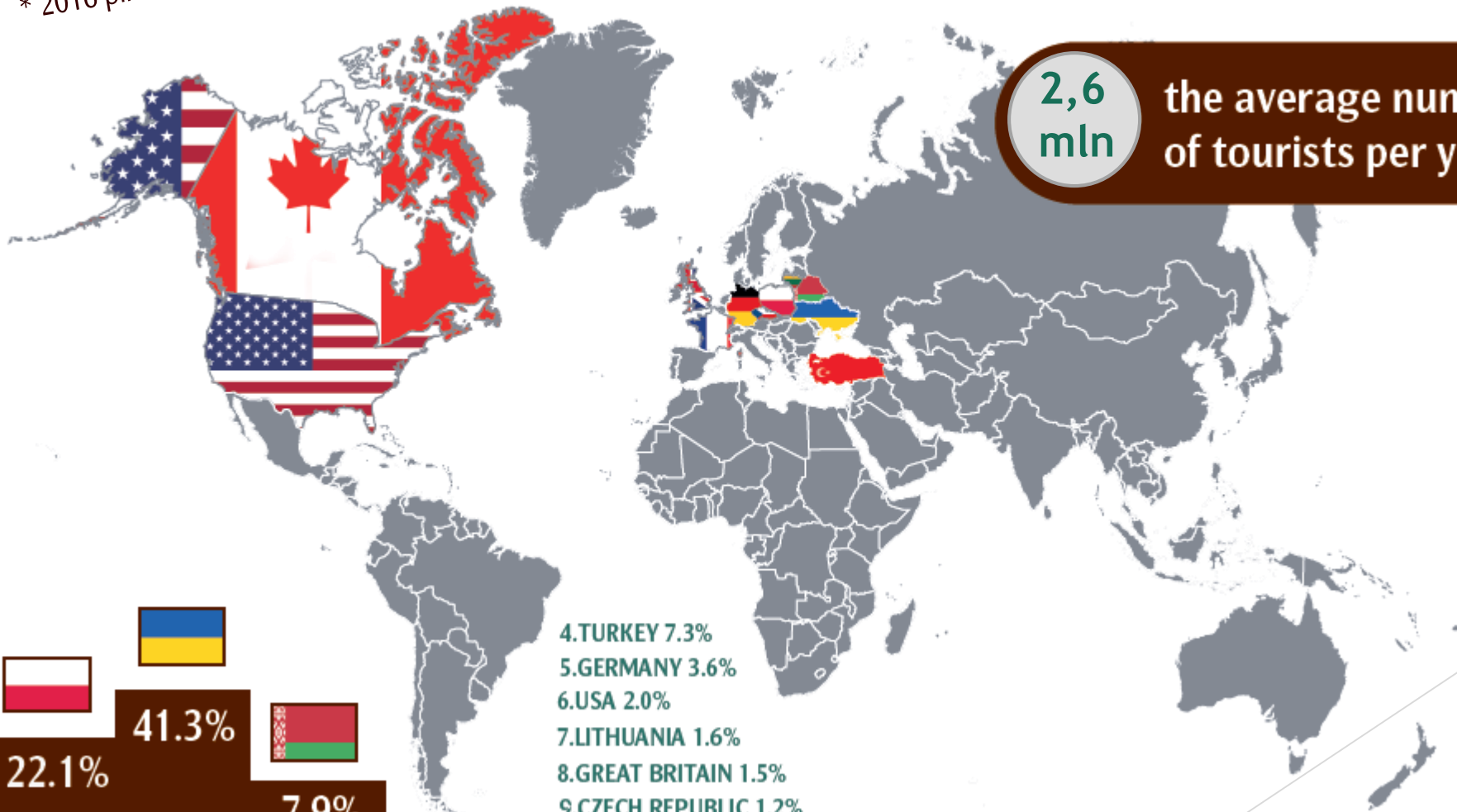


Index measuring tourist attractiveness



## TOP 10 COUNTRY

2,6 mln the average number of tourists per year



- 4. TURKEY 7.3%
- 5. GERMANY 3.6%
- 6. USA 2.0%
- 7. LITHUANIA 1.6%
- 8. GREAT BRITAIN 1.5%
- 9. CZECH REPUBLIC 1.2%
- 10. CANADA 0.7%

# Профіль туриста



Самостійні прогулянки містом

Україна	85%
Франція	79%
Польща	76%
Німеччина	71%
США	67%
Туреччина	58%
Велика Британія	50%



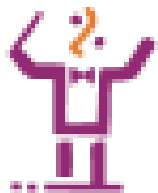
Середні витрати 1 туриста за 1 день



США	131 €
Велика Британія	112 €
Туреччина	111 €
Німеччина	83 €
Польща	75 €
Франція	56 €
Україна	35 €



85 % французів використовують мобільну навігацію для орієнтування в місті, інші ринки - 55 % - 65 %



Відвідування закладів культури

Франція	93%
США	80%
Німеччина	74%
Польща	72%
Туреччина	63%
Україна	62%
Велика Британія	50%



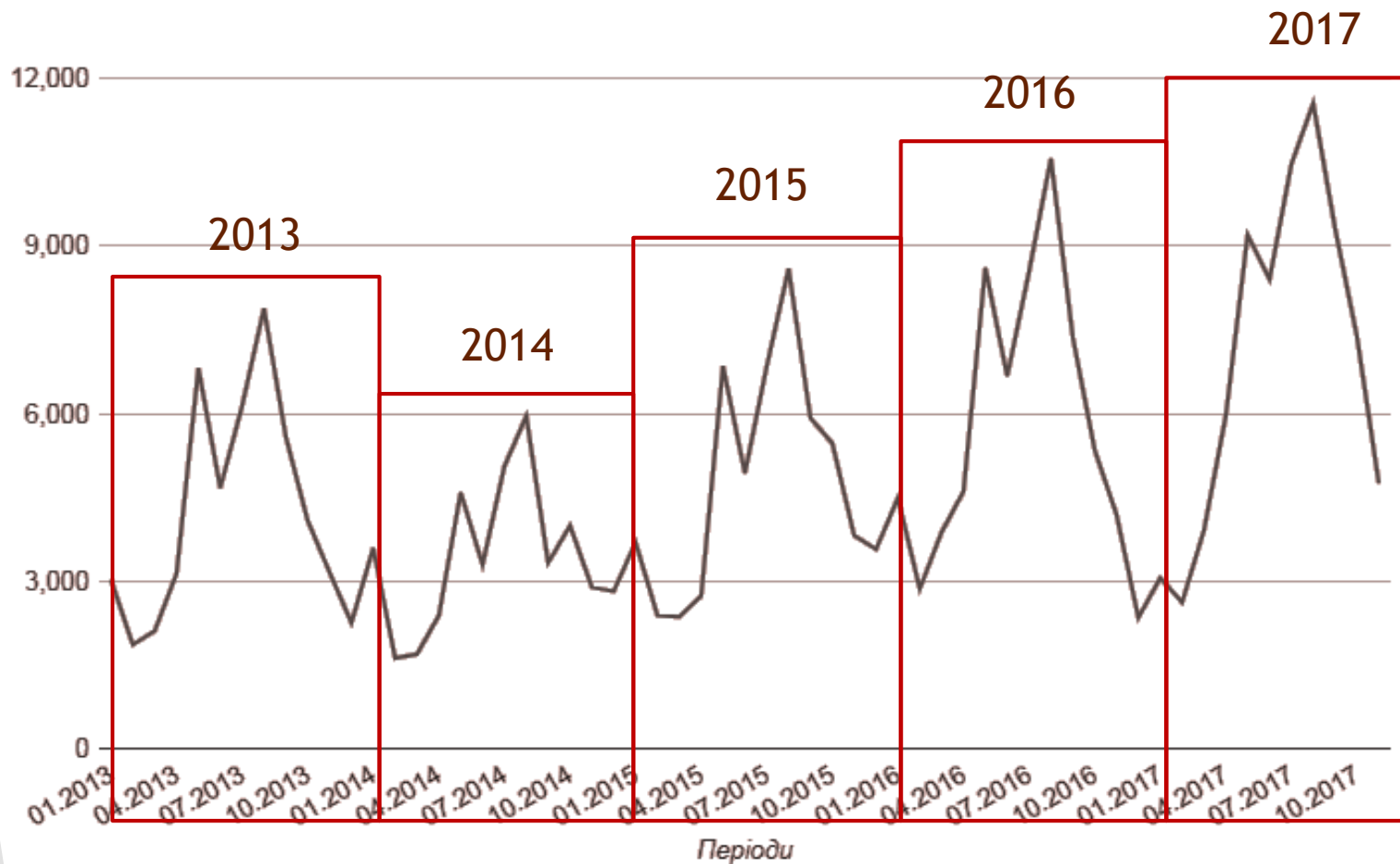
80 % британців надають перевагу гастрономічному туру у Львові



97%	Україна	0,3%
95%	Велика Британія	5%
90%	Польща	4%
93%	Франція	7%



# Measuring seasonality (Gini coefficient)



Gini = 0



$G_{2015} = 0.227$

$G_{2016} = 0.238$

$G_{2017} = 0.242$

$G_{\text{ГРАЦ}} = 0.11$

$G_{\text{БУДАПЕШТ}} = 0.12$

$G_{\text{ДРЕЗДЕН}} = 0.13$

$G_{\text{ВІЛЬНЮС}} = 0.15$

**$G_{\text{УКРАЇНА}} = 0.172$**

**$G_{\text{ТУРЕЧЧИНА}} = 0.172$**

$G_{\text{БІЛОРУСЬ}} = 0.331$

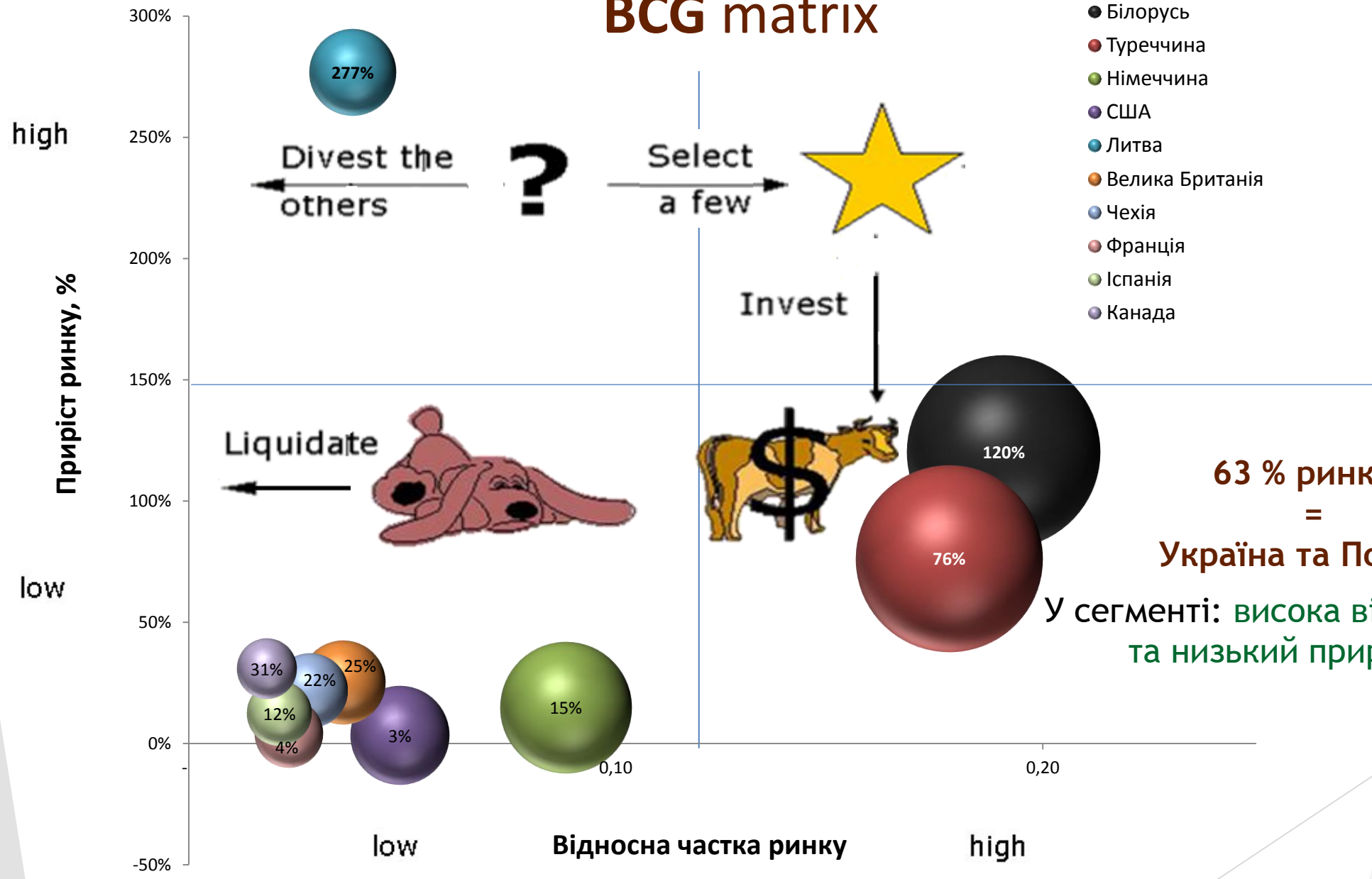
$G_{\text{США}} = 0.328$

**$G_{\text{ЛИТВА}} = 0.410$**

**$G_{\text{ФРАНЦІЯ}} = 0.383$**



# BCG matrix



**63 % ринку =  
Україна та Польща**

**У сегменті: висока відносна частка та низький приріст ринку**

# Пріоритетні ринки 2018

- основні ринки, I пріоритет: Німеччина, США, Великобританія, Литва
- основні ринки, II пріоритет: Україна, Польща, Білорусь
- нові ринки: Китай, Ізраїль

## Основні напрями роботи на цільових ринках:

- Онлайн реклама (google ads / fb ads)
- Створення туристичного продукту
- Організація фам-турів / пресс-турів
- UGC - User-generated content
- Участь у виставках
- Реклама в бортових журналах
- Співпраця з посольствами



# Пріоритетні ринки 2018

## Німеччина

- Тури на історичну тематику
- Гастрономічний туризм
- Організація прес-турів / залучення блогерів
- Відео контент

## США

- Туристичний продукт, що занурює в український колорит та традиції
- Організація прес-турів / залучення блогерів
- Співпраця з діаспорою
- Відео контент

## Литва

- Розвиток транспортного сполучення
- Відкриття авіа рейсів

## Великобританія

- Розвиток культури через гастрономічний туризм
- Організація прес-турів / залучення блогерів
- Відео контент



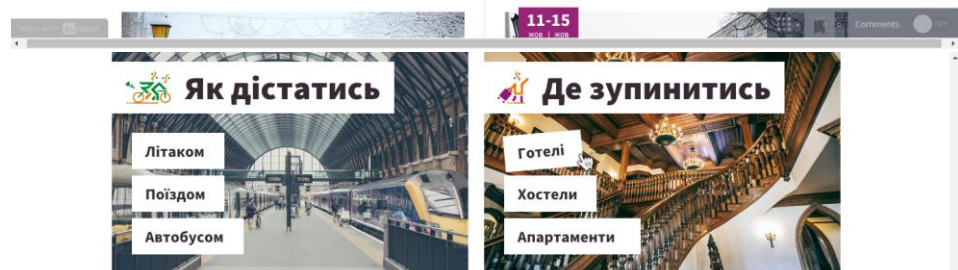
# Цифровий маркетинг



# Розроблено візуальний конфепт та структуру порталі Lviv.travel



## Вже і зараз



## Запашна кава



## Популярні заклади



# Розроблено візуальний концепт та структуру порталу Lviv.travel

## Вже і зараз

- ▶ Свіжі новини
- ▶ Актуальні події
- ▶ Рекомендовані події
- ▶ CITY CARD
- ▶ Топові місця
- ▶ #Львів у соц мережах

Блок з подіями

## Сплануй

- ▶ До львова
- ▶ Громадський транспорт
- ▶ Де зупинитися
- ▶ Путівники та карти
- ▶ Все що треба знати

Карта, погода, мобільні додатки

## Твій Львів

- ▶ Їжа та напої
- ▶ Пам'ятки
- ▶ Музеї/Галереї
- ▶ Атракції
- ▶ Парки
- ▶ Театри/Філармонії
- ▶ Навколо Львова
- ▶ Громадські місця
- ▶ Тури

Блок з рекомендованими місцями

Блок з топ місцями

ТІЦ

## Події

- ▶ Мистецтво та культура
- ▶ Фестиваль
- ▶ Для дітей
- ▶ Спорт
- ▶ Бізнес

## Meetings

- ▶ Чому Львів
- ▶ Заклади
- ▶ Запланувати конференцію у Львові
- ▶ Календар подій
- ▶ Почесні амбасадори
- ▶ Новини
- ▶ Про нас
- ▶ Про Lviv Convention Bureau

# Музей міста



## Музей міста



ремонтно-реставраційні роботи:

- адаптація проектно-кошторисної документації
- консультації з фахівцями різного профілю та представниками міських структур
- проходження експертизи проекту (спільно з УОІС)
- подача документів на тех. умови
- розробка дизайн-проекту\_RE+design bureau





## Музей міста



З травня по листопад 2017 року Музей Міста спільно з іншими інституціями провів ряд заходів, серед яких виставки, лекції, майстер-класи, дискусії, екскурсії, кінопоказ тощо.

Всього 26 подій, учасниками яких стали близько 1570 осіб.

Проекти і заходи:

- Міжнародний день музеїв - проект “Музей, якого ще немає”
- Презентація альбому фірми “Сокольницький&Вісьнєвський”
- Майстерня міста - проект “60 рік нашої медіа-ериНіч у Львові - екскурсії про історію Ратуші
- Дні європейської спадщини - лекції в Музеї Міста, арт-проект Петра Сметани “Міста, що зникають”
- Виставка Олі Бабак “Реальність мінлива”
- Лекція та неформальні зустрічі музейників (1 лекція та 7 зустрічей)

fb-сторінка Музею Міста, анонси та інтерв'ю у ЗМІ, участь працівників у міжнародних програмах

Дякую за увагу!