



Plan
Strategiczny dla
Wspólnej
Polityki
Rolnej
na lata 2023-2027



Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich+



Dofinansowane przez
Unię Europejską



WYMIANA WIEDZY I DOŚWIADCZEŃ NA PRZYKŁADZIE POMORSKICH GOSPODARSTW AGROTURYSTYCZNYCH

Lubań, 07.10.2025 r.

OPERACJA „WYMIANA WIEDZY I DOŚWIADCZEŃ NA PRZYKŁADZIE POMORSKICH GOSPODARSTW AGROTURYSTYCZNYCH” DOFINANSOWANA ZE ŚRODKÓW UNII EUROPEJSKIEJ W RAMACH PLANU STRATEGICZNEGO DLA WSPÓLNEJ POLITYKI ROLNEJ NA LATA 2023-2027. OPERACJA REALIZOWANA PRZEZ POMORSKI OŚRODEK DORADZTWA ROLNICZEGO W LUBANIU. INSTYTUCJA ZARZĄDZAJĄCA PLANEM STRATEGICZNYM DLA WSPÓLNEJ POLITYKI ROLNEJ NA LATA 2023-2027 - MINISTER ROLNICTWA I ROZWOJU WSI.



Plan
Strategiczny dla
Wspólnej
Polityki
Rolnej
na lata 2023-2027



Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich+



Dofinansowane przez
Unię Europejską



JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG W GOSPODARSTWACH

WYMAGANIA DOTYCZĄCE BEZPIECZEŃSTWA I WYPOSAŻENIA OBIEKTÓW.
CO DECYDUJE O SUKCESIE W AGROTURYSTYCE?

WYKŁAD O ZNACZENIU JAKOŚCI OBSŁUGI, RELACJI Z GOŚCIMI W BUDOWANIU POZYTYWNEJ OPINII I POWROTÓW TURYSTÓW,
WYMAGANIACH BEZPIECZEŃSTWA I WYPOSAŻENIA.

Jarosław Bień

Lubań, 07.10.2025 r.

OPERACJA „WYMIANA WIEDZY I DOŚWIADCZEŃ NA PRZYKŁADZIE POMORSKICH GOSPODARSTW AGROTURYSTYCZNYCH” DOFINANSOWANA ZE ŚRODKÓW UNII EUROPEJSKIEJ W RAMACH PLANU STRATEGICZNEGO DLA WSPÓLNEJ POLITYKI ROLNEJ NA LATA 2023-2027. OPERACJA REALIZOWANA PRZEZ POMORSKI OŚRODEK DORADZTWA ROLNICZEGO W LUBANIU. INSTYTUCJA ZARZĄDZAJĄCA PLANEM STRATEGICZNYM DLA WSPÓLNEJ POLITYKI ROLNEJ NA LATA 2023-2027 - MINISTER ROLNICTWA I ROZWOJU WSI.



Plan
Strategiczny dla
Wspólnej
Polityki
Rolnej
na lata **2023-2027**



**Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich +**

PODR
POMORSKI OŚRODEK
DORADZTWA ROLNICZEGO
W LUBANIU

**Dofinansowane przez
Unię Europejską**



- **Podróże są często wynikiem długiego planowania,
a z nimi wiążą się konkretne nadzieje i oczekiwania.**



Plan
Strategiczny dla
Wspólnej
Polityki
Rolnej
na lata 2023-2027



Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich +

PODR
POMORSKI OŚRODEK
DORADZTWA ROLNICZEGO
W LUBANIU

Dofinansowane przez
Unię Europejską



■ OSOBISTA GORZKA PRAWDA

- Prysznic, który zalewał całą łazienkę
- Wanna, której nie było
- Pokój, który okazał się klitką
- Brak intymności, prywatności
- **Brak ciepłej wody**





Plan
Strategiczny dla
Wspólnej
Polityki
Rolnej
na lata 2023-2027



Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich +

PODR
POMORSKI OŚRODEK
DORADZTWA ROLNICZEGO
W LUBANIU

Dofinansowane przez
Unię Europejską



■ PIRAMIDA SUKCESU AGROTURYSTYKI



- **MARKA** - spójna, autentyczna opowieść, poparta wysokiej jakości wizualizacją, która buduje emocjonalną więź i relacje
- **RELACJE** - autentyczna gościnność, przewidywanie potrzeb gości i pozytywne zaskakiwanie
- **CICHY LUKSUS** - inwestycja w komfort, dopracowane wyposażenie użytkowe.
- **FUNDAMENT** - spełnienie minimalnych wymogów technicznych i prawnych, przestrzeganie procedur higienicznych, zapewnienie bezpieczeństwa.



Plan
Strategiczny dla
Wspólnej
Polityki
Rolnej
na lata **2023-2027**



Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich +

PODR
POMORSKI OŚRODEK
DORADZTWA ROLNICZEGO
W LUBANIU

Dofinansowane przez
Unię Europejską



■ CZEGO GOŚCIE NIE WYBACZAJĄ?

- Problemy z czystością
- Obecność robactwa (pluskwy, pajęczyny)
- Zaniedbany stan techniczny i nieprzyjemny zapach (np. stęchlizna)



NIE WSZYSTKO JEDNAK MUSI BYĆ PROBLEMEM. Czasem to, **CO NA CO DZIEŃ BYŁOBY NIEDOGODNOŚCIĄ,** w trakcie pobytu w agroturystyce **MOŻE BYĆ JEJ UROKIEM.**



Plan
Strategiczny dla
Wspólnej
Polityki
Rolnej
na lata 2023-2027



Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich +

PODR
POMORSKI OŚRODEK
DORADZTWA ROLNICZEGO
W LUBANIU

Dofinansowane przez
Unię Europejską



■ **Najbardziej destrukcyjnym czynnikiem dla reputacji miejsca jest jednak... POSTAWA GOSPODARZA.**



Plan
Strategiczny dla
Wspólnej
Polityki
Rolnej
na lata 2023-2027



Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich +

PODR
POMORSKI OŚRODEK
DORADZTWA ROLNICZEGO
W LUBANIU

Dofinansowane przez
Unię Europejską



■ RELACJE - zadbaj o pierwsze wrażenie



- **Przywitaj miło gości**, po ich przyjeździe, oprowadź po miejscu.
- W pokoju możesz zostawić **upominek powitalny** np. owoce z sadu w misce, lokalną nalewkę, koszyk ze smakołykami.
- **List powitalny** z odręcznym podpisem.





**Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich +**

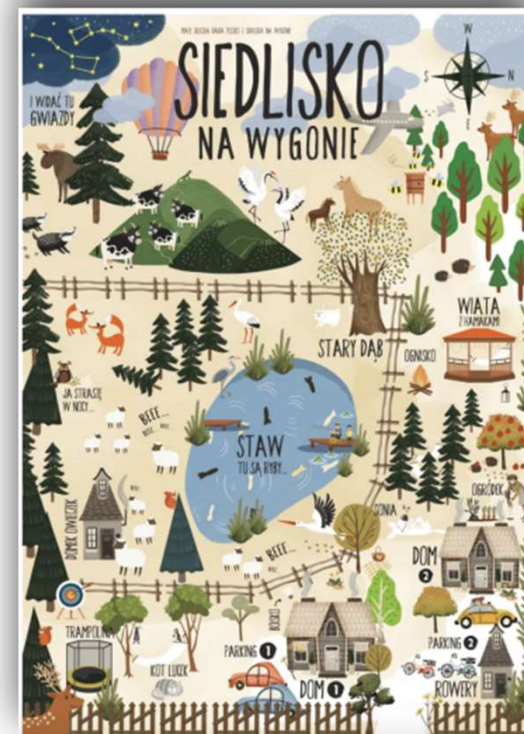


**Dofinansowane przez
Unię Europejską**



Pamiętaj, że Twój gość może w Twojej okolicy być **PIERWSZY RAZ**.

- **Kluczowe informacje przed przyjazdem** np. jeśli dotarcie do Ciebie jest trudne - nagraj video, prześlij zdjęcia mailem - zrób wszystko, aby gość nie czuł stresu i zagubienia.
- **Krótki przewodnik** (może to być kilka stron), które odpowiedzą na najpopularniejsze pytania np.:
 - Kiedy mogę rozpaść ognisko? Skąd wziąć drewno?
 - Kiedy mogę skorzystać z sauny?
 - Gdzie znajdują się sklepy?
- **Posiadanie odpowiedzi na „JEJU! ZAPOMNIAŁEM Z DOMU”!**





Plan
Strategiczny dla
Wspólnej
Polityki
Rolnej
na lata 2023-2027



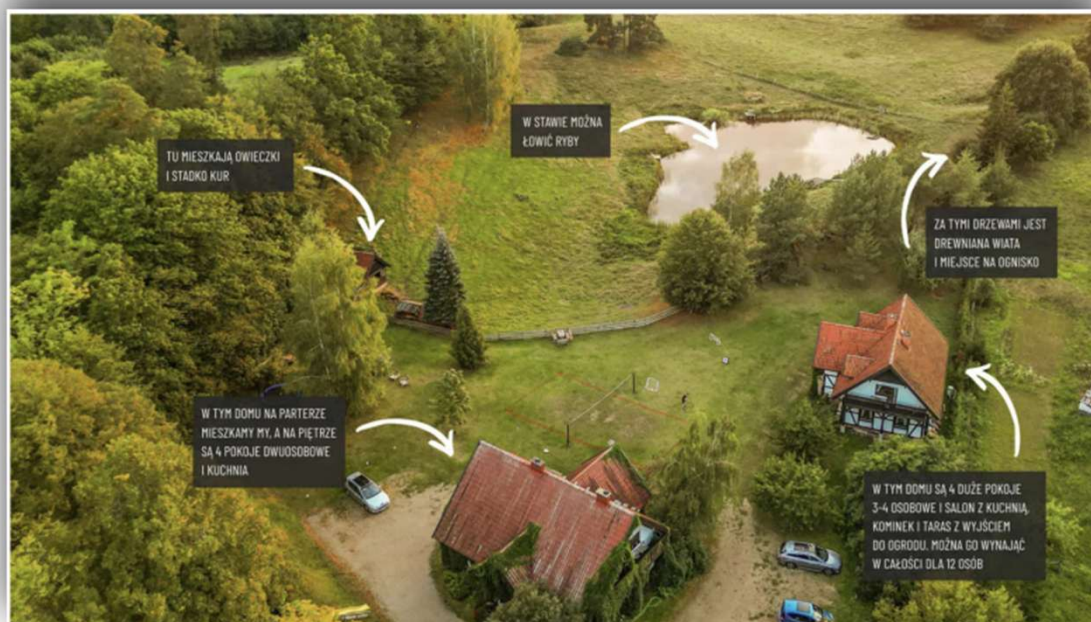
Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich +

PODR
POMORSKI OŚRODEK
DORADZTWA ROLNICZEGO
W LUBANIU

Dofinansowane przez
Unię Europejską



■ RELACJE - zadbaj o komunikację ułatwiającą pobyt



- **WIZUALNY PRZEWODNIK** ułatwi poruszanie się po terenie i pięknie zwizualizuje to, czego goście mogą się spodziewać.



Plan
Strategiczny dla
Wspólnej
Polityki
Rolnej
na lata 2023-2027



Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich +

PODR
POMORSKI OŚRODEK
DORADZTWA ROLNICZEGO
W LUBANIU

Dofinansowane przez
Unię Europejską



■ RELACJE - pozostaw po sobie świetne wrażenie, czyli waga pożegnania

- **Zapytaj o opinię** na temat pobytu oraz to, co najbardziej im się podobało i to, co by zmienili/ulepszyli
- **Poproś o wystawienie opinii** na portalu rezerwacyjnym czy wizytówce w Google
- **Umożliw zakupienie pamiątek** - wiele osób jest skłonnych zapłacić za coś, co będzie im przypominało miłe chwile spędzone u Ciebie - magnes, ręcznie robione mydło, kubek etc.
- **Wręcz mały upominek na koniec wyjazdu** - woreczek z lawendą, własny wypiek, słoik z przetworami etc.





Plan
Strategiczny dla
Wspólnej
Polityki
Rolnej
na lata **2023-2027**



**Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich +**



**Dofinansowane przez
Unię Europejską**



- Jakiego Państwa dobre praktyki?
- Co takiego Państwo stosujecie, by dbać o jakość, bezpieczeństwo, relacje z gośćmi?
- Czy na pewno najlepszym sposobem jest podejście do gości w taki sposób, w jaki sami lubimy być goszczeni?



Plan
Strategiczny dla
Wspólnej
Polityki
Rolnej
na lata 2023-2027



Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich +



POMORSKI OŚRODEK
DORADZTWA ROLNICZEGO
W LUBANIU

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- Jakie są Państwa dobre praktyki?
Co takiego Państwo stosujecie, by dbać o jakość, bezpieczeństwo, relacje z gośćmi?
- Czy na pewno najlepszym sposobem jest podejście do gości w taki sposób,
w jaki sami lubimy być goszczeni?
- Może warto zastanowić się kto jest moim klientem a kto nim... nie jest!
- Jakość, bezpieczeństwo, relacje z gośćmi inaczej rozumiane są
przez rodzinę 2+2,
inaczej przez parę bez dzieci
a jeszcze inaczej przez osobę odpoczywającą... samotnie!
- I wreszcie, czy jest możliwe pomieszczenie ich wszystkich pod jednym dachem? 😊



Plan
Strategiczny dla
Wspólnej
Polityki
Rolnej
na lata 2023-2027



Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich +



POMORSKI OŚRODEK
DORADZTWA ROLNICZEGO
W LUBANIU

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Jak zbudować PERSONY?

- **Persona to fikcyjna postać, która reprezentuje grupę Twoich modelowych klientów.**
- Może to być na przykład fryzjerka Beata, Bartek z Działu Marketingu lub księgowa Ania.
- Każda z nich ma inną charakterystykę i dlatego przemawia do nich odmienna komunikacja.
- **Jeśli ustalisz, co kieruje ich decyzjami, to jesteś blisko osiągnięcia sukcesu!**
- Personę tworzysz na podstawie dostępnych Ci danych.
Gdy skrupulatnie je przeanalizujesz, znajdziesz pewne powtarzalne wzorce rządzące Twoimi klientami.
Wówczas możesz je uogólnić i przenieść właśnie na personę – reprezentację tej konkretnej grupy.



Plan
Strategiczny dla
Wspólnej
Polityki
Rolnej
na lata **2023-2027**



**Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich +**



POMORSKI OŚRODEK
DORADZTWA ROLNICZEGO
W LUBANIU

**Dofinansowane przez
Unię Europejską**



1. Dane demograficzne

- W jakim wieku jest Twoja persona? To kobieta czy mężczyzna? Gdzie mieszka? W małym czy dużym mieście? Jest po ślubie? Ma partnera/partnerkę? Dzieci? Ile zarabia?

2. Wykształcenie

- Jaki jest jej poziom edukacji? Jakie szkoły ukończyła? Jaki był jej kierunek studiów? Ma jakieś certyfikaty?

3. Kariera

- Gdzie pracuje? W jakiej branży? Jaką pełni funkcję w firmie? Jak duża jest to firma? Jakie są jej obowiązki? Od jak dawna jest na tym stanowisku? Jaką rolę odgrywa w procesie zakupowym? Jak wygląda jej typowy dzień pracy? Jakie ma kompetencje?

4. Cechy charakteru

- Twoja persona to introwertyk czy ekstrawertyk? Lubi nowości czy marki zaufane od lat? Jak ją określić? Jest pracowita, wygadana, żywiołowa, towarzyska, roztrzepana, spokojna?



Plan
Strategiczny dla
Wspólnej
Polityki
Rolnej
na lata **2023-2027**



Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich +



POMORSKI OŚRODEK
DORADZTWA ROLNICZEGO
W LUBANIU

Dofinansowane przez
Unię Europejską



5. Wartości

- Co ceni Twoja persona? Jakie wartości się dla niej liczą?

6. Zainteresowania

- Co lubi Twoja persona? Jakie ma hobby? Jak spędza wolny czas? Lubi czytać blogi i czasopisma? Jaka jest ich tematyka? Czy ma swoje ulubione kanały na YouTube? Których social mediów używa? Lubi newslettery? Jakie platformy streamingowe ogląda? Jakie filmy i seriale lubi? Jak się ubiera? Czego nienawidzi?

7. Preferencje zakupowe

- Czy Twoja persona lubi kontakt telefoniczny? Może woli maile, spotkania twarzą w twarz? Czy korzysta z internetu do poszukiwania informacji o nowych produktach? Jakie inne źródła wykorzystuje do szukania rozwiązań? Z kim konsultuje swoje decyzje? Przez jaki proces decyzyjny musi przejść? Co skłania ją do zakupu? Szuka informacji w internecie czy ufa opiniom znajomych lub influencerów?



Plan
Strategiczny dla
Wspólnej
Polityki
Rolnej
na lata **2023-2027**



**Krajowa
Sieć
Obszarów
Wiejskich +**

PODR
POMORSKI OŚRODEK
DORADZTWA ROLNICZEGO
W LUBANIU

**Dofinansowane przez
Unię Europejską**



Dziękuję za uwagę 😊

Jarosław Bień