



**Magiczny
Kraków**

Specjaliści od informacji turystycznej i spraw niecodziennych

2017-09-06

8 punktów InfoKraków w strategicznych lokalizacjach miasta, wysoka jakość usług informacyjnych, 300 tys. obsłużonych turystów i mieszkańców Krakowa każdego roku, dostępność dla osób niepełnosprawnych i 23 pracowników, którzy mówią minimum w 2 językach obcych - tak w skrócie można opisać oficjalne punkty informacji miejskiej w Krakowie, których operatorem jest Krakowskie Biuro Festiwalowe. I co najważniejsze, dostępne są przez 360 dni w roku!

Liczba turystów w Krakowie co roku sukcesywnie wzrasta. Tylko w 2016 roku stolicę Małopolski odwiedziło 12 mln osób. Do osiągnięcia tego wyniku z pewnością przyczyniły się Światowe Dni Młodzieży, których w zeszłym roku gospodarzem było nasze miasto. Nie ulega jednak wątpliwości, że Kraków nadal jest topową destynacją turystyczną. Od lat utrzymuje się w pierwszej dziesiątce najchętniej odwiedzanych miast w Europie. Potwierdza to także ankieta przeprowadzona w lecie tego roku przez brytyjski portal turystyczny „Which? Travel”, w której Kraków pokonał 42 europejskie miasta, w tym Sewillę i Neapol. Holenderski Zoover w styczniu 2017 roku uznał Kraków najlepszą europejską destynacją, plasując go nawet przed Barceloną czy Wiedniem.

– Turyści, którzy odwiedzają nasze miasto, zasługują na doskonałą obsługę. W końcu są naszymi gośćmi – mówi Magdalena Łukasik, zastępca dyrektora Krakowskiego Biura Festiwalowego ds. marketingu, w której zakresie obowiązków leży opieka nad marką InfoKraków. – Jesteśmy największą siecią informacyjną w Polsce, a nasze usługi świadczymy bezpłatnie. Bezpłatnie dystrybuujemy także materiały na temat Krakowa oraz wydawaną przez nas co roku mapę. Odwiedzający Kraków mogą być pewni, że otrzymują więc aktualne informacje – dodaje Łukasik.

Mapa wydawana jest w 400 tys. egzemplarzy. Nie jest to jednak jedyny produkt, który jest dostępny dla turystów. W tym roku we współpracy z portalem Kids in Kraków, którego KBF jest wydawcą, przygotowano mapę przeznaczoną dla najmłodszych zwiedzających. Jej nakład to 100 tys. egzemplarzy. Można tam znaleźć gotowe trasy (m.in. „Na skrzydłach zaczarowanych gołębi”, „Śladami Smoka Wawelskiego” czy „Z powiększającym szkłem po Krakowie”). Mapa jest aktualna przez cały rok, a spacer z nią to idealna atrakcja dla dzieci, które spędzają w mieście zarówno wakacje, jak i ferie.

I to wszystko jest na wyciągnięcie turystycznej ręki, gdyż punkty zlokalizowane są w strategicznych lokalizacjach miasta (ul. św. Jana, Pawilon Wyspiańskiego przy pl. Wszystkich Świętych, Sukiennice, ul. Szpitalna, Powiśle 11 u stóp Wawelu, ul. Józefa, Kraków Airport i Centrum Kongresowe ICE Kraków). W 2016 roku ponad 300 tys. turystów zostało obsłużonych w językach: polskim, angielskim, niemieckim, francuskim, włoskim, hiszpańskim, portugalskim, rosyjskim i szwedzkim. Wśród pracowników jest także osoba mówiąca po hebrajsku. Wsparcie udzielane jest także turystom mówiącym w języku hindi. Tylko w pierwszych siedmiu miesiącach 2017 roku w punktach InfoKraków obsłużonych zostało ponad



**Magiczny
Kraków**

200 tys. podróżnych i mieszkańców Krakowa.

A dlaczego podkreślamy, że punkty informacji turystycznej są także dla krakowian? Najważniejsze jest kompleksowe podejście do świadczenia usług – w InfoKraków można odbierać bezpłatne wejściówki na wydarzenia organizowane przez Miasto Kraków, Krakowskie Biuro Festiwalowe, Centrum Kongresowe ICE Kraków oraz inne instytucje i podmioty. Prowadzona jest także sprzedaż biletów na wydarzenia kulturalne oraz starannie wyselekcjonowanych pamiątek i symboli Krakowa. Pracownicy służą również pomocą w niecodziennych sytuacjach: zaginione dzieci, skradzione dokumenty, zaślabnięcia. Ekipa InfoKraków przeszła szkolenie z udzielania pierwszej pomocy, a w czterech punktach dostępne są urządzenia ratujące życie AED – automatyczne defibrylatory zewnętrzne.

Jeśli nawet turyści nie trafią na punktów InfoKraków, zawsze mogą poprosić o pomoc mieszkańców. Choć znany jest stereotyp Polaka nieuprzejmego lub nawet gbura, zazwyczaj sami oceniamy siebie bardziej krytycznie, niż robią to obcokrajowcy. Coraz więcej rodaków mówi przecież w innych językach (nie tylko po angielsku). Coraz więcej podróżuje po świecie i niejednokrotnie znalazło się sytuacji, w której nie może znaleźć drogi do najważniejszego w danym regionie zabytku lub nie wie, czy skręcić w prawo czy w lewo, szukając swojego hotelu. Warto więc zastanowić się, kiedy następnym razem zostaniemy zapytani przez turystę o drogę – czy odpowiedzieć automatycznie „I don't know” lub „I don't speak English” – czy może jednak znaleźć w sobie pokłady pozytywnej energii, by wspomóc osobę w potrzebie. W końcu wszyscy jesteśmy ambasadorami miasta, w którym mieszkamy, ambasadorami Polski, ambasadorami ludzkiej uprzejmości. A jeśli nawet zagubiony turysta mówi tylko w języku, który jest załodze InfoKraków zupełnie nieznany, zawsze pozostają stare dobre gesty, szczery uśmiech i... wyszukiwarka Google. Jak sami mówią, w tym też są ekspertami!