

## **Referat af orienterings- og dialogmøde mellem Dayz Seawest og formændene for ejerforeningerne i Lønne Feriepark d. 26/8 2014**

Deltagere:

Ejerforeninger:

Område A: Allan Bernhardt og Michael Bergerud

Område B: Leif Laursen

Område C: Hubert Raeder og Finn Bojsen

Dayz:

Søren Sandberg – Driftsdirektør

Kent Lodberg – Produkt/Online Manager

Lene Hemmsen – Marketing Manager

Bent Trier – Teknisk chef

Bettina Johannesen – Aktivitets- og informationschef

Hanne Pedersen – Salgs- og marketingsassistent

Kort gennemgang af alle tilstedeværende Dayz medarbejdere, så formændene og medarbejderne ved hvem hinanden er, og der opstår relationer.

### **Punkt 1 – Velkomst**

Søren Sandberg byder velkommen.

Søren: citat på side 9 er taget med for at synliggøre at vi fremover skal sikre at der skabes større forståelse for de beslutninger der træffes og, at der ikke opstår frustrationer på baggrund af fejlinformationer eller mangel på kommunikation.

Konstruktiv dialog og en respekt for at vi ikke altid ser ens på tingene og derfor må træffe beslutninger der gavner fællesskabet og ikke nødvendigvis den enkelte ejer eller Dayz.

### **Punkt 2 – gennemgang af realiseret belægning**

Kent fremlægger statistik.

Tabel på side 11 viser en generel tilbagegang for Seawest for året til og med dags dato i august. Men de sidste tre måneder ligger over sidste år.

Der er også medtaget generel tendens for Region Syddanmark og hele landet.

Side 12: Disse tal er baseret på antal udlejningsdøgn – ikke faktisk afregning for ejere.

Siden juni har Dayz brugt dynamisk prisstyring.

Der ses i tabellen at det gennemsnitlige antal af udlejningsdage er steget siden 2013.

Tabellen på side 13 dækker over alle overnatninger i ferieboliger, ikke kun turister også erhvervsgæster og langstidslejemål som der har været en forøgelse af specielt på konkurrerende feriecentre.

Kapaciteten på feriecentre er steget (tabel side 14)

Tal på side 15 er taget fra Dayz' spørgeskema, det er altså gæsternes svar.

Det viser at 50 % af alle gæster booker deres ferie 14 dage eller mindre før ankomst.

Tal på side 16 er baseret på faktiske ophold på Dayz Seawest.

De viser at for nye bookinger i juli booker gæster i gennemsnit 5,3 dage for ankomst. I de sidste to uger af juli er tallet nede på 3 dage. Og i august er tallet faldet til 2,9. Det skyldes bl.a. den generelle markedstendens med også at Dayz har tilladt det for touroperatører at de booker op til tre dage før ankomst. Denne grænse er normalt 7 dage. Det er primært hollandske gæster der er tale om.

Disse tal er uden ejerbookinger.

### **Punkt 3 – Nye tiltag fra marketing**

Dynamisk prisstyring: Dayz kigger på hvad konkurrenterne sælger ophold til og kigger også på priser og belægninger fra sidste år og fremadrettet. Herudfra fastlægges prisen i den pågældende periode så.

Hjemmeside: den nye hjemmeside er undervejs, der er dog meget der skal gennemgås, 5000 sider. Lige nu er der ansat 6 freelancer der hjælper med at skrive og oversætte tekster. Hjemmesiden bliver optimeret så den kan bruges fra alle platforme. Computer, tablet og mobil.

Dayz er altid på udkig efter nye partnere og nye markeder, samt at opret holde det gode samarbejde med eksisterende partnere.

Dayz vil med den nye hjemmeside fortælle den gode historie på Seawest.

Børnekoncept: Maskotten Funny er skabt for at skabe genkendelse hos børn og forældre. Club Funny er en del af børnekonceptet. Klubben er en loyalitetsklub, som kommunikerer gennem forældrene til børnene.

Medlemmerne får tilsendt fordelagtige tilbud, nyheder og sjove gimmicks

Club Funny: direkte til børnene.

Der er allerede meget forskelligt merchandise, men der er endnu mere på vej.

Gratis familieaktiviteter blev indført i efteråret 2013. Aktiviteterne varierer efter sæson og har altid et tema. Aktiviteterne er skabt for at give gæsterne et mindeværdigt ophold, således at de forhåbentlig vil anbefale Dayz Seawest til venner og bekendte.

Allan spørger ind til medarbejderne på aktiviteterne, da der tidligere har været lidt problemer med deres engagement. Bettina tager hånd om det, og det kan allerede ses på gæsternes positive tilbagemeldinger.

### **Punkt 4 – Status på igangværende tiltag**

*Ejerlogin:* Fremadrettet bookinger bliver, som altid, tildelt efter fordelingsnøglen.

Spectra, som er bookingudbyder, har også Lalandia som kunde. Men Lalandia har selv lavet deres ejerlogin. Derfor skal Dayz starte helt forfra med Spectra og ejerlogin.

Ejerbooking online er en prioritet for Dayz men vi må desværre indse at bookingleverandøren nogle gang prioriterer anderledes end Dayz.

Informationsportal: det vil blive lige som med det gammel bookingsystem, at alt information, evt. belægningsstatistikker kommer med.

Måske der kan laves et forum for ejere, som Dayz ikke kan se.

I forbindelse med overgang til Picasso (2011) var det ikke længere muligt for ejer at have op til 6 masterkoder, da bookingsystemet overskrev disse, når der kom gæster i huset. Leif mener derfor der skal reduceres i beløb til Flex Control. Dayz er af den opfattelse at Flex Control er uden skyld i dette, da deres system kan det der er aftalt, men at det er bookingsystemet (også Spectra) der overskriver disse koder. Som udgangspunkt kan alle ejere ved ankomst komme op og få nye koder udleveret, og der kan også ved sene ankomster hænges koder ud, eller ejeren kan ringe og få oplyst koden. Der er tale om ophold hvor ejeren har lånt huset ud, og ikke ønsker at udlevere sin adgangskode.

Dayz mener ikke problemstillingen er særligt stor, men medgiver at det er en forringelse i forhold til tidligere, og vil undersøge om det kan ændres.

*Ejerskab formidling:* Dayz arbejder på en løsning med rabatkode til ejere – det er ikke lang ude i fremtiden.

Der vil formentligt bliver tre metoder og tre koder til fordeling af rabatten:

1. Ejeres gæst får 20% rabat på prisen de ser i bookingsystemet
2. Ejeren og gæsten deler de 20%, så gæsten får 10 % i rabat og ejeren får 10 % i provision
3. Ejeren får 20 % i provision

Det bliver noget med at rabatkoden indeholder husnummer, så rabatten kan spores til den rigtige ejer.

Der er 1100 ejere i Dayz regi, hvilket kan give mange potentielle nye gæster. Gæsterne kan også booke på andre centre, ikke kun Seawest.

Det eneste ejere skal er at sende koden ud i deres netværk. Dayz laver materiale til udsendelse.

*Servicekontrakt:* Servicekontrakten bliver ikke en del af formidlingsaftalen.

Dayz gennemgår alle huse i efteråret.

Udstyrs- og inventarliste sendes med referat ud.

Prisen bliver 250,- pr. år.

Dayz vil være lagerførende for alle emner, så ejere selv kan lave optællinger og fylde op under egne ophold.

Dayz vil ved hver rengøring tjekke de væsentlige ting og sikre der er minimum 95 % fyldt op.

Som udgangspunkt er alle ejere med.

Hvis der er nogle ejere der ikke ønsker at være en del af serviceaftalen, skal dette meddeles til Søren.

### **Punkt 5 – Gennemgang af gæsteanalyser**

Gennemgang af de tilbagemeldinger der er på gæstetilfredshedsundersøgelsen.

Tallene dækker over alle besvarelser siden maj i år.

Fra næste uge indeholder spørgeskemaet mere uddybende spørgsmål. Så vi kan finde ud af præcist hvad de er utilfredse med.

Dayz kontakter nogle af de utilfreds gæster for uddybende svar.

Har tidligere haft dårligere tal.

Der er blevet ansat to medarbejdere som er tilstedet i badeland og omklædningsrum hele dagen, fra morgen til aften.

De ødelagte skabe i omklædningsrummene kan ikke repareres og skal skiftes. Dette er en større investering.

Det vil fra 1/1 2015 være muligt for gæsterne at vælge huse med 30/30 forbindelse. Det vil blive opstillet som et kriterium i vores bookingsystem, som det er med hund i dag.

Michael spørger til om skipperhusene bør markedsføres som hurtig internet huse? Da det fra 1/1 2015 bliver et kriterium er de ligestillet med andre huse med 30/30 forbindelse.

Fremadrettet vil gæsterne bliver spurgt om hvad de mangler på og omkring centret.

Fremadrettet vil der ikke blive meldt ud omkring store projekter, før de er helt sikre på at blive til noget.

Masser af positiv feedback fra gæster, sådan har det ikke altid været, men det er heldigvis vendt.

### **Punkt 6 – Områdevedligehold**

Det kan ses at der er forskellige der varetager områderne. Områderne er afhængige af hinanden.

Før næste møde vil alle tre formænd sammen med Bent Trier, Teknisk Chef, gå en tur i områderne så der kan blive indledt en fælles dialog.

Leif: legepladserne i område B er opsat af Dayz. Leif oplyser, at man tidligere har fået oplyst at legepladserne ikke er godkendt. Vedligeholdelsen og ansvaret for godkendelse foretages af Dayz. Dayz tilkalder firma for at få dem godkendt.

Kummer i område B er opsat af Dayz, og vil derfor blive tilplantet og vedligeholdt af Dayz.

Der er i område B delte meninger om slåning eller ikke slåning af græskanterne langs bækken. Der har for flere år siden været frygt for at småbørn kunne falde i bækken samt bolde også kunne blive sparket i bækken, og med de farer det så vil være med glatte sider og vand i bækken. Der blev fra Dayz anmodet om at der blev opsat trådhegn langs kanten så man ikke kunne få adgang til bækken. Man blev enig om på daværende tidspunkt at græsset ikke skulle slås, så man fik en naturlig afmærkning af bækken og samtidig ville græsset hindre at bolde m.m. ville trille i bækken eller at gæster sprang over bækken. Område B er usikker på hvem der forsikringsmæssigt er ansvarlig. Dayz oplyser at der er tegnet ansvars- og ulykkesforsikring for alle gæster.

Hubert: Varde Kommune har tidligere rensset de gennemgående vandløb. Gør de stadig det?

Dayz vil gerne samarbejde om at holde områderne pæne. Pæne og ens områder er mest indbydende.

## **Punkt 7 – Punkter fra ejere**

Ikke mange henvendelse fra ejere. Tager det som et tegn på at de fleste ejere er tilfredse.

*14 dags reglen:* Som tidligere slides har vist, så booker mange gæster kort før ankomst.

Dayz vil gerne sætte ejerbookingsperioden ned til 7 eller 3 dage i højsæsonen, da det er her gæsterne booker med kort varsel.

Så kan der evt. laves en aftale om at der gives længere tid uden for højsæsonen, hvis der er et ønske om det.

Det er muligt at booke op til 5 uger inden 31/12 via ejerspærringskemaet.

Der er talt om booking via ejerlogin.

Samlet overblik kommer på ejerlogin pr. 1/1 2015.

*Ensretning af priser:* da der er dynamisk prisstyring vil det naturligt komme, hvis der i en periode er solgt mange fiskerhuse og få skipperhuse. Så vil skipperhusene blive sat ned.

Bettina arbejder på at der hvert kvartal bliver udsendt et nyhedsbrev til alle ejere med gode tilbud.

Forventes udsendt første gang 1/10.

*Hæk hus 124:* det er op til ejerforeningen.

Samlet indkøb: det er op til ejerforeningerne, men Dayz bidrager gerne med at indhente tilbud etc.

*Markise:* det er op til ejerforeningen.

Internet: det er op til ejerforeningerne, men pr. 1/1 2015 vil det være muligt for gæsterne at fravælge de huse der har langsomt internet.

*Vinduesvask:* Dayz bifalder og vil gerne undersøge priser. Bidrag også gerne til betaling.

Leif mener ikke det skal betales af ejerforeningsbidraget.

Det forlyder at omkring 25 huse i område B vil søge udlejning gennem andre bureauer. Kort varig effekt, da jo flere der kommer ind hos de opgældende bureauer, jo mere falder indtægten. Forhåbentligt vil rabatkoderne kunne skaffe mere formidling.

Michael: stort kommunikationsproblem mellem ejerforeningerne – husk vi er i samme båd. Det skal ejerne forstå.

*Grønt center:* der er biogas på vej.

*Sauna:* en af de ting som gæsterne bliver spurgt om.

*Attraktioner:* gæsterne bliver spurgt om hvad de ønsker i spørgeskemaet.

*Wellness:* se nyhedsbrev når det bliver sendt ud.

*Multibane:* dette bliver spurgt om i det nye spørgeskema.

*Legeplads:* også i spørgeskema.

*Områdepleje:* se tidligere noter.

*Græs på taget:* Dayz ser på hvad der kan gøres for at gøre området mere attraktivt. Bent Trier er i gang med at undersøge mht. græs. Trappen op til tag skal repareres, der vil inden for kort tid lavet en test om vi kan fjerne klinkerne og slibe trappen til, så den fremover kommer til at stå pæn, uden klinker, der ikke er den optimale løsning.

*Strategiplan:* Er meget svært i vores branche, kan højst kigge 1 – 1½ år frem i tiden.

*Bjarne til generalforsamlinger:* han bliver allerede inviteret.

*Brugsret:* desværre så falder udgifterne ikke i takt med at indtægterne falder, så der er ingen intentioner om at nedsætte brugsretten. Den er indeksstyret.

*Tyskere:* prisen er vigtigst for tyskere.

Michael: hvorfor ikke kigge længere væk: Kina, Frankrig, Italien...

Vi skal blive bedre til at bruge hele området som trækplaster. Fortælle om hvad de kan opleve mens de besøger Seawest.

*Zoo:* Plan og Teknikudvalget behandler indsigelser d. 22/9 og Byrådet behandler sagen d. 7/10 med henblik på endelig godkendelse af kommuneplantillæg og lokalplan for dyreparken.

Dayz går i gang med at søge midler – Vækstfonden har givet tilsagn om midler. Ikke Dayz' intention at eje eller drive det. Vi ser værdien i det og ligger jord til.

*Prisforvirring:* Kent tager direkte kontakt til den pågældende ejer.

*Huse:* Der er 48 huse i projektet for enden af fiskerhusene, men ingen aktuelle planer om at bygge.

*Statistik:* ved næste møde bliver der fremlagt statistik for de sidste 5 års udlejninger.

### **Punkt 8 – Eventuelt**

Allan: godt initiativ at spørge gæsterne om hvad de mangler.

Hubert: hvad vil gæsterne helst, hurtigt internet eller mange kanaler? Hurtigt internet!

Sportsbaren bliver mere aktiv, med åben hver aften i højsæsonen og hver lørdag ellers.

Når der er generelle udfordringer foreslår Leif at vi samler alle formændene til et informationsmøde.

### **Næste møde**

Dayz præsenterer noget hver gang, men ligger op til dialog og ikke monolog.

Vi sender forslag ud til ejere for hvert møde.

Næste møde: november 2014.