

Opplev mer av USA med Avis



Avis har et bredt utvalg av nye og sikre biler, og tilbyr en rekke tilleggssutstyr til bilen, som dine kunder kan ha behov for. Bestill via GDS med priskode JA (USA) og I6 (Canada) eller ring vårt Reservasjonskontor på 815 33 084.

Book Avis og få 15% provisjon på våre ferieprodukter i USA og Canada!

AVIS

We try harder.



Ingunns leder

→ Velkommen til første utgave av HSMAI's innlegg i Travel News. HSMAI vil i tiden fremover styrke engasjementet gjennom samarbeide med flere og nye partnere. Samarbeidet med Travel News er et godt eksempel på dette, der HSMAI vil bidra med redaksjonelt innhold og til gjengjeld få større publisitet. Samtidig gir dette ekstra fordeler for våre medlemmer da de det første året vil få gratis abonnement på Travel News. År nummer to tilbys magasinet til halv pris.

I denne utgaven vil du kunne lære mer om HSMAI's aktiviteter og tilbud. Vårt mål er å nå ut til regionene, i tillegg til de arrangementer som finner sted i Oslo. Fans of Good Service er første steg i denne retningen. Prosjektet starter i

regionene og avsluttes med en nasjonal servicekonferanse i hovedstaden tirsdag 9. oktober i år.

HSMAI vil med dette styrke sin posisjon som medlemsorganisasjon for reiselivsnæringen, samtidig som vi gjennom vekst kan tilby flere og bedre fordeler for våre medlemmer. Les om hva som skjer og ta kontakt for å fortelle hvordan du ønsker å engasjere deg og hva vi kan gjøre for deg. Jeg hører gjerne fra deg.

Med vennlig hilsen
HSMAI Chapter Norway
Ingunn Hofseth - Adm.dir.
ih@hsmi.no

Global identitet

→ HSMAI globalt gjennomfører i disse dager et logoskifte for å skape gjenkjennelse og felles identitet. For å styrke sitt globale image har HSMAI's globale styre vurdert flere alternativer til ny logo, og utarbeidet en klarere standard for bruk av logoen i de respektive regioner og chapters. Logoen skal representere reiselivsnæringens felles mål om vekst og fremgang innen salg, markedsføring og lønnsomhet. HSMAI har gleden av å introdusere den nye logoen til det norske markedet i denne utgaven av Travel News. Slik er HSMAI's nye logo:



Service på agendaen

Ansgar Gabrielsen i spissen for HSMAIs styringsgruppe for «Fans of Good Service». Nå skal hverdagens servicehelter finnes, lover HSMAI.

TEKST: INGUINN HOFSETH

➔ HSMAI har tatt initiativ til et nasjonalt prosjekt som skal bidra til økt servicenivå i Norge. Prosjektet har bakgrunn fra et annet HSMAI-prosjekt, nemlig Serviceløftet.

HVERDAGENS SERVICEHELTER

Gjennom møter med og tilbakemeldinger fra medlemmer og andre servicebedrifter har det blitt utarbeidet en målsetting om at prosjektet skal generere følgende konkrete resultater:

- Økt fokus på service som konkurransemiddel for økt attraksjonskraft og lønnsomhet
- Økt stolthet blant ansatte/holdningsendring på alle nivåer
- Høyere servicenivå og mer fornøyde kunder

HSMAI har invitert VERTSKAPET Utvikling med som initiativtager i prosjektet «Fans of Good Service».

Prosjektet tar høyde for å skape nettopp «Fans of Good Service» gjennom å sette service på agendaen både politisk og næringsmessig. Hensikten er å få arbeidslivets organisasjoner til å engasjere seg i det holdningsskapende arbeidet, og gjennom skjerpet fokus, kompetanseheving og bygging av holdninger kunne gi serviceytelse styrket status. Dette skal gjøres ved å skape oppmerksomhet, entusiasme og engasjement rundt et felles nasjonalt serviceløft, der både hverdagens servicehelter og organisasjoner blir hedret for sin innsats gjennom Serviceløftet.

OM HSMAI

HSMAI er en global reiselivsorganisasjon som ble etablert i USA i 1927. I Norge har organisasjonen eksistert i over 40 år. HSMAI er reiselivets kilde til kunnskap, felleskap og anerkjennelse for ledere og mellomledere dedikert til profesjonell utvikling, salgsvekst, inntektsoptimalisering, markedsføring og merkevarebygging.

OM VERTSKAPET UTVIKLING

VERTSKAPET hjelper ledere med å utvikle velkommende virksomheter og steder gjennom inspirasjon og programmer for å utvikle

FANS OF GOOD SERVICE
POWERED BY HSMAI

vertskap, for økt attraksjonskraft og lønnsomhet. De tar utgangspunkt i en praktisk filosofi; Vertskap- kunsten å få mennesker til å føle seg velkomne!

Begge organisasjoner mener tiltaket er meget viktig, ikke bare for reiselivsnæringen, men for norsk næringsliv generelt, og for handelsstanden og andre næringer med hyppig kundekontakt spesielt.

ANSGAR GABRIELSEN

Ansgar Gabrielsen er kanskje mest kjent som forkjemper for likestilling i styreverv under sin periode som næringsminister. Han har også tjent som helse- og omsorgsminister og innehatt en rekke styreverv, blant annet som nåværende styreleder i Rådet for psykisk helse og for Special Olympics. Ansgar er svært engasjert i sine roller og sier nei til det meste av forespørsler, men da han hørte om konseptet Fans of Good Service, valgte han å takke ja, da han ser viktigheten av dette initiativet. Det er gledelig å se hvordan han, med flere næringsaktører, tidlig engasjerer seg i prosjektet, og vi gleder oss til å jobbe med ham og mange andre om dette.

HSMAI ønsker også å knytte til oss noen av Norges aller mest suksessrike og respekterte ledere og andre nøkkelpersoner som ambassadører. Ta gjerne kontakt med meg på ih@hsmai.no slik at vi kan diskutere potensielle vinn-vinn samarbeidmuligheter. ■

HSMAI Marketing Strategy Conference



En dag som vil kunne påvirke din bedrifts fremtid; med foredrag, workshops og paneldiskusjoner presentert av internasjonalt anerkjente foredragsholdere.

08:30-09:00 **Registration & coffee**

09:00-09:10 **Welcoming remarks**

09:10-09:40 **Emerging Trends - New Ways of Marketing**
Geoff Parker, Client Services Director Click Consult

09:40-10:00 **Building and Maintaining a Digital Marketing Strategy**
Paolo Torchio, VP E-Marketing & Revenue Consulting Sabre Hospitality Solutions

10:00-10:30 **Lovemarks, André Wiringa, Managing Partner /CXO Performance Solutions**

10:30-10:45 **Coffee break**

10:45-11:15 **How Digital Marketing works in our Brains**
Dan Hill, President Sensory Logic

11:15-12:00 **Mobile Distribution - Monetizing Mobile Marketing, Panel Discussion**

12:00-13:00 **Lunch**

13:00-13:40 **Workshop #1 - Online Reputation Management - converting reviews to sales**
Workshop #2 - Customer Involvement Through Social Media, Christian Kamhaug, Head of Social Media SAS
Workshop #3 - Search 2012, Jørgen Brunborg-Næss, Academic Director Synlighet AS
Workshop #4 - How to Best Promote Your Business on TripAdvisor, Karen Plumb, Commercial Director EMEA TripAdvisor for Business

13:40-13:45 **Changing workshops**

13:45-14:25 **Workshop #1 repeated Workshop #2 repeated**
Workshop #3 repeated Workshop #4 repeated

14:25-14:30 **Changing workshops**

14:30-15:10 **Workshop #5 - Integrated Media: The path to location-based marketing success, Asif Khan, Founder & President The Location Based Marketing Association**

Workshop #6 - Best Practices: Customizing the user experience through Location and Language, Nicholas Schlappkohl, Director E-Commerce Rezidor Hotel Group

Workshop #7 - Lovemarks, André Wiringa, Managing Partner/CXO Performance Solutions

Workshop #8 - Getting in sync – Tools for communicating with business travelers, Kevin May, Editor, Thooz

15:10-15:25 **Coffee break**

15:25-16:05 **Workshop #5 repeated Workshop #6 repeated**
Workshop #7 repeated Workshop #8 repeated

16:05-16:10 **Changing workshops**

16:10-16:55 **Distribution - Flash Sales, Panel Discussion**

16:55-17:00 **Closing remarks**

17:00-19:00 **Network Reception and Awards**

- **Dato:** Torsdag 24. mai 2012
- **Sted:** Radisson Blu Scandinavia, Oslo
- **Meld deg på** i dag ved å gå til <http://hsmaimarketing.conf.axaco.se/> eller skann QR koden nederst på siden.
- **Pris:** HSMAI medlemmer: Kr. 1 890
- **Ikke-medlem:** Kr. 2 390





Lønn- somhet satt i system

Med «European Academy» ønsker HSM AI å profesjonalisere reiselivsbransjen ytterligere gjennom sertifiserte trenere innen en rekke områder. Det hele skal bli gjort ut fra et europeisk rammeverk med lokal leveranse.

TEKST: TARJEI GYLSETH

➔ HSM AI European Academy har blitt opprettet for å tilby bedrifter og individer opplæring innen salg, digital markedsføring, ledelse og Revenue Management. I disiplinene digital markedsføring og Revenue Management vil man etter gjennomgått kurs kunne oppnå en sertifisering i den respektive disiplin.

SERTIFISERTE TRENERE

Kursinnhold er utviklet av ledere fra europeisk reiselivsnæring og andre organisasjoner med mye erfaring på området. På denne måten sikres det både en faglig høy kvalitet, og at innholdet møter en standard satt av næringen. Trening blir levert av sertifiserte trenere som vil tilpasse kurssets innhold til sine respektive lokale markeder. Revenue Management-disiplinen er den første som har et fullt utviklet pensum og testmoduler. Kurs vil bli tilbudt i våre treneres lokale markeder, men kan også bestilles for din bedrift internt.

HSM AI arrangerer en Summer Camp 20.-22. juni i Breda, Nederland der deltakere vil kunne gå gjennom flere moduler og få en god start på veien til å bli en HSM AI Certified Revenue Manager. For mer informasjon om HSM AI Summer Camp, se <http://hsmaisc.axaco.se/>

DIGITAL MARKEDSFØRING

Som neste ledd i utviklingen av medlemsfordeler for sine europeiske medlemmer har HSM AI Europe utnevnt sitt første Digital Marketing Advisory Board. Gruppen vil være med å utvikle kunnskap, verktøy og ressurser innen digital markedsføring og gjøre dette tilgjengelig for medlemmer av HSM AI Europe.

– Jeg er svært glad for å ha med dynamiske ledere fra europeisk reiselivsnæring i vårt første "Digital Marketing Advisory Board", sier Ingunn Hofseth, president i HSM AI Europe, og påpeker at alle medlemmene i gruppen har mye erfaring i bruk av digitale medier.

– VIKTIG MILPÆL

Første steget i lanseringen av HSM AI Digital Marketing Advisory Board er HSM AI Marketing Strategy Conference som vil bli avholdt torsdag 24. mai 2012 på Radisson Blu Scandinavia Hotel i Oslo.

Konferansen vil bli etterfulgt av HSM AI European Awards, en markedsføringskonkurranse der målet er å stimulere til god markedsføring gjennom å løfte frem og belønne nyskapende markedsarbeid.

– Dette markerer en viktig milepæl i utviklingen av medlemsfordeler og en oppslutning fra HSM AI Europe om å sikre at våre medlemmer har tilgang til det beste av utvikling innen digital markedsføring, sier Hofseth videre.

For mer informasjon om konferansen, se: <http://hsmaimarketingconf.axaco.se/> ■



Dette er HSM AI Europe's Digital Marketing Advisory Board

- Ally Dombey, Managing Director, Revenue by Design
- Sally Beck, Director of Marketing, Landmark London
- R.J. Friedlander, CEO, ReviewPro
- Christian Kamhaug, Head of Social Media, SAS
- Patrick Landman, CEO, Xotels
- Riko van Santen, Vice President Ecommerce, Louvre Hotel Group
- Niklas Schlappkohl, Director Ecommerce, Rezidor Hotel Group
- James van Thiel, Industry Leader – Travel, Google
- Simen Vinge, Director of Marketing, Comfort Hotels Norway
- Suzie Wotton, Vice President Marketing, Red Carnation Hotels
- David Wright, Vice President Distribution & E-Commerce, Meliá Hotels International.



HSM AI Europe Revenue Management Advisory Board

Gruppen består av ledere innen Revenue Management og distribusjon fra europeiske hotellkjeder. Gruppens medlemmer er:

- Wilhelm (Wilko) Weber, Partner, Swiss Hospitality Solutions og leder for HSM AI Europe Revenue Management Advisory Board
- Les Asplen, Head of Revenue and Distribution, Best Western UK
- John Scanlon, Director of Revenue, Dorchester Collection
- Thibaut Sellier, Director of Revenue, Kempinski
- Christian Börger, Regional Manager Revenue & Distribution EMEA, Mandarin Oriental Hotel Group
- Heiko Siebert, VP Revenue and Distribution, Mövenpick Hotels & Resorts
- Carl Oldsberg, VP Revenue and Distribution, Nordic Choice Hotels
- Henning Möhn, Regional Commercial Director Nord, Steigenberger Hotels
- Christopher Cooper, Group Director of Revenue, Rocco Forte Hotels
- Roland Rhyner, Previously Director Performance & Revenue Optimization, WORLDHOTELS, Frankfurt, now General Manager at Hotel Uzwil
- Christian Gamsgrø, Director of Revenue Management, Scandic Hotels Norway
- Jason Houle, Vice President Travel Solutions, Lixto Software.



HSM AI sertifiserte Revenue Management-trenere

- Ally Dombey, Managing Director, Revenue by Design, UK
- Annemarie Gubanski, Managing Director, Taktikon, Sverige
- Stan Josephi, Professor, NHTV, Nederland
- Antony Shaw, VP Global Training, IFH, Tyskland
- Wilhelm K. Weber, Partner, Swiss Hospitality Solutions, Sveits

Satser på stabilitet

May Britt Hansen, reiselivssjef fra Trøndelag, ble valgt inn HSMIAI-styret. I tillegg opprettholdes stabiliteten ved at det eksisterende styret fortsetter.

TEKST: TARJEI GYLSETH

➔ HSMIAI gjennomførte sin ordinære generalforsamling torsdag 26. april 2012 hos Kolonihagen på Frogner. Jon-Frede Engdahl, medeier, styreleder og initiativtager både til Maaemo og Kolonihagen, var invitert til å dele suksesshistorien bak 2-stjernersrestauranten Maaemo. Generalforsamlingen ble avholdt like i etterkant av frokostmøtet.

MASSIV REISELIVSERFARING

Anette Maltun Kofoed, kommunikasjonsdirektør hos Berg-Hansen, ble gjenvalgt til HSMIAIs styre for to nye år, og May Britt Hansen, reiselivssjef i Trøndelag og administrerende direktør i Reiseliv Trøndelag AS, ble valgt som styremedlem for to år. Følgende ble valgt for to år sist, og er dermed også med videre:

- Martin Jørgensen, Chief Executive Officer, Net Trans Service AS, styreleder
- Bård Trønvoll, førsteamanuensis, Høyskolen i Hedmark, styremedlem
- Christian Arnet, direktør Thon Hotel Europa, styremedlem

Varamedlemmer:

- Sverre Høven, direktør for kommersiell og Operation, Flytoget, varamedlem
- Fredrikke Næss, District director Park Inn Nordic og GM Park Inn Airport, varamedlem

HSMIAIs valgkomite ble også gjenvalgt, og består av:

- Hilde C. Solheim, direktør reiseliv, Virke (leder)
- Helge Gjellestad, SAS
- Kjell Galstad, Galstad & Grevby. ■



HSMIAI Summer Camp for Revenue Managers

TEKST: TARJEI GYLSETH

Meet and exchange with colleagues from Europe during an intensive 2 day training camp in Breda, the Netherlands. Get input from the team of HSMIAI European Academy Trainers and benefit from a truly international experience. Visit <http://hsmiaisc.axaco.se/> for more details and to register. ■

HSMIAI Dagen

Programkomiteen for HSMIAI Dagen, som består av nasjonal Fans of Good Service konferanse med påfølgende prisutdeling, HSMIAI GM Forum og Møtebørsen Student, er som følger:

TEKST: TARJEI GYLSETH

- Lars Listhaug, General Manager Radisson Blu Scandinavia Hotel
- Christian Arnet, General Manager Thon Hotel Europa
- Siri Løining Kolderup, Prosjektleder The Thief Nordic Hotels & Resorts
- Sverre Høven, Direktør kommersiell og Operation Flytoget
- Toril Flåskjer, General Manager Scandic Asker
- Jan Erik Rivelsrud, Prosjekt & Konzeptutvikler Rica Hotels
- Hilde Charlotte Solheim, Direktør reiseliv Hovedorganisasjonen Virke
- Ståle Stokke, HSMIAI

I tillegg kommer det til flere fra bransjen og handelsstanden. ■



Bli medlem i HSMIAI

TEKST: TARJEI GYLSETH

➔ Du får møte nye og eksisterende kunder gjennom for eksempel Møtebørsen og Business Travel Club, der du raskt får oversikt over markedet og effektivt kan innhente informasjon og gjøre avtaler. Som medlem har du også anledning til å gi tilbake til reiselivsnæringen gjennom å dele kompetanse og til å utvikle ditt personlige nettverk, gjennom at du aktivt er med på å utvikle organisasjonen og våre aktiviteter. De ulike delene av reiselivet griper inn i hverandre. For å konkurrere effektivt i et krevende marked, er man nødt til å samarbeide. Da hjelper det godt å forstå hverandres produkter, tenkemåte og utfordringer. Det faglige og sosiale nettverket blant kolleger og samarbeidspartnere blir ansett som en av de viktigste fordelene ved medlemskap i HSMIAI. Som medlem får du tusenvis av nye reiselivskolleger som...

- vil dele sin erfaring med deg
 - kan tenke seg å gjøre forretning med deg
 - møter deg på seminarer, fagmøter, messer og sosiale arrangement
 - holder deg oppdatert innen ledelse, salg og markedsføring
 - deler informasjon om forbrukertrender og teknologi
 - er en viktig del av ditt faglige nettverk
- Medlemmer har uttrykt hvor mye de har verdsett de kontakter de har fått og hvordan flere av disse har blitt gode venner og forretningspartnere. I tillegg kan vi tilby:
- HSMIAI European Academy med trening og sertifisering innen
 - Revenue Management
 - Digital markedsføring
 - Muligheten til å knytte kontakt med studenter innen reiseliv gjennom HSMIAI Student
 - HSMIAI Prisene
 - Serviceløftet og Fans of Good Service
 - Spesialtilbud til våre medlemmer, som blant annet
 - Ett år gratis abonnement på Travel News og kr. 250 (halv pris) året etter
 - Ett år gratis abonnement på HRR for våre hotellmedlemmer, og halv pris året etter
- Gå til <http://hsmiai.no/om-hsmiai/medlemskap/> for å melde deg inn i dag, eller kontakt oss på: 916 52 873. ■

Et medlemskap i HSMIAI betyr en inngangsbillett til en verden av ressurs-er, en verden som aldri står stille; informasjon om nyheter og trender i bransjen, salgs- og markedsundersøkelser, innspill og metoder for forretningsutvikling og mye mer.

HSMAI-kalender

MAI 2012

Torsdag 24.

HSMAI Marketing Strategi Conference & HSMAI European Awards.

Torsdag 31.

BTC kveldsarrangement.

JUNI 2012

Onsdag 20.

HSMAI Summer Camp for Revenue Managers.

Torsdag 21.

HSMAI Summer Camp for Revenue Managers.

Fredag 22.

HSMAI Summer Camp for Revenue Managers.

AUGUST 2012

Torsdag 30.

BTC kveldsarrangement.

SEPTEMBER 2012

Regionale Fans of Good Service konferanser.

OKTOBER 2012

HSMAI GM Forum i Baltikum.

Tirsdag 9.

HSMAI Dagen, som består av nasjonal Fans of Good Service konferanse med påfølgende prisutdeling, HSMAI GM Forum og Møtebørsen Student.

Torsdag 25.

BTC kveldsarrangement.

DESEMBER 2012

Tirsdag 4.

Medlemstur til London samt deltakelse på BTC London.

JANUAR 2013

Tirsdag 8.

Markedsføringskonferanse og HSMAI Prisene.

Onsdag 9.

Møtebørsen.

I tillegg til de oppførte aktivitetene vil HSMAI i løpet av året avholde flere frokostmøter. Følg med på www.hsmmai.no for informasjon om disse.

Vi gjør oppmerksom på at endringer kan forekomme. For ytterligere opplysninger, se www.hsmmai.no. Du kan også ta kontakt på tlf. **916 52 873**.

Business Travel Club

Annenhver måned inviteres HSMAI's medlemmer og innkjøpere av reiselivstjenester til en sosial og uhytellig tilstelning, der de kan knytte nye kontakter og holde seg oppdatert.

➔ Det er gratis å delta så lenge du er medlem av HSMAI eller er innkjøper av reiselivstjenester. Samtidig byr vi på et spennende foredrag eller en debatt, snacks og noe å drikke. Neste BTC er torsdag kveld 31. mai. Følg med på www.hsmmai.no for å holde deg oppdatert. ■



Qatar Airways flyr fra Oslo til fler enn 100 destinasjoner worldwide - via Doha/Qatar.



Qatar Airways tilbyr noen av de raskeste forbindelsene fra Oslo til Midtøsten og Australia. Via vår hub i Doha tilbys også gode forbindelser til blant annet Bangkok, Hong Kong, Shanghai, Singapore og Kuala Lumpur. Doha er en liten flyplass i internasjonal målestokk, med raske forbindelser videre i rutenettverket

Midtøsten - vårt hjemmemarked

Det er økende interesse for Midtøsten både hos norske firmaer og privat reisende. Qatar Airways tilbyr raske forbindelser via Doha til hele Midtøsten; Dubai, Abu Dhabi, Saudi-Arabia, Oman og Iran.

Paradisøyer

Qatar Airways flyr til noen av verdens vakreste øyer. Fra Skandinavia har vi daglige forbindelser til fantastiske destinasjoner som Maldivene, Seychellene, Bali, Sri Lanka og Phuket.

12 destinasjoner i India

Qatar Airways flyr til hele 12 destinasjoner i India - som har en av verdens raskest voksende økonomier. Forretningsdestinasjoner som Delhi, Mumbai og Bengaluru og feriedestinasjoner som Goa og Trivandrum er en del av vårt indiske nettverk.



16 destinasjoner i Afrika

Qatar Airways flyr til flere populære destinasjoner i Afrika, blant annet Johannesburg, Cape Town, Nairobi og Dar Es Salam. Nylig ble vårt afrikanske nettverk utvidet med Entebbe i Uganda og per i dag opererer Qatar Airways til 16 destinasjoner i Afrika.

Satser på Kina

I november åpnet Qatar Airways sin femte destinasjon i Kina, Chongqing. Chongqing er en viktig destinasjon i Qatar Airways strategiske satsning på voksende markeder verden rundt. I tillegg til Chongqing opererer Qatar Airways til Beijing, Shanghai, Guangzhou og Hong Kong.



Ekspansjonen fortsetter i 2012

Ekspansjonen fortsetter i 2012 med flere nye, spennende ruter. 3.juli innvies vår nye rute til Perth, selskapets andre destinasjon i Australia. Andre spennende destinasjoner i rutenettverket er Kenyas nest største by Mombasa og den vakre krydderøya Zanzibar i Det Indiske Hav.

World's 5-star airline.
qatarairways.com/no
852 25 999

QATAR
AIRWAYS القطرية