



GUIDE

TIL GODT VÆRTSKAB

For aktørerne ved
Hempel Sailing World Championships 2018,
Aarhus, Denmark



SAILING WORLD
CHAMPIONSHIPS
AARHUS DENMARK 2018



FORORD

Denne guide er til alle jer, som med jeres bidrag er med til at skabe folkefesten ved Hempel Sailing World Championships 2018. Som aktører er I med til at gøre folkefesten til en spændende og kvalitetsrig oplevelse for de mange gæster, der vil besøge eventen.

Vi kalder dem gæster, fordi de skal føle sig inviterede, velkomne og taget godt imod. Det betyder, at I som aktører også skal påtage jer et værtskab. Dette vil sige, at I både vil være værter for jeres egen aktivitet, men også at vi sammen har et fælles værtskab for Hempel Sailing World Championships som helhed.

Guiden her giver jer redskaber til, hvordan I kan blive endnu bedre værter i løbet af folkefesten. Her får I blandt andet viden om folkefestens målgrupper, "gæsterejsen", konkrete tips til at være en god vært, forslag til samtalestartere og en kort vejledning til de sociale medier. Brug guiden til at forbedre jer selv og hinanden til folkefesten og benyt den som støtte og tjekliste både før, under og efter folkefesten.

Ved siden af guiden finder I desuden en række arbejdsark, som I kan udfylde for at planlægge og overveje, hvordan jeres konkrete værtskab skal være til Hempel Sailing World Championships.

Vi glæder os til at lave folkefest med jer!



Venlig hilsen,
Charlotte Kirk Elkjær, Aarhus Events

INDHOLDS- FORTEGNELSE

HVEM ER EVENTGÆSTEN? 3

- ▲ Det brede publikum 4
- ▲ De fagligt interesserede 5
- ▲ Internationale medier 6
- ▲ Jeres eksisterende brugere 7

GÆSTEREJSEN 8

- ▲ Før 10
- ▲ Under 11
- ▲ Efter 12

VÆRTSKAB 13

- ▲ Vis omtanke 14
- ▲ Se helheden 15
- ▲ Udtryk og præsentation 16
- ▲ Konfliktåndterning 17
- ▲ Vær vært for jer selv 18

SAMTALESTARTERE 19

GUIDE TIL SOCIALE MEDIER 21

ARBEJDSARK VEDLAGT



SAILING WORLD
CHAMPIONSHIPS
AARHUS DENMARK 2018



HVEM ER EVENTGÆSTEN?



En god vært kan sætte sig i gæstens sted. Derfor er den en god idé, at I som aktører kender lidt til jeres målgrupper, så det bliver lettere at imødekomme deres behov.

Hempel Sailing World Championships 2018 har 3 store hovedmålgrupper:
Det brede publikum, de fagligt interesserede og internationale medier.
Og derudover har I selvfølgelig også jeres egne eksisterende brugere.

DET BREDE PUBLIKUM

Omkring 85 % af eventens estimerede 400.000 gæster er placeret i denne målgruppe. Som udgangspunkt har de ikke en særlig interesse for sejlsport, men vil besøge eventen på grund af aktiviteterne under folkefesten – det er altså virkelig her, at I kan hente noget opmærksomhed.

- ▲ **Vejled gæsten.** Gæsten er måske taget til eventen bare for at se, om det er noget for vedkommende. Hvis gæsten ser søgende ud, så prøv at inkludere vedkommende i noget I laver eller spørg, om de har hørt om jeres aktivitet.
- ▲ **Tænk socialt.** Gæsten er måske taget til eventen med en gruppe. Prøv at tænke over hvordan jeres aktivitet, eller elementer af den, kan understøtte gruppen socialt. Er der noget flere kan gøre sammen?
- ▲ **Del din viden.** Gæsten ved måske ikke noget om sejlsport overhovedet. Vær opmærksom på ikke at tale indforstået til gæsten om dit fagområde og forklar også de ting, som I tænker er underforstået – det skaber tryk for gæsten.

Brug arbejdsark #1 til at forberede jer på at give det brede publikum en god oplevelse



SAILING WORLD
CHAMPIONSHIPS
AARHUS DENMARK 2018



DE FAGLIGT INTERESSEREDE

Der vil selvfølgelig også møde gæster op, som har en interesse for sejlsport. Disse kan være alt fra konkurrencedeltagere, lystsejlere, personer tilknyttet sejlsportsforbund etc.

- ▲ **Gæsten er en ildsjæl!** Der er ikke nødvendigvis det store behov for introduktion eller vejledning til denne målgruppe. Vær i stedet en god vært ved at spørge nysgerrigt ind til deres interesse eller starte en spændende samtale om sejlsport.
- ▲ **Gæsten er ambassadør.** Hvis de har en god oplevelse, vil de være særligt loyale over for jer, og være talerør for byen og Hempel Sailing World Championships som samlet oplevelse. Tænk over, hvordan I kan gøre jeres aktivitet særligt sjov og spændende for gæster, der allerede brænder for sejlsport.
- ▲ **Entusiastiske grupper.** Gæsten kan være mødt op til eventen med venner, som han eller hun deler interessen for sejlsport med. Selvom det måske ikke er alle, der kan deltage i jeres aktivitet på én gang, så overvej alligevel hvordan de kan være fælles om jeres aktivitet – kan de konkurrere, skiftes, heppe på hinanden eller andet?

Brug arbejdsark #2 til at forberede jer på at give de fagligt interesserede en god oplevelse



INTERNATIONALE MEDIER

En stor begivenhed som Hempel Sailing World Championships vil tiltrække opmærksomhed fra nationale såvel som internationale medier.

- ▲ **Synlighed.** Medier skaber synlighed omkring både Danmark, Aarhus og den danske sejlsport ude i verden. Det er en god mulighed for at vise jer fra jeres bedste side og som gode værter.
- ▲ **De vigtige budskaber.** Møder I medierne, så gør en dyd ud af at få fortalt de gode historier om Aarhus og Hempel Sailing World Championships, og sørg for at få formidlet hvilke hovedbudskaber I selv har som organisation og jeres mål med at deltage i folkefesten.
- ▲ **God formidling.** Vær bevidste om både det verbale og nonverbale sprog, hvis I skal interviewes. Undgå internt fagsprog, vær imødekommende og brug kropssprog.

Brug arbejdsark #3 til at forberede jer på kontakt med medier



SAILING WORLD
CHAMPIONSHIPS
AARHUS DENMARK 2018



JERES EKSISTERENDE BRUGERE

Nogle af jeres gæster kender måske i forvejen alt til jer, jeres aktiviteter og organisation. Det er vigtigt, at I ikke glemmer jeres egne eksisterende brugere, medlemmer eller målgrupper, når I skal være med til at skabe folkefesten.

- ▲ **Ekstra fordele.** Findes der måder, hvorpå I kan bruge eventen til at pleje forholdet til jeres eksisterende brugere? Måske kunne det være sjovt for dem at deltage i en konkurrence, eller I kunne give dem fordele ved at tage venner eller familie med til jeres aktivitet.
- ▲ **Informer.** Placeringen på havnen er måske uden for de rammer, I normalt bevæger jer i. Fortæl jeres eksisterende brugere – eventuelt på de sociale medier – hvorfor I er med, hvor I er placeret, og hvordan oplevelsen bliver anderledes, end de er vant til hos jer.
- ▲ **Få dem til at dele.** Hver af jeres eksisterende brugere eller medlemmer har deres eget netværk og folk, de kan nå ud til. Det er en god idé at udnytte de sociale medier til at få folk til at tage hinanden eller dele opslag og begivenheder – jo flere der deler desto flere når I ud til med jeres aktivitet.

Brug arbejdsark #4 til at forberede jer på, at give jeres eksisterende brugere en god oplevelse til folkefesten

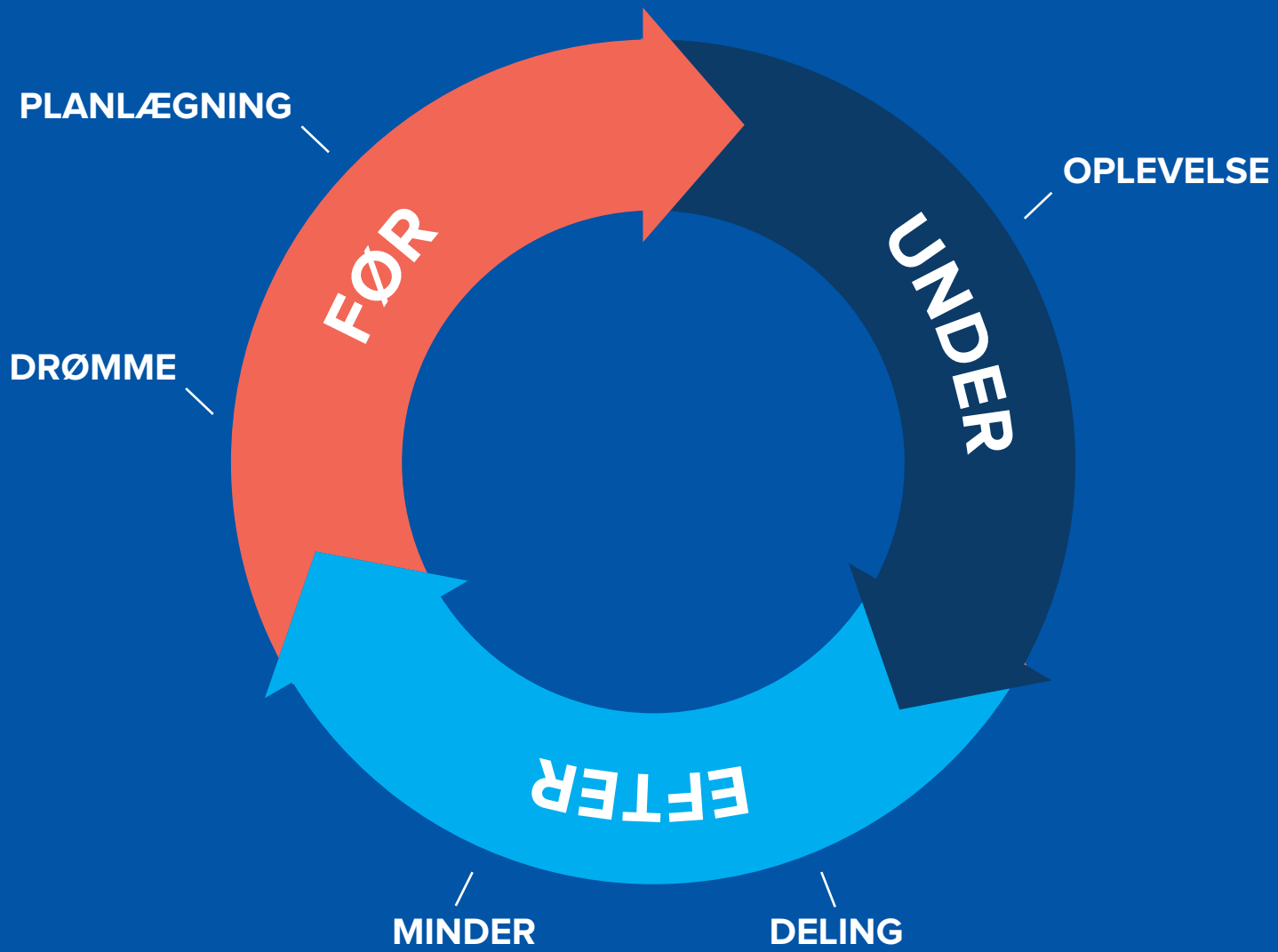
GÆSTEREJSEN



Selvom Hempel Sailing World Championships har en fast start- og slutdato, så begynder gæstens oplevelse langt før startdatoen og fortsætter efter slutdatoen. Oplevelsen begynder allerede første gang gæsten hører om eventen og fortsætter helt ud i de fortællinger og minder, der bliver delt, efter eventen har fundet sted. Derfor er det en god idé, at I som værter har nogle redskaber til at hjælpe og støtte gæsten bedst muligt gennem hele oplevelsen.

På de næste sider finder I tips til, hvordan I kan understøtte gæsterejsen og være gode værter både før, under og efter Hempel Sailing World Championships.

Brug arbejdsark #5 til at forberede jer på, hvad I skal gøre for at understøtte gæstens oplevelse før, under og efter eventen



FØR

Forinden selve eventen vil gæsten drømme løst om, hvad vedkommende har lyst til at deltage i til eventen. Gæsten vil formentlig også søge på nettet og begynde at planlægge sit besøg.

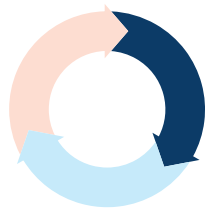
- ▲ **Brug guiden til sociale medier** på side 21 til at gøre jer synlige på de sociale medier og vise, at I er en del af Hempel Sailing World Championships 2018.
- ▲ **Berøringsflader.** Tænk over at I har berøringsflader med mulige eventgæster i perioden op til eventen – begynd at kommunikere, hvad der sker til Hempel Sailing World Championships folkefesten. Bliver I kontaktet af mulige eventgæster, så vejled dem på bedst mulig vis. Jo bedre de er klædt på fra starten, desto gladere gæster får vi til selve eventen.



SAILING WORLD
CHAMPIONSHIPS
AARHUS DENMARK 2018



UNDER

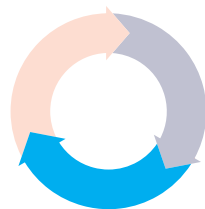


Under selve eventen er gæstens fokus naturligvis på at opleve sejlsportsbegivenheden, deltage i aktiviteter og indsamle indtryk, der alt sammen kan deles som fortællinger og minder undervejs og på et senere tidspunkt. Det er her, at det konkrete, personlige værtskab bliver særligt vigtigt (læs mere om værtskab fra side 13-18).

- ▲ **Samlet organisation.** Vis at I er en samlet organisation – klæd jer ensartet på og vær autentiske! Vær jer selv frem for at opstille en poleret oplevelse for gæsterne.
- ▲ **Helhedsblik.** Sørg for at I har grundigt indblik i folkefesten som helhed (læs mere på side 15 "Se helheden"). På den måde er det nemmere at give tips og vise gæsten videre til andre aktiviteter.
- ▲ **Vis interesse.** Smil og vær imødekommende over for gæsten og start gerne en snak. Det viser interesse og gør det lettere at aflæse gæstens behov.
- ▲ **Tænk i billeder!** Er der noget ved jeres aktivitet, som er oplagt at fotografere? Sørg for at gøre dette synligt for gæsterne, så de kan få de bedste billeder og video i kassen.
- ▲ **Dokumentér.** Husk også selv at tage billeder og optage videoer! Dem kan I bruge undervejs og senere som opfølgning på jeres aktivitet.



EFTER



Når Hempel Sailing World Championships er overstået, vil gæsten have fokus på at dele sin oplevelse og minder med andre, hvad enten det er i virkeligheden eller på de sociale medier.

- ▲ **Følg op.** Brug jeres egne videoer og billeder eller det officielle materiale fra Hempel Sailing World Championships til at følge op på eventen på de sociale medier. Det kan være med til at påminde gæsten om oplevelsen, og de kan bruge jeres billeder og video til at fortælle omverdenen om deres egne minder.
- ▲ **Henvis.** Peg også på de andre aktører der havde en aktivitet til folkefesten, så I hjælper hinanden til at huske gæsten på hvad der var af gode oplevelser.
- ▲ **Sig tak.** Husk at sige tak for gæstens besøg og deltagelse – gæsterne vil gerne anerkendes for, at de var med. I kan for eksempel skrive tak i et Facebook-opslag eller med et billede og en hilsen på Instagram. Og husk at give dem en invitation til at komme igen og besøge jer i jeres "sædvanlige" set-up. På den måde starter vi også nye drømme hos gæsten om nye oplevelser og dermed er ringen er sluttet.



SAILING WORLD
CHAMPIONSHIPS
AARHUS DENMARK 2018



VÆRTSKAB



En helt afgørende faktor for, at gæsten får en god oplevelse, er, at vedkommende føler sig velkommen og taget godt imod. Det er her værtskab kommer ind i billedet. Værtskab finder sted i hvert eneste møde, der opstår mellem gæsten og eventen.

Derfor er det vigtigt, at alle aktører til Hempel Sailing World Championships agerer gode værter og tager ansvar over for gæsten.

På de næste sider finder I tips og guidelines til, hvordan I yder et godt værtskab til Sailing World Championships 2018.

Brug arbejdsark #6 til at forberede jer på at blive gode værter til Hempel Sailing World Championships 2018

VIS OMTANKE

Kernen i værtskab er omtanke over for andre mennesker. Det er vigtigt, at I kan spejle jer i gæsten og vedkommendes situation, så I lettere kan aflæse deres behov.

- ▲ **Vær professionelt nysgerrig!** Spørg gerne ind til gæsten – for eksempel hvad vedkommende synes om folkefesten, hvad skal de se eller prøve i dag? Åbenhed og interesse over for gæsten gør det lettere at møde dem ud fra deres forudsætninger.
- ▲ **Tag godt imod alle gæster.** Mød alle med et smil, vær venlig og altid hjælpsom.
- ▲ **Husk at nogle af gæsterne er turister i byen.** Hvis de mangler råd eller vejledning kan I henvise dem til de frivillige eventværter*. I kan også selv hjælpe dem godt videre på eventpladsen ved at komme med råd eller forslag til, hvad de ellers kan opleve i området.

**Frivillige guider/værter som Hempel Sailing World Championships stiller til rådighed på pladsen til at hjælpe gæsterne på vej.*



**SAILING WORLD
CHAMPIONSHIPS**
AARHUS DENMARK 2018



SE HELHEDEN

Som aktører i Hempel Sailing World Championships 2018 er I en del af et større initiativ og en større sammenhæng. Når gæsten besøger pladsen, ser vedkommende eventen som en større helhed.

- ▲ **Vis gæsten videre.** Hvad kunne gæsten have brug for, som I ikke kan tilbyde? En god vært kan også vise gæsten videre, om det så er til det nærmeste toilet, en madbod, en informationskranke eller andet.
- ▲ **Brug eventoversigten*.** Jo bedre I kender eventen desto bedre kan I hjælpe gæsten med overblik, og hvad vedkommende ellers kunne være interesseret i af aktiviteter.
- ▲ **Tal med de andre.** Husk at I er værter sammen med mange andre aktører, frivillige, arrangører, sportsfolk etc. Tal og arbejd sammen om at være gode værter.

**En oversigt der giver overblik over begivenheder og aktiviteter til Hempel Sailing World Championships 2018.*

Ligger online fra 15. juni 2018 på www.aarhus2018.dk



**SAILING WORLD
CHAMPIONSHIPS**
AARHUS DENMARK 2018



UDTRYK OG PRÆSENTATION

Selvom I er værter for Hempel Sailing World Championships 2018, så er I selvfølgelig samtidigt værter og repræsentanter for jeres egen aktivitet – og det må I gerne vise gæsten. Jeres eget udtryk og måden hvorpå I præsenterer jer over for gæsten er med til at skabe rammerne for, at gæsten føler sig velkommen og forstår jeres aktivitet.

- ▲ **Klæd jer på.** Tænk over hvordan I ønsker at vise jer som organisation. Skal jeres tøj være ensartet for at vise at I er sammen om jeres aktivitet? Eller skal I klæde jer mere personligt og afslappet hver især for at vise, at I er forskellige mennesker?
- ▲ **Takt og tone.** Måden hvorpå I taler med gæsterne skal gerne hænge sammen med jeres aktivitet. Hold gerne en munter tone, men sørg også for at gæsterne vil tage jer alvorligt, hvis I eksempelvis skal give dem vigtige informationer om sikkerhed eller lignende.



KONFLIKT- HÅNDTERING

Selvom man er en god vært, kan der nogle gange være gæster, som på den ene eller anden måde er utilfredse, har negative kommentarer eller ændringsforslag, som I ikke kan løse på stedet.

- ▲ **Bevar roen og smilet og brug positivt sprog.** I stedet for eksempelvis at sige "nej, det kan vi ikke gøre noget ved" så vend den til et mere positivt svar såsom "Det kan jeg sagtens se. Vi har valgt at dette skal være en aktivitet med tilmeldingsliste, for at man ikke skal stå og vente i kø. Så det kan desværre ikke laves om nu".
- ▲ **Det er ok at sige fra.** Værtskab er ikke det samme som at acceptere alt, som gæsterne siger eller gør. Det er helt okay at sige nej til ting, der er konfliktskabende – fordomme, fjendtlighed eller fremmedhad.
- ▲ **Sikkerhed.** Ved de tungeste konflikter henviser vi til den sikkerhedsintroduktion, I får af arrangørerne (Aarhus Kommune).

VÆR VÆRT FOR JER SELV

For at kunne yde godt værtskab, er det også en betingelse, at I selv har det godt og er trykke på pladsen.

- ▲ **Mød op forberedt.** Mød op på pladsen nærværende, forberedt og klar over, hvad jeres personlige bidrag til aktiviteten er.
- ▲ **Orienter dig.** Det er rart at vide, hvor det nærmeste toilet er, hvor gæsterne kan finde information og hvem der er jeres "naboer". Hjælp jer selv, så I kan hjælpe gæsten.
- ▲ **Hav det sjovt.** Hvis I selv har en god oplevelse, er det lettere at give den videre til andre, og det viser samtidig gæsterne, at jeres aktivitet er værd at tage del i.



SAMTALESTARTERE



Selvom den helt naturlige samtale altid vil være bedst, kan det nogle gange være rart at have nogle idéer til, hvordan man kan starte den. På næste side finder I derfor en række samtalestartere, som kan være med til at indlede en snak med gæsterne.

Vigtigst er det dog at huske, at det selvfølgelig ikke nødvendigvis er alle gæster, der har lyst til at snakke en masse med jer. Husk at lytte og fornemme stemningen – bare fordi der ikke er snak, betyder det ikke, at de ikke nyder oplevelsen!

“ VELKOMMEN TIL!

**“ HEJ MED JER!
KAN JEG HJÆLPE
JER MED NOGET?**

**“ ER DER NOGET
I GLÆDER JER TIL
AT PRØVE?**

**“ HAR I PRØVET
NOGET LIGNENDE
FØR?**

**“ HVAD ER ELLERS
JERES PLANER FOR I DAG?
JEG KAN ANBEFALE...**

**“ HVOR KOMMER
I FRA?**

**“ HVAD HAR I ELLERS
PRØVET AF AKTIVITETER?**

GUIDE TIL SOCIALE MEDIER

De sociale medier er en stærk kanal for jeres værtskab, hvor I kan nå ud til mange mulige eventgæster. At være aktiv på de sociale medier er en del af værtskabet, fordi I her kan understøtte gæsternes oplevelse både før, under og efter eventen. På disse sider finder I en række konkrete tips og guidelines til, hvordan I kan bruge de sociale medier som en del af jeres værtskab.

- ▲ **En fængende tekst.** Hvis I skal poste tekst er et godt råd at starte med det vigtigste og holde budskaberne korte – fx "KOM OG PRØV! Vi står klar til Hempel Sailing World Championships med...".
- ▲ **Tænk på målgrupperne.** Jeres indhold skal være relevant for dem, I gerne vil tiltrække. Vend gerne tilbage til afsnittet "Hvem er eventgæsten" og tænk på målgrupperne – hvad har de behov for, hvad vil engagere dem og kan I skabe relationer mellem dem? Henvend jer gerne direkte og skriv "du" og "I".
- ▲ **Brug gæsterejsen.** Før eventen kan det være godt at bruge billeder og video til at få dem til at drømme om jeres aktivitet, eller I kan oprette en begivenhed, så de kan planlægge deres besøg. Under og efter oplevelsen handler det mere om at understøtte og påminde gæsten om den gode oplevelse.
- ▲ **Læg en plan.** Skriv gerne i kalenderen, hvornår I skal huske at lave posts, og hvilke det skal være – og post gerne mindst én gang ugentligt. Det er også godt at poste på "mærkedage" såsom "Nu er der kun en måned til VM i Sejlsport".



HVAD KAN DE SOCIALE MEDIER BRUGES TIL?



- ▲ Skabe engagement
- ▲ Spredte budskaber



- ▲ Visuel inspiration til gæsterne
- ▲ Få folk til at dele via hashtags

Sådan markedsfører I jeres aktivitet til Hempel Sailing World Championships 2018:

- ▲ Lav en begivenhed på Facebook
- ▲ Lav opslag på Facebook og Instagram
- ▲ Opdater jeres hjemmeside med nyhed om jeres aktivitet
- ▲ Fortæl om jeres aktivitet i jeres nyhedsbrev

STØRRELSESGUIDE (I PIXELS)

Facebook

- ▲ Cover: 828x315
- ▲ Profilbillede: 180x180
- ▲ Delt billede: 1200x900 (tekst bør kun fylde 20 %)

Instagram

- ▲ Profilbillede: 110x110
- ▲ Delt billede: 1080x1080
- ▲ Delt video: 1080 bredde, 3-60 sekunder

TIP

Sæt et link i jeres Instagram bio for at henvise til jeres hjemmeside



TIP

Husk at optage video med telefonen vandret, hvis den skal på Instagram eller Facebook



TIP

Brug png format til billeder på Facebook – særligt hvis billedet indeholder tekst



MATERIALE TIL DE SOCIALE MEDIER

Det er vigtigt, at I i jeres opslag viser, at jeres aktivitet er forbundet med folkefesten til Hempel Sailing World Championships 2018.

- ▲ **Billeder.** Find forslag til begivenhedsbilleder, Facebook-opslag, Instagram-opslag og logoer ved at gå ind på www.aarhus2018.dk og gå ind under "Presse". Her kan I komme videre til en samling af billeder "download pressefoto og logo", hvor I finder forslagene under mappen "folkefest" i "skyfish" linket.
- ▲ **Link.** Hvis I skal linke jeres aktivitet eller hele programmet, kan I henvise til www.aarhus2018.dk/program
- ▲ **Hashtags.** Når I deler billeder eller andet materiale på de sociale medier, må I meget gerne bruge vores officielle hashtags: #aarhus2018 #swc2018



1. oplag maj 2018

Udarbejdet i samarbejde mellem:

- ▲ Hempel Sailing World Championships 2018
- ▲ Aarhus Events
- ▲ Urban Goods

www.aarhus2018.com

www.aarhusevents.dk

www.urbangoods.dk

Layout: KRIMS

www.krims.dk

/ **AARHUS EVENTS** Urban Goods^{DK}



**SAILING WORLD
CHAMPIONSHIPS**
AARHUS DENMARK 2018

