

POLSKA AGENCJA INFORMACJI
I INWESTYCJI ZAGRANICZNYCH S.A.

**Standardy PAIiZ w zakresie obsługi inwestorów w samorządzie
z wykorzystaniem wzorcowego portalu internetowego**

Mirosław Odziemczyk

Pełnomocnik Zarządu ds. Współpracy ze SSE , PAIiZ

Lubaczów, 2 marca 2017r.



Plan prezentacji

- Standardy współpracy PAIiZ – Partnerzy Regionalni przy obsłudze projektów inwestycyjnych prowadzonych przez Agencję
- Atrakcyjność oferty inwestycyjnej
- Skuteczne techniki promowania oferty inwestycyjnej przez jst



Standardy współpracy PAIiZ – Partnerzy Regionalni w procesie obsługi projektów inwestycyjnych

Standardy Obsługi Inwestora



Marketing proinwestycyjny

Procesy

Działania

**Pozyskiwanie
i obsługa inwestorów
Opieka poinwestycyjna**

- marketing inwestycyjny (bezpośredni – wizyty, misje, konferencje)
- obsługa inwestorów - wizyty lokalizacyjne
- obsługa systemu finansowego wsparcia projektów -
- negocjowanie pakietów wsparcia dla inwestora
- współpraca z ambasadami RP z WPHI
- opieka poinwestycyjne

**Promocja oferty
inwestycyjnej JST**

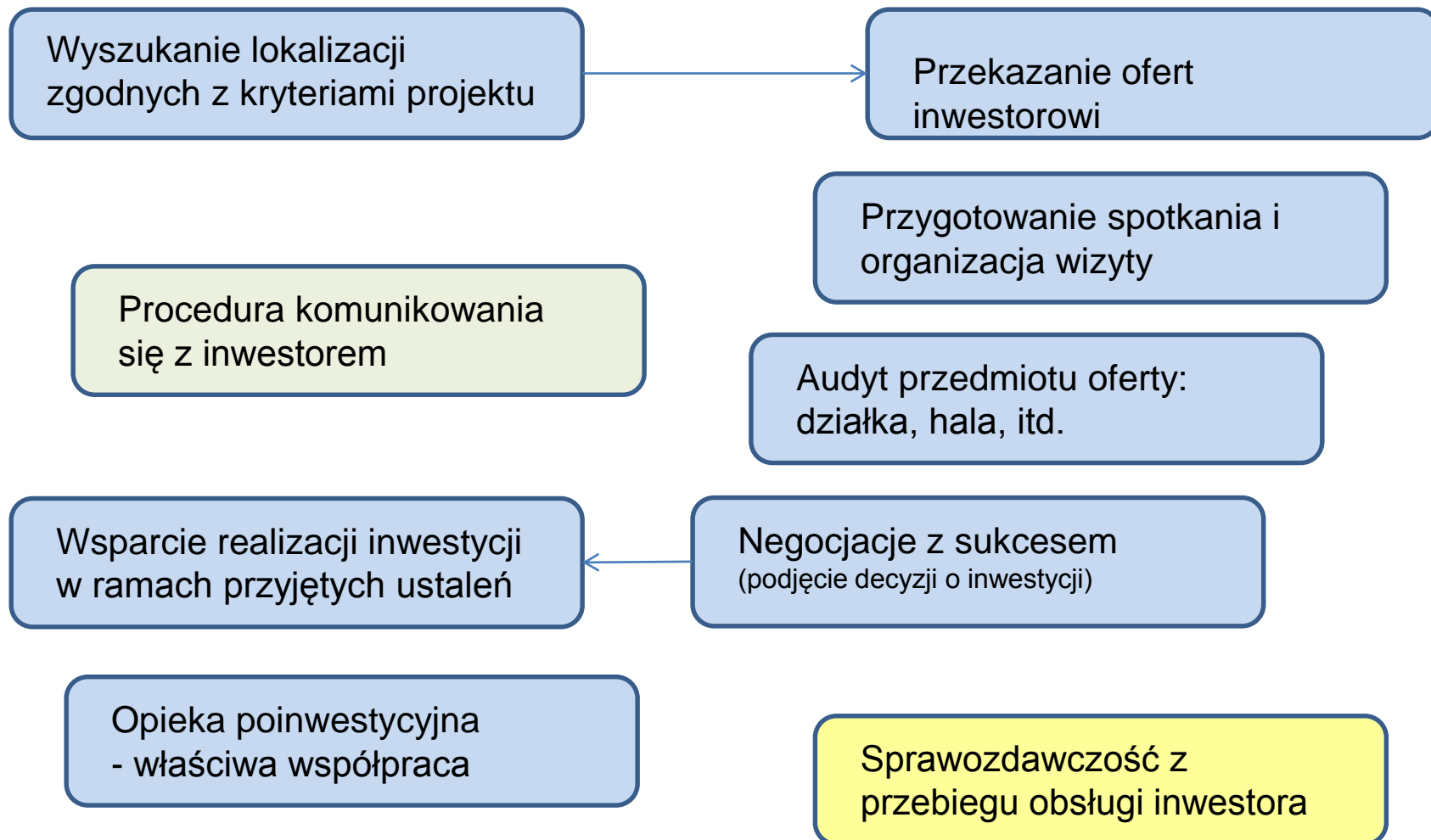
- profesjonalizm w działaniach
- zbudowanie „kompletnej” oferty promocyjnej
- portal internetowy – oknem na świat
- wykorzystanie dobrej współpracy z lokalnym biznesem
- współuczestniczenie w promocji gospodarczej partnerów biznesowych, regionu i Polski

**Tworzenie przyjaznego środowiska
dla inwestycji.
Budowanie oferty inwestycyjnej JST**

- budowanie kompetencji urzędników
- prace badawcze i analizy dot. potencjału inwestycyjnego jst , audyty i wybór lokalizacji
- budowanie oferty „uszytej na miarę” – sektory, skala, kierunki geograficzne
- gromadzenie i przetwarzanie informacji - bazy danych dot: ofert lokalizacyjnych, nieruchomości, inwestorów, dostawców i partnerów biznesowych
- współpraca z PAIILZ, regionalnym COI, lokalnymi przedsiębiorcami, sse, parkami i instytucjami otoczenia biznesu, ...

Strategia rozwoju JST musi być spójna ze strategią rozwoju regionu

Dobre wzorce - proces obsługi inwestorów



Oczekiwanie inwestorów wobec samorządów

Czego oczekują potencjalni inwestorzy:

- wprowadzenia zasad „one-stop-shop” (czyli 1 okienka),
- zaangażowania i aktywności w działaniach urzędników,
- szybkości reakcji urzędników, w tym skrócenia czasu wydawania decyzji ,
- dostępu do kluczowych informacji kluczowych z punktu widzenia inwestora np. dedykowana oferta dla przedsiębiorstw z danej branży,
- zapewnienia wsparcia w pozyskiwaniu finansowania przez przedsiębiorców (np. dostępność np. poręczeń kredytowych dla przedsiębiorców, wsparcia w przygotowaniu wniosków o dofinansowanie z funduszy UE),
- większej dostępności władz miasta dla biznesu np. cykliczne spotkania / konsultacje z przedsiębiorcami,
- większego oddziaływanie na lokalny system szkolnictwa (dostosowanie oferty edukacyjnej do potrzeb lokalnego rynku pracy).

Dobre wzorce - edukacja

Wzorowo działający samorząd zna i stosuje:

- zasady przygotowania oferty lokalizacyjnej i inwestycyjnej,
- zasady i narzędzia służące do promocji oferty inwestycyjnej jst,
- zasady organizacji wizyt inwestorskich z uwzględnieniem różnic kulturowych i protokołu
- techniki prezentacji oferty inwestycyjnej oraz prowadzenia negocjacji sprzedażowych
- zagadnienia prawne związane z uzyskaniem wsparcia przez inwestorów zagranicznych i krajowych
- programy krajowe i regionalne służące podniesieniu atrakcyjność inwestycyjną jst

Dobre wzorce - baza ofert

Wzorowo funkcjonująca JST posiada oferty lokalizacyjne:

- kompletne, w języku angielskim, wg standardów PAIilZ tj. z wykorzystaniem formatki „site check list” lub formatki hal uzupełnione o załączniki w postaci mappek i zdjęć nieruchomości;
- opisane nazwą umożliwiającą ich identyfikację i przyporządkowanie do prowadzonego projektu;
- przekazywane do PAIilZ wyłącznie w formie plików elektronicznych;

oraz posiada ofertę inwestycyjną, czyli bazę informacji o:

- lokalizacji i potencjale miejsca – podstawowe wskaźniki statystyczne;
- potencjalnych poddostawcach i kooperantach;
- wskaźnikach ekonomicznych lokalnych i regionalnych
- instytucjach okołobiznesowych (firmach konsultingowych, kancelariach prawnych, firmach rekrutacyjnych itp.).
- sektorach „wysokiej szansy” dla danego regionu oraz uznanych za priorytetowe w obsłudze inwestorów w PAIilZ

Dobre wzorce **- infrastruktura i zasoby ludzkie**

... posiada właściwą lokalizację BOP, warunki lokalowe i środki transportu

- usytuowanie w centrum miasta, w miejscu reprezentacyjnym, łatwo dostępnym komunikacyjnie;
- zapewnienie odpowiednich warunków do pracy biurowej oraz miejsca spotkania z inwestorami i przeprowadzenia prezentacji dla inwestora;
- możliwość dysponowania samochodem osobowym dla przewozu potencjalnych inwestorów oraz innych gości.

... posiada pracowników z:

- wyższym wykształceniem;
- znajomością języków obcych (preferowany angielski) na poziomie umożliwiającym swobodną komunikację z inwestorami zagranicznymi;
- wysoką kulturą osobistą, komunikatywnością, elastycznością, umiejętnością szybkiego wyszukiwania informacji, dyspozycyjnością i odpornością na stres;
- umiejętnościami w zakresie obsługi przedsiębiorców / inwestorów

Standardy PAIiIZ, a dobre wzorce stosowane przez JST

Standardy obsługi inwestora – działania minimalizujące ryzyka i bariery związanych z obsługą inwestora

Infrastruktura i zasoby ludzkie – wytyczne dot. lokalizacji siedziby JST, warunków lokalowych i transportu oraz kompetencji kadry JST

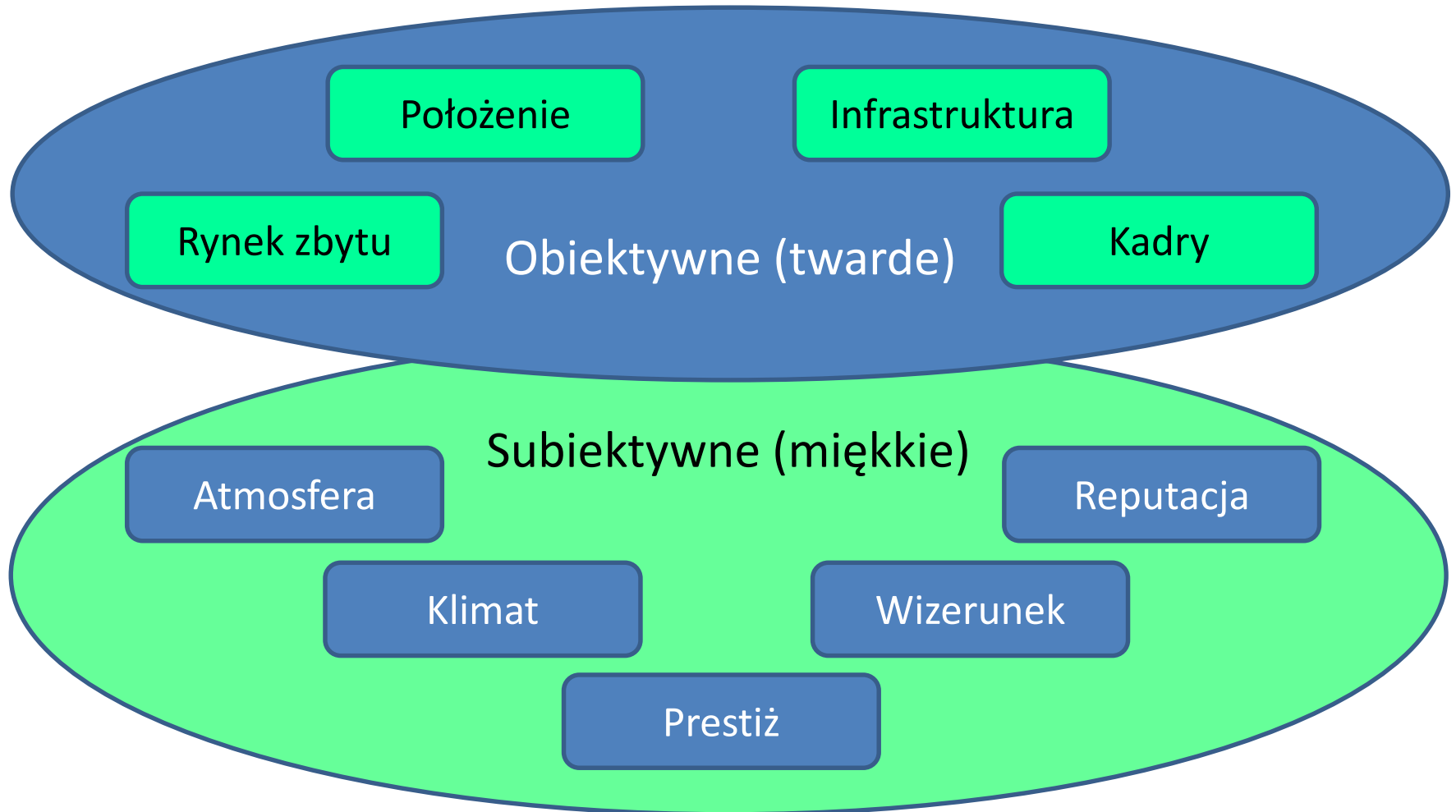
Edukacja - podnoszenie wiedzy i kwalifikacji pracowników JST podczas staży i spotkań szkoleniowych organizowanych przez PAIiIZ oraz wspólnie z RCOI i SSE w zakresie przygotowania oferty i jej promocji oraz obsługi inwestorów,

Baza ofert inwestycyjnych - zasady przygotowywania oferty inwestycyjnej oraz zasady gromadzenia informacji gospodarczej o gminie i regionie,

Obsługa inwestorów – zasady prowadzenia, przez JST, projektu inwestycyjnego: weryfikacja aktualności i kompletności oferty, korespondencja z inwestorem, organizacja wizyty oraz zasady prowadzenia sprawozdawczości

Budowanie i prowadzenie stron internetowych JST - wytyczne techniczno – organizacyjne, wskazówki dot. zawartości merytorycznej portali JST

Czynniki determinujące atrakcyjność oferty inwestycyjnej



Wpływ władz samorządowych na czynniki decydujące o atrakcyjności oferty inwestycyjnej

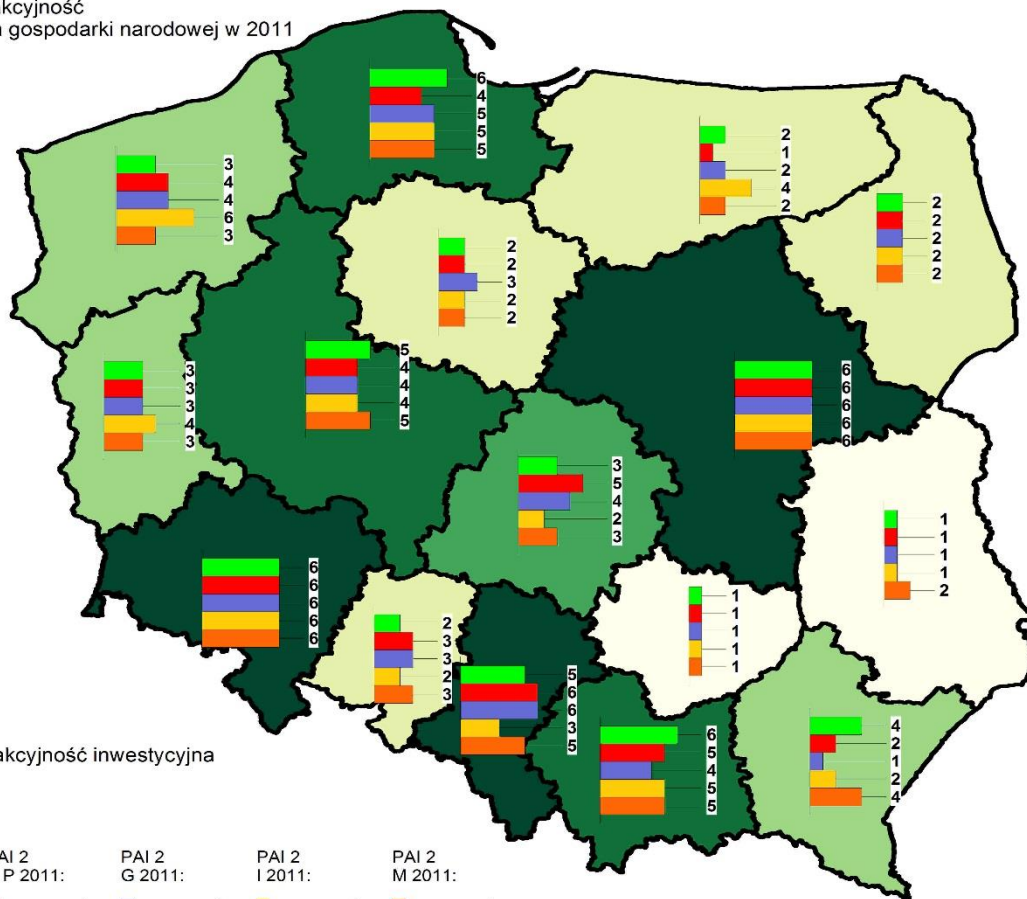


Badanie atrakcyjności inwestycyjnej „miejsca”

Wnioski wynikające z przeprowadzonych badań

Potencjalna atrakcyjność inwestycyjna dla gospodarki narodowej w 2011

- klasa F
- klasa E
- klasa D
- klasa C
- klasa B
- klasa A



Czy potrafimy zbudować atrakcyjną ofertę?

Czy nasza oferta zaspokaja **podstawowe parametry inwestycji** (właściwa nieruchomość, dostępność pracowników o odpowiednich kwalifikacjach, optymalne koszty pracy, dostępność „kooperacyjna”, dostępność surowcowa, zachęty inwestycyjne, dostępność komunikacyjna, dostępność rynków zbytu)?

Czy potrafiliśmy właściwie nawiązać kontakt z inwestorem, czy w sposób życzliwy i fachowy przyjęliśmy inwestora, czy **stworzyliśmy właściwy klimat inwestycyjny?**

**Czy posiadamy plan inwestycyjny
pt „Strategia rozwoju i promocji Gminy”?**

Elementy oferty inwestycyjnej – oczekiwania inwestorów wobec JST

- Opis „miejsca” – **O Gminie**
- Atuty „miejsca” – **Dlaczego warto tu inwestować**
- Deklaracja wsparcia i jej zakres – **Wsparcie dla inwestora**
- Nasza oferta lokalizacyjna – **Oferta lokalizacyjna**
- Kontakt, czyli prezentacja osób odpowiedzialnych za obsługę i pomoc inwestorom/przedsiębiorcom - **Kontakt**

Opis miejsca

O gminie

- dane statystyczne, np. ludność, powierzchnia, itp.
- charakter gminy, np. gmina turystyczna, gmina z tradycjami dotyczącymi sektora / sektorów produkcyjnych
- krótki opis gminy i jej dostępności komunikacyjnej (mapka oraz opis w punktach) wraz z podaniem działających w województwie stref ekonomicznych, parków naukowo technologicznych, inkubatorów przedsiębiorczości,
- opis sektorów „wysokiej szansy” dla inwestorów, czyli tych, które mają najlepsze warunki do rozwoju w danej gminie,
- wykaz instytucji okołobiznesowych (firm konsultingowych, kancelarii prawnych, firm rekrutacyjnych itp.),
- przekazanie informacji o najważniejszych inwestorach krajowych i zagranicznych obecnych w gminie czy regionie,
- potencjał ludzki, dane dotyczące rynku pracy w powiecie (stopa bezrobocia, średnia płaca), edukacja,
- infrastruktura techniczna (dostępna w gminie i w obrębie terenów inwestycyjnych)
- firmy z kapitałem zagranicznym zlokalizowane w gminie (nazwa, sektor, lokalizacja)
- ważne instytucje do współpracy dla inwestora (tu można zamieścić informacje m.in. o PAIiIZ i SSE, parkach naukowo – technologicznych itp.)

Atuty miejsca

O gminie

Dlaczego warto
tu zainwestować

- informacje wskazujące na przewagi inwestycyjne danego regionu, na podstawie dostępnych badań, wypowiedzi inwestorów, lokalnych autorytetów, przedstawicieli Samorządu itp.
- krótki opis (w punktach) atutów/przewag dot. atrakcyjności inwestycyjnej i potencjału intelektualnego.
- informacje o urokach danego regionu (atrakcje turystyczne) wraz z galerią zdjęć.
- informacje o gospodarce Polski (proponujemy link na stronę PAIilZ S.A.).

Deklaracja wsparcia i jej zakres

O gminie

Dlaczego warto
tu zainwestować

Wsparcie dla
inwestora

Każdy inwestor posiada
swojego project managera
wyznaczonego przez gminę

Informacje o elementach wsparcia definiujemy na trzech poziomach:

- zachęty lokalne
- zachęty regionalne
- zachęty krajowe

Podajemy tu także inne informacje przydatne dla inwestora, np. uregulowania prawne, kwestie pomocy publicznej itp. Proponujemy link na stronę PAIilZ S.A., do miejsca w którym znajdują się tego typu informacje.

Nasza oferta lokalizacyjna

O gminie

Dlaczego warto
tu zainwestować

Wsparcie dla
inwestora

Oferty
lokalizacyjne

Tu powinno się umieścić:

- opis możliwości inwestycyjnych gminy (+mapa gminy z zaznaczonymi ofertami lokalizacyjnymi z zaznaczeniem poszczególnych lokalizacji)
- opisy ofert inwestycyjnych (terenów inwestycyjnych, hal produkcyjnych) wraz z mapkami i zdjęciami, wg wskazanego wzoru
- opis powierzchni biurowych do zbycia lub dzierżawy (nie dłużej niż 3 – 4 zdania)

Oferty powinny być podzielone na grupy:

- ✓ greenfield
- ✓ brownfield
- ✓ powierzchnie biurowe
- ✓ oferty dla sektora turystycznego

Prezentacja osób odpowiedzialnych za obsługę i pomoc inwestorom/przedsiębiorcom

O gminie

Dlaczego warto
tu zainwestować

Wsparcie dla
inwestora

Oferty
lokalizacyjne

Kontakt

- Należy podać dane kontaktowe do osób zajmujących się obsługą inwestora oraz do biura prasowego (imię, nazwisko, nr telefonu, adres mailowy oraz informację dot. znajomości języków obcych).
- Można w tym miejscu implementować np. interaktywną mapę, dzięki której użytkownik może wyznaczyć trasę z dowolnej lokalizacji do miejsca docelowego.

Badania skuteczności technik promowania oferty



**International Economic
Development Council**

**Development Counsellors
International (DCI)**

Międzynarodowa Rada Rozwoju Gospodarczego

jest organizacją apolityczną, non-profit, skupiającą deweloperów ekonomicznych. IEDC jest największą organizacją tego typu, zrzesza ponad 4500 członków na całym świecie. Deweloperzy ekonomiczni promują gospodarczy dobrobyt i jakości życia ich społeczności, poprzez tworzenie, utrzymanie i rozszerzenie oferty pracy, które ułatwiają wzrost, zwiększenie bogactwa i gwarantują stabilne podstawy prawa podatkowego

DCI – lider w doradztwie marketingowym, aktywny członek IEDC
Opracowuje "zwycięskie strategie w marketingu Rozwoju Gospodarczego", prowadzi badanie wśród kadry kierowniczej odpowiedzialnej za wybór oferty inwestycyjnej. Od 1996 roku realizuje projekt "Winning Strategies" powtarzane co trzy lata.

Jak skutecznie promować ofertę inwestycyjną

Organizacja imprez

Kontakt z mediami

Reklama

Strona internetowa

Udział w targach

Korespondencja bezpośrednia

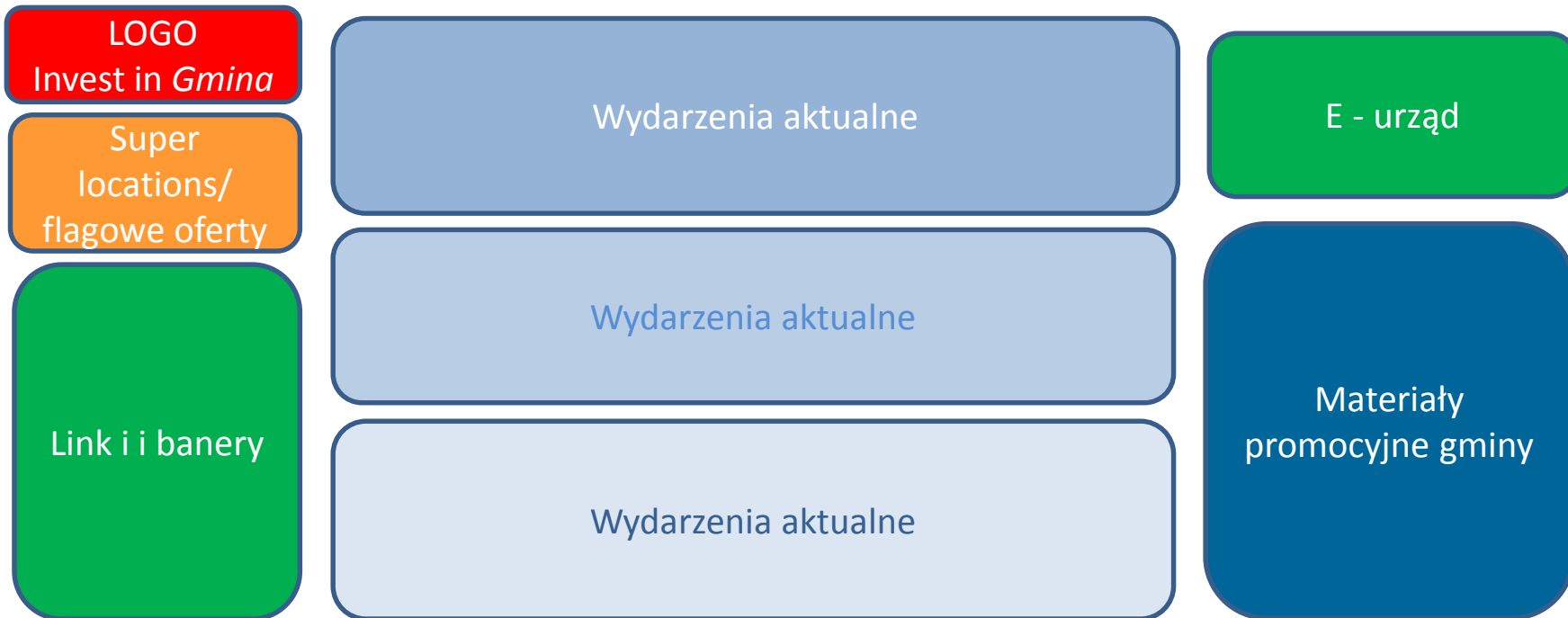
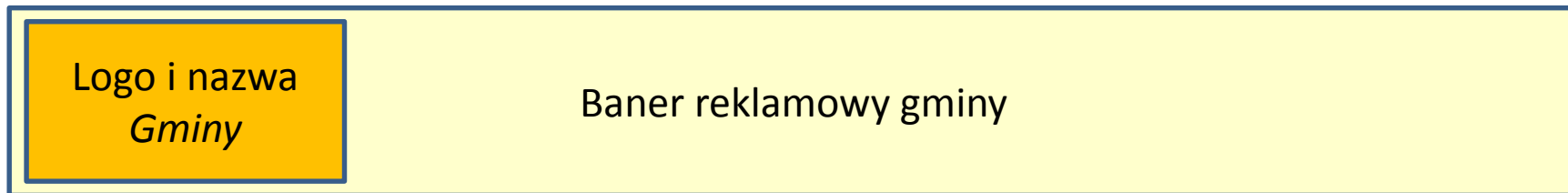
Wizyty kadry kierowniczej

Najskuteczniejsze techniki marketingowe

Portal internetowy – skutecznym narzędziem oddziaływania

	2014	2011	2008	2005	2002	1999
<u>strona internetowa</u>	<u>67%</u>	55%	56%	53%	34%	<u>37%</u>
<u>wizyta kadry kierowniczej</u>	64%	57%	54%	55%	53%	46%
<u>kontakt z mediami/promocja</u>	48%	33%	52%	50%	40%	38%
<u>organizacja imprez</u>	46%	35%	45%	49%	37%	42%
<u>udział w targach</u>	38%	35%	—	33%	32%	45%
<u>reklama</u>	17%	16%	15%	20%	21%	19%
<u>korespondencja bezpośrednia</u>	14%	15%	19%	23%	33%	25%

Zawartość merytoryczna serwisu internetowego – przykład strony głównej



Zawartość merytoryczna serwisu internetowego

O gminie

Dlaczego warto
tu zainwestować

Wsparcie dla
inwestora

Oferty
lokalizacyjne

Kontakt

Baner 1

Baner 2

Baner 3

Link 1

Link 2

Link 3

Aktualności

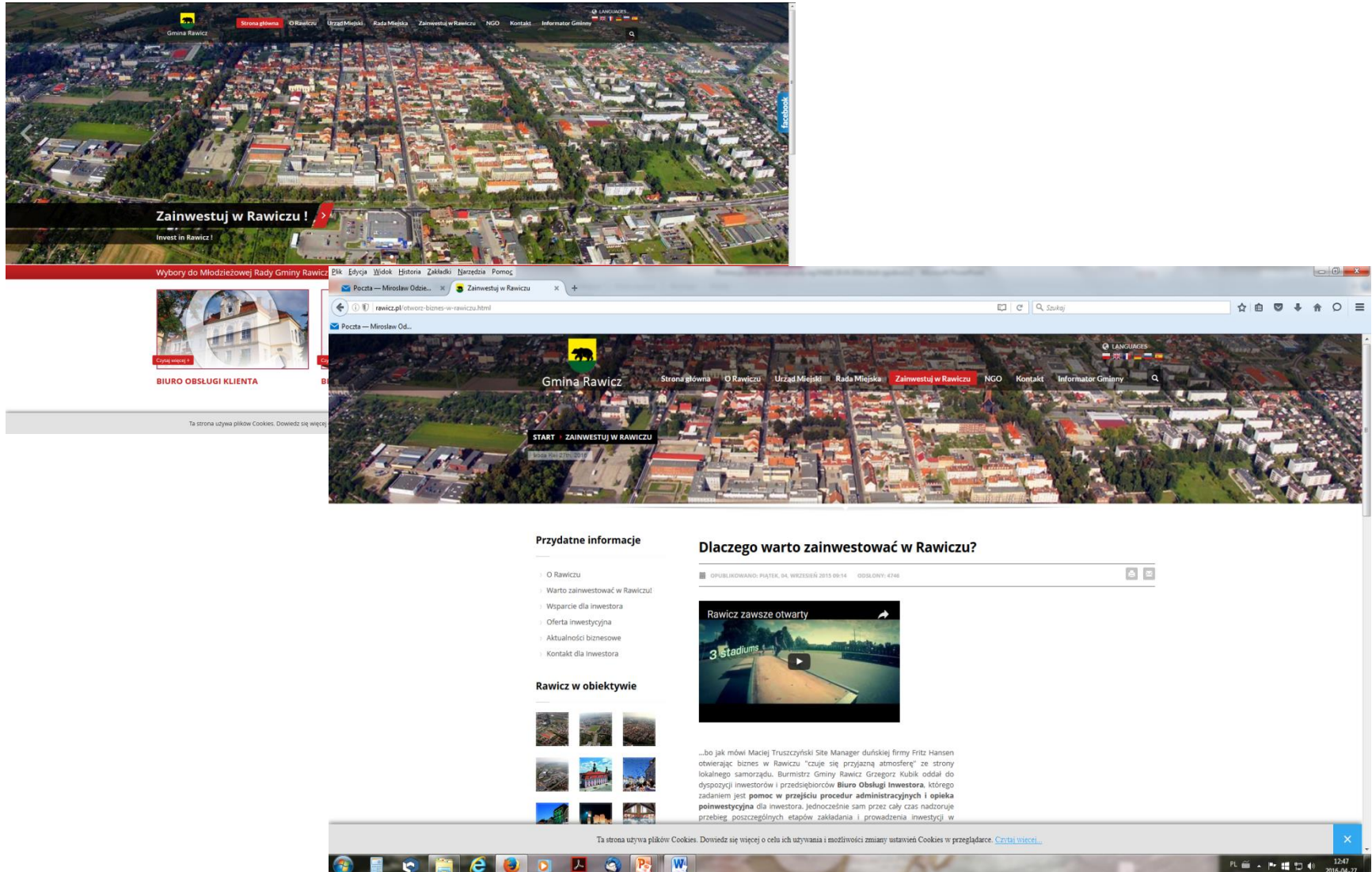
Realizacja strony internetowej i jej utrzymanie

- Portal internetowy to bardzo istotne i efektywne narzędzie w rękach samorządu, zwłaszcza jeśli do komunikowania się z „otoczeniem biznesowym” podejmiemy w sposób procesowy.
- Nie wystarczy zlecić „budowy strony” firmie zewnętrznej, a po zrealizowaniu zadania uznać temat za zamknięty – to częsty błąd.
- Portal należy budować z wykorzystaniem wsparcia podmiotu merytorycznie do tego przygotowanego, ale za jego konstrukcję i zawartość zawsze odpowiada wyznaczony pracownik urzędu (lub zespół) o odpowiednich kwalifikacjach.
- Administrator systemu, wspólnie z wyznaczonymi pracownikami urzędu (posiadającymi wiedzę merytoryczną co do zagadnień prezentowanych na portalu) odpowiada za aktualizację informacji publikowanych na łamach witryny internetowej gminy.

Realizacja strony internetowej i jej utrzymanie

- Gmina powinna zadbać o stworzenie wewnętrznej procedury dotyczącej stałej obsługi własnego portalu. W innym wypadku będziemy mieli do czynienia jedynie z bezużyteczną atrapą stwarzającą jedynie pozory przydatności.
- **Komunikacja za pomocą portalu to „proces” wymagający planowania działań, ich realizacji oraz monitorowania i nadzorowania. Wyciągane wnioski powinny sprzyjać doskonaleniu systemu w wyniku, którego klient jakim jest potencjalny inwestor z chęcią sięgnie po Państwa ofertę.**

Wzorzec zakładki dla inwestorów wg. standardu PAIiZ S.A.



The screenshot displays the website for Gmina Rawicz, featuring an aerial view of the town. The navigation menu includes: Strona główna, O Rawiczu, Urząd Miejski, Rada Miejska, Zainwestuj w Rawiczu, NGO, Kontakt, and Informator Gminy. A prominent banner reads "Zainwestuj w Rawiczu! Invest in Rawicz!".

Below the banner, there is a section titled "Wybory do Młodzieżowej Rady Gminy Rawicz" with a sub-header "BIURO OBSŁUGI KLIENTA". A sidebar on the left contains a "START ZAINWESTUJ W RAWICZU" button and a date "11-08-2014 21:01:2017".

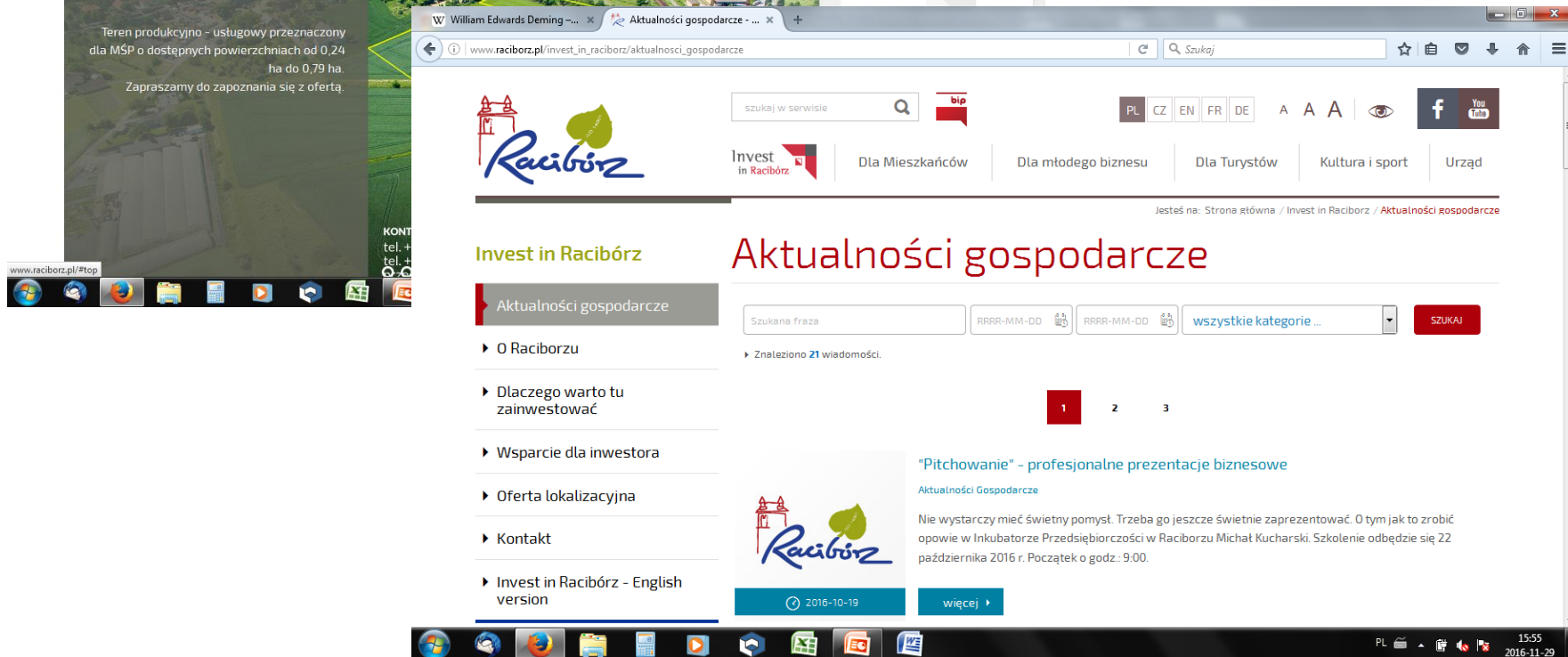
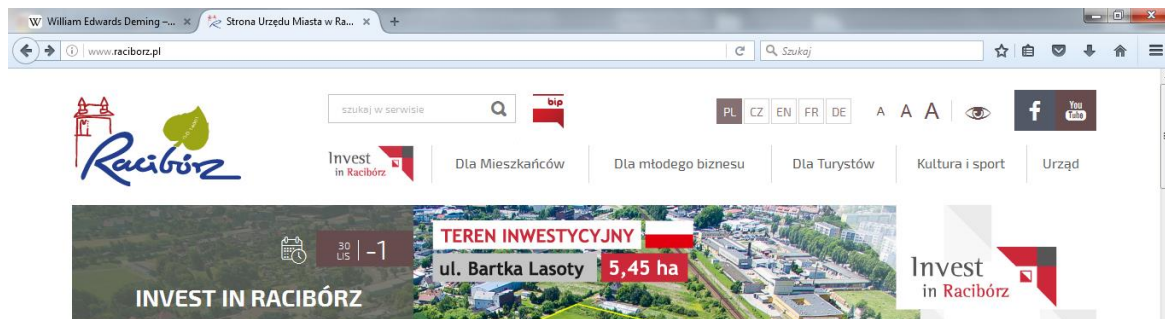
The main content area is divided into two columns:

- Przydatne informacje** (Useful information):
 - O Rawiczu
 - Warto zainwestować w Rawiczu!
 - Wsparcie dla inwestora
 - Oferta inwestycyjna
 - Aktualności biznesowe
 - Kontakt dla inwestora
- Rawicz w obiektywie** (Rawicz in the eye):
 - A grid of small images showing various scenes from Rawicz.

On the right side, there is a section titled "Dlaczego warto zainwestować w Rawiczu?" (Why is it worth investing in Rawicz?). It includes a video player with the title "Rawicz zawsze otwarty" and a subtitle "3 stadions". Below the video, there is a quote from Maciej Truszczynski, Site Manager of Fritz Hansen, praising the local government's support for investors.

At the bottom of the page, there is a footer with the text: "Ta strona używa plików Cookies. Dowiedz się więcej o celu ich używania i możliwości zmiany ustawień Cookies w przeglądarce. [Czytaj więcej!](#)"

Wzorzec zakładki dla inwestorów wg. standardu PAIiZ S.A.



Standardy współpracy PAIIZ – Partnerzy Regionalni

Nasz wspólny cel działania



Region jako marka

15%

Logo

Nazwa

85%

Wartości

Intelekt

Kultura

Zapraszamy do współpracy

www.paiz.gov.pl

**00-585 Warszawa, ul. Bagatela 12
tel. (+48 22) 334 98 00, fax (+48 22) 334 99 99
e-mail: post@paiz.gov.pl**

