

Высшая Школа Туризма
Кафедра Управления Туризмом



Инновационные инструменты продвижения туристических услуг

Татьяна Баранова

Тенденции туриндустрии

Объединение производителей туруслуг, глобализация и концентрация бизнеса

Формирование четкого и прозрачного бренда дестинации

Индивидуализация предложения

Сотрудничество турадминистраций и производителей туруслуг

- использование зонтичной стратегии продвижения

- сочетание макро- и микромаркетинга

формирование эффективного коммуникационного канала турпредприятие-турадминистрация
электронное обучение

Могут быть реализованы с использованием Интернет-технологий

Психологические и поведенческие особенности туристов

Требование интерактивности информации и оперативного ее обновления

Изменение концепции "роскошь"

двойственность цели путешествия - индивидуализация и опыт (впечатления)

Самостоятельное бронирование услуг и планирование своего путешествия

Потребность в кэшировании впечатлений

Технологические тенденции

Увеличение роли неформальных сайтов и значения пользовательского контента (Web 2.0)

мультимедийные средства и технологии

ГИС, интерактивные карты

использование коммуникационных технологий - skype, icq

Мобильный маркетинг

e-CRM

Генерируются развитием Интернет-технологий

В США кол-во бронирований в сети в составило **56%**,



31% планируют организовать все свои путешествия **on-line**
36% намереваются осуществлять большинство бронирований **on-line**



ЕВРОПА



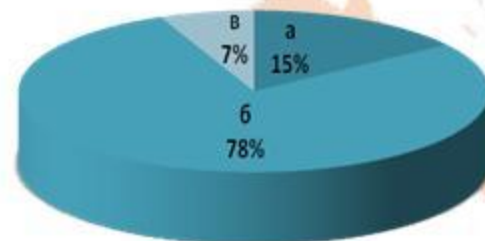
Как часто вы используете интернет для получения информации туристского характера?

- а) Всегда, когда собираюсь в путешествие.
- б) Иногда, но больше полагаюсь на другие источники (печатные издания, мнения друзей и т.д.)
- в) Почти никогда



Если Вам предстоит выбрать гостиницу, Вы:

- а) ищете информацию об отеле в интернете и заказываете номер on-line.
- б) собираете информацию в интернете и заказываете номер off-line (по телефону, через турагента)
- в) редко используете интернет для этих целей



Причины выбора on-line

- (84%) это проще и быстрее;
- (82%) самые выгодные цены;
- (76%) доступность 24/7

Тенденции туриндустрии

Объединение производителей туруслуг, глобализация и концентрация бизнеса

Формирование четкого и прозрачного бренда дестинации

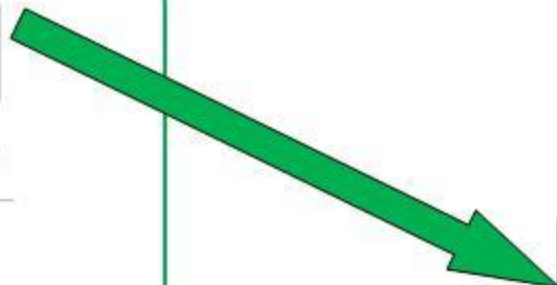
Индивидуализация предложения

Сотрудничество турадминистраций и производителей туруслуг

- использование зонтичной стратегии продвижения

- сочетание макро- и микромаркетинга

формирование эффективного коммуникационного канала турпредприятие-турадминистрация
электронное обучение



Могут быть реализованы с использованием Интернет-технологий

Психологические и поведенческие особенности туристов

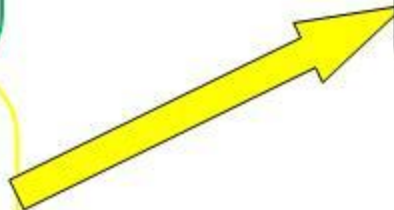
Требование интерактивности информации и оперативного ее обновления

Изменение концепции "роскошь"

двойственность цели путешествия - индивидуализация и опыт (впечатления)

Самостоятельное бронирование услуг и планирование своего путешествия

Потребность в кэшировании впечатлений



Технологические тенденции

Увеличение роли неформальных сайтов и значения пользовательского контента (Web 2.0)

ГИС, интерактивные карты

Мобильный маркетинг

мультимедийные средства и технологии

использование коммуникационных технологий - skype, icq

e-CRM



Генерируются развитием Интернет-технологий

Маркетинг основанный на опыте

Сочетание микро и макромаркетинга

Активность/самостоятельность

Потребность в индивидуализации

Развитие интернет-технологий: Web 2.0, mash-up, мобильный интернет

ТЕНДЕНЦИИ

Национальные сайты

Интернет-инструменты предприятий туристической индустрии

Интернет-порталы внутреннего рынка

Е-планировщик туров

Электронный планировщик индивидуальных туров «Тур-планировщик»

Онлайн пространства, которые генерирует тур-планировщик и их функциональная принадлежность

- >Информация о стране
- >Ключевая информация по организации пребывания (визовое оформление, валюта,)
- >Информация о туристических объектах (с использованием динамических карт)
- >Продвижение событийного туризма

Виртуальное информационное пространство

- > Использование элементов Web 2.0. Потребитель может:
 - создавать и «вести» свой профиль
 - оставлять и читать отзывы других пользователей о туробъектах
 - Размещать фотографии и видеоролики
 - участвовать в обсуждениях и создавать группы
- > Консультации специалистов по вопросам пребывания и организации путешествия в режиме онлайн

Виртуальное коммуникационное пространство

«Тур-планировщик»

- > Разработка и планирование своего путешествия
- > Бронирование туров (e-билеты, бронирование номеров в гостинице, заказ билетов на культ.-развл. мероприятия)
- > внедрение картсистемы (интегрирована в систему поиска туристических объектов) с целью стимулирования комплексного потребления туров

Виртуальное пространство распределения и продаж

Виртуальное пространство транзакций

- >Возможность покупки туров (в частности туристической карты) на сайте

Главная страница сайта Тур-планировщика



Главная

Мои Страницы

Форум

Блоги

Туристы

Контакты

Организационно-обслуживающая функция

Информационная нагрузка

Фестивали и мероприятия



20 Ноя 2010, Минск



21 Ноя 2010, Минск

Инструменты коммуникаций



Зарегистрируетея - Это бесплатно!

Имя:

Фамилия:

Ваш электронный адрес:

Ваш электронный адрес (еще раз):

Пароль:

Электронный адрес

Пароль

Вход

Беларусь - Библиотека Впечатлений :)

Новости

16 Ноя 2010



Лучшая теннисистка планеты Каролин Вознякии **прибудет в Минск 18 ноября**

Она сыграет в благотворительном матче с лучшей белорусской теннисисткой Викторией Азаренко...

15 Ноя 2010



С.Мартьянов и Ш.Фюле обсудили пути углубления и улучшения отношений между Беларусью и ЕС

Сергей Мартьянов отметил, что на встрече был рассмотрен весь комплекс отношений...

15 Ноя 2010



Неделя детского "Евровидения-2010" открывается сегодня в Минске

В Минск 14 ноября прибыли практически все делегации, а также участники Беларуси...

11 Ноя 2010



Беларусь рассматривает возможность привлечения Японии к реализации проектов в энергетической сфере

Александр Лукашенко встретился с представителями компании Mitsubishi Heavy Industries...

Минск сейчас

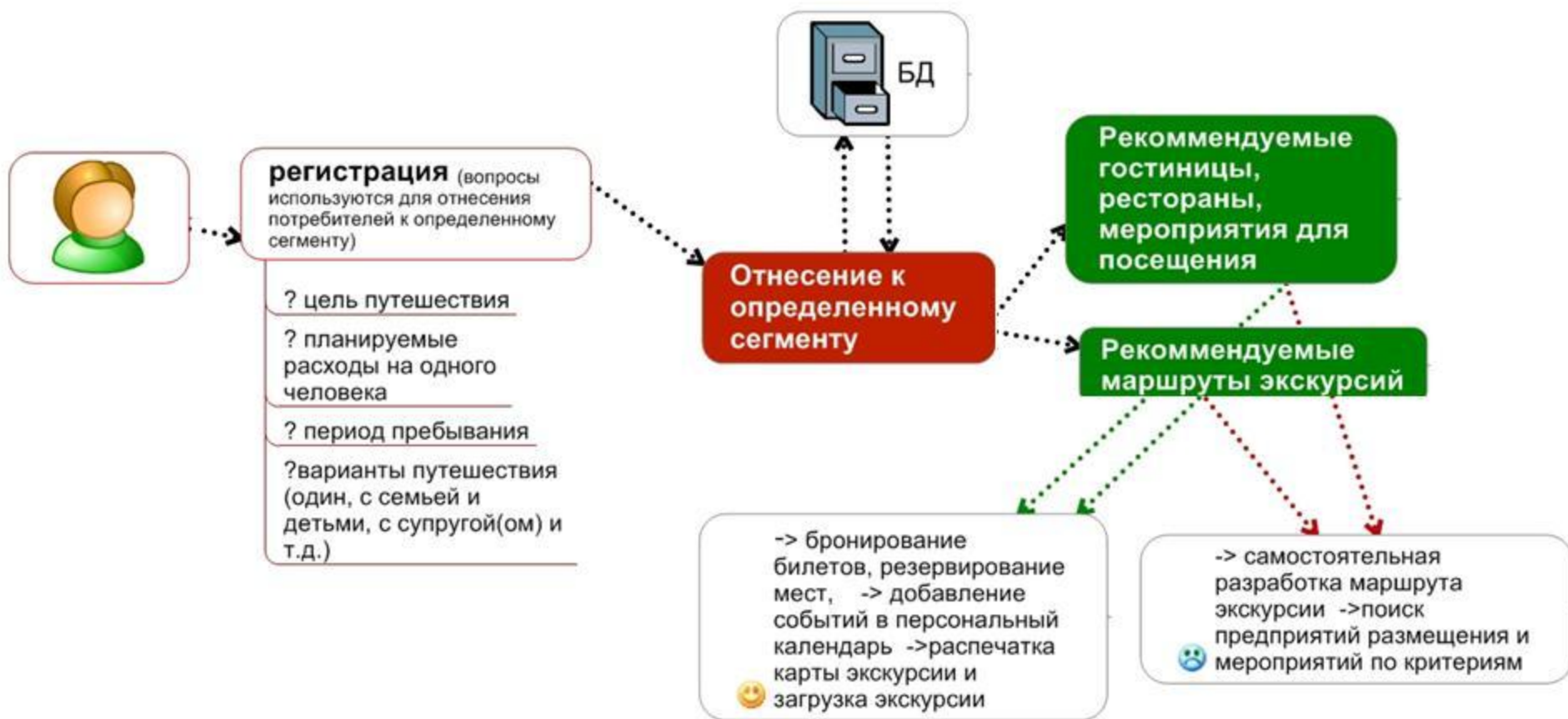
+6 °C

пасмурно, без осадков

подробно →

©2010 Татьяна Баранова

«От управления марками к управлению потребителями»



Индивидуальная страница пользователя (планировщик)

Бел@rus

Главная Мои Страницы Форум Блоги Туристы Контакты

мой профиль • планировщик

Город Минск

Карта Беларуси

- Забронировать билет
- Забронировать гостиницу
- Спланировать экскурсию

Мероприятия

- выставки
- концерты
- театры
- цирк
- кино
- спорт
- вечеринки

Клубы

Рестораны

Ноябрь 2010

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12

2010	Пн, 15 нояб.	Вт, 16 нояб.	Ср, 17 нояб.	Чт, 18 нояб.	Пт, 19 нояб.	Сб, 20 нояб.	Вс, 21 нояб.
день	Гостиница						
8:00	8:00 Парелет						
9:00			9:00 Выставка БелЭкспо				
10:00							
11:00	11:00 Гостиница Check-in						
12:00			12:00 Забронирован столик				
13:00				13:00 Экскурсия - Дудutki			
14:00	14:00 Экскурсия - Центр						
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							

©2010 Татьяна Баранова

Пошаговая разработка маршрута экскурсии по городу

Be@rus
Главная Мои Страницы Форум Блоги Туристы Контакты
мой профиль • планирование

Экскурсия 1
+ Старт: гостиница
+ Александровский парк
+ Парк Горького

Экскурсия 2
+ Старт: гостиница
+ Национальный театр Я. Купалы
+ Динамо

создать свою экскурсию

Рекомендации системы

Be@rus
Главная Мои Страницы Форум Блоги Туристы Контакты
мой профиль • планирование

Моя Экскурсия

Объекты
Музей
Галерея
Парк
Церковь
Исторический

Здания и памятники
Земли дворцов
Развлекательные центры
Активный туризм
Выставочные центры
Магазины/рынки

Старт
улицы

Маршрут
Старт: улицы/№

Объект 1
Александровский сквер

Собственная разработка маршрута

Be@rus
Главная Мои Страницы Форум Блоги Туристы Контакты
мой профиль • планирование

Моя Экскурсия

Распечатать карту

Старт: улицы/№

Александровский сквер (pdf - map)

Парк Горького (pdf - map)

сохранить создать

Загрузка информации

Спасибо за внимание !

Ассистент кафедры управления туризмом
Татьяна Баранова
baranovatatyana@mail.ru

Высшая школа туризма
БГЭУ