

# **Бизнес-отели и convention centres – планирование инфраструктуры отеля и бизнес-площадки, эффективный маркетинг**

HOTELS OPERATOR



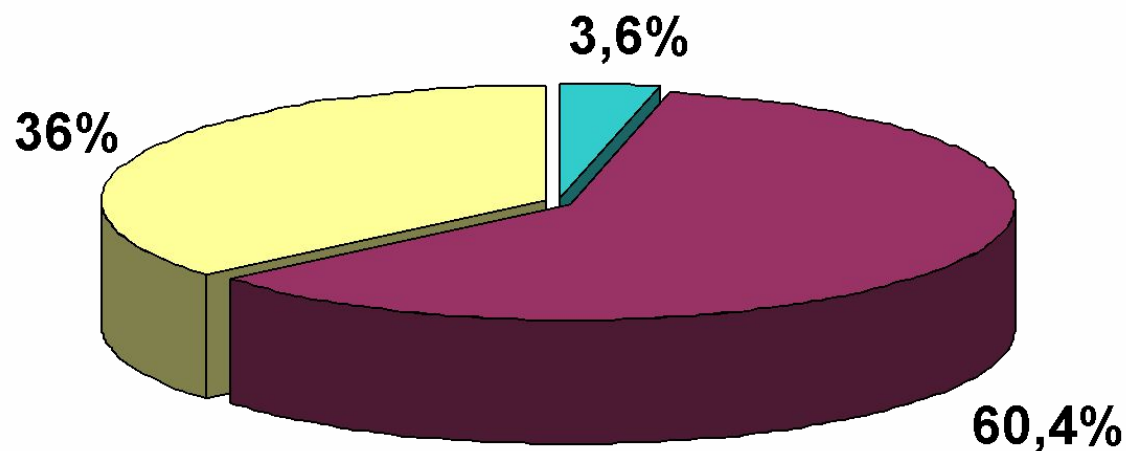
*Стильный*  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

**г. Москва**  
**28 ноября 2008 г**

# Кто наш гость?

Анализ проживающих по целям приезда в %



досуг

деловые

прочие

HOTELS OPERATOR

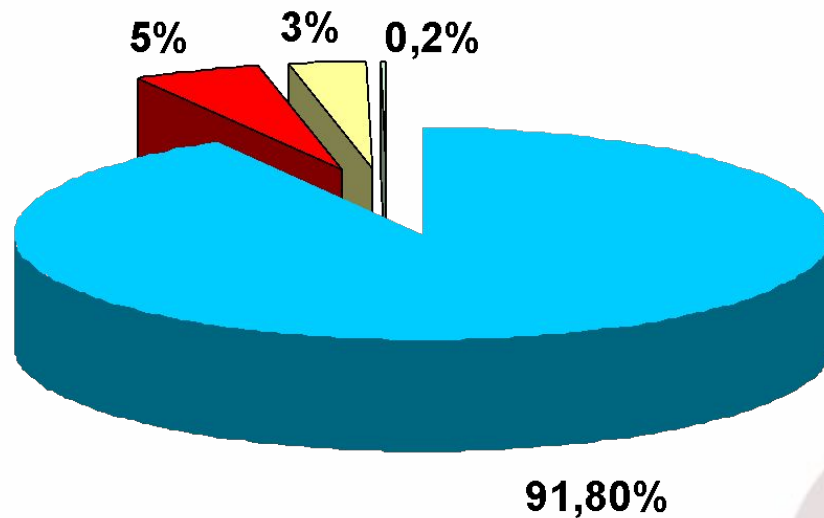


Стильный  
АККОРД

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

# Продолжительность проживания

Анализ продолжительности размещения в гостиницах крупных городов в %



■ 1-3 ночевки

■ 4-7 ночевок

■ 8-14 ночевок

■ 15-28 ночевок

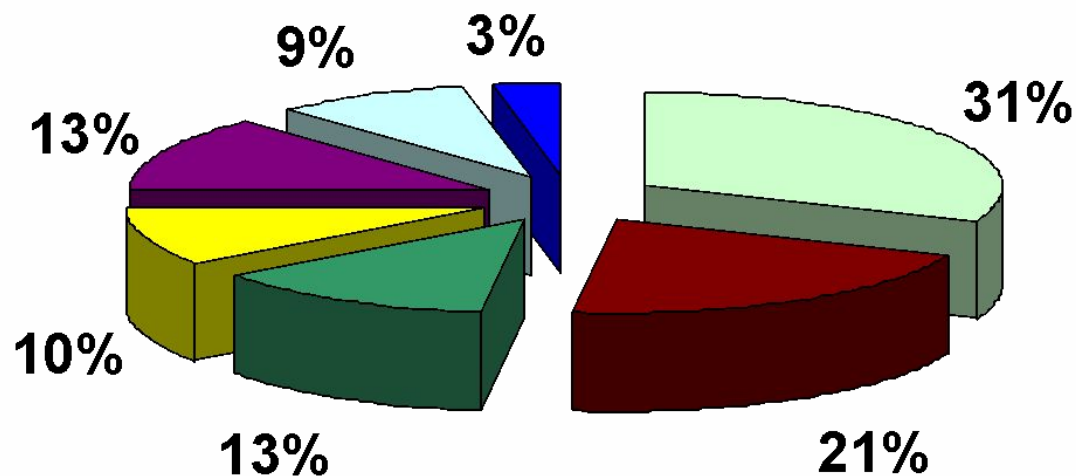
HOTELS OPERATOR



Стильный  
АККОРД

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

# Структура предпочтений при выборе гостиницы бизнес-туристами



- наличие ресторана
- уровень качества обслуживания
- обстановка комнат
- контингент гостей
- наличие дополнительных услуг
- предшествующий опыт
- безопасность

HOTELS OPERATOR



Стильный  
**АККОРД**

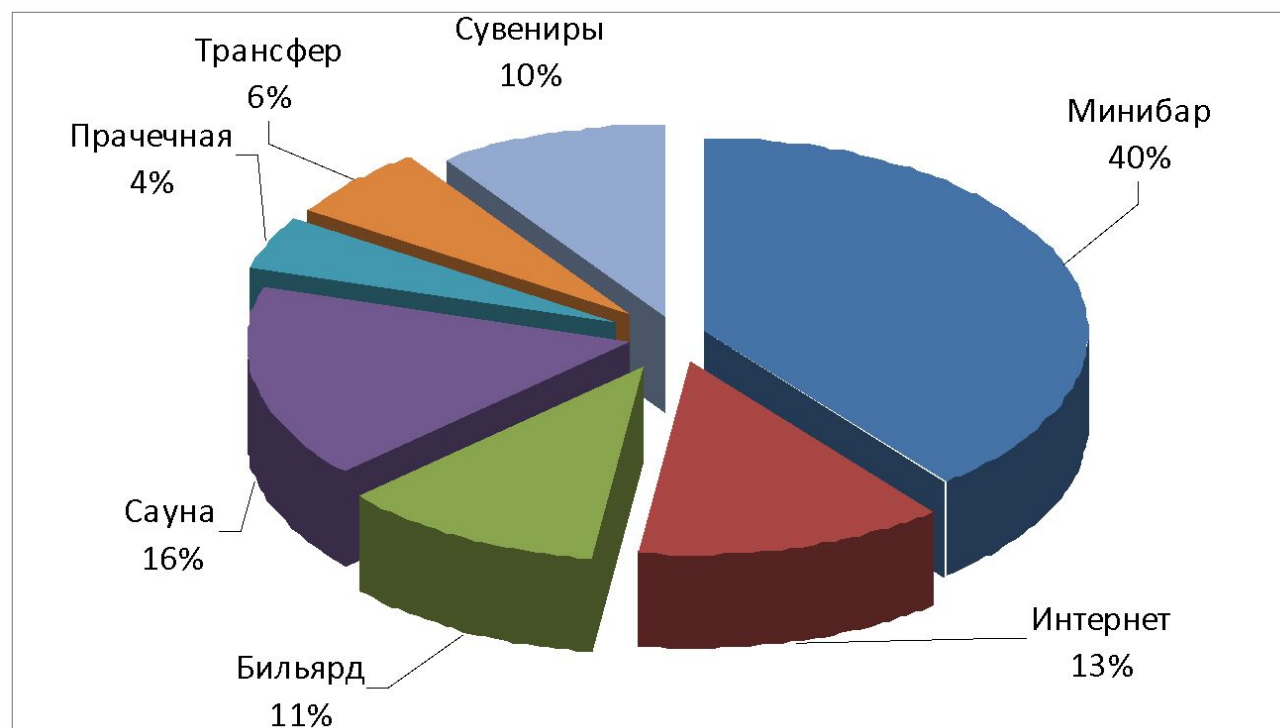
УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

# Анализ востребованности и доходности услуг гостиницы со стороны бизнес-туристов

HOTELS OPERATOR



УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ



# Каковы основные особенности современного гостя?

HOTELS OPERATOR



УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

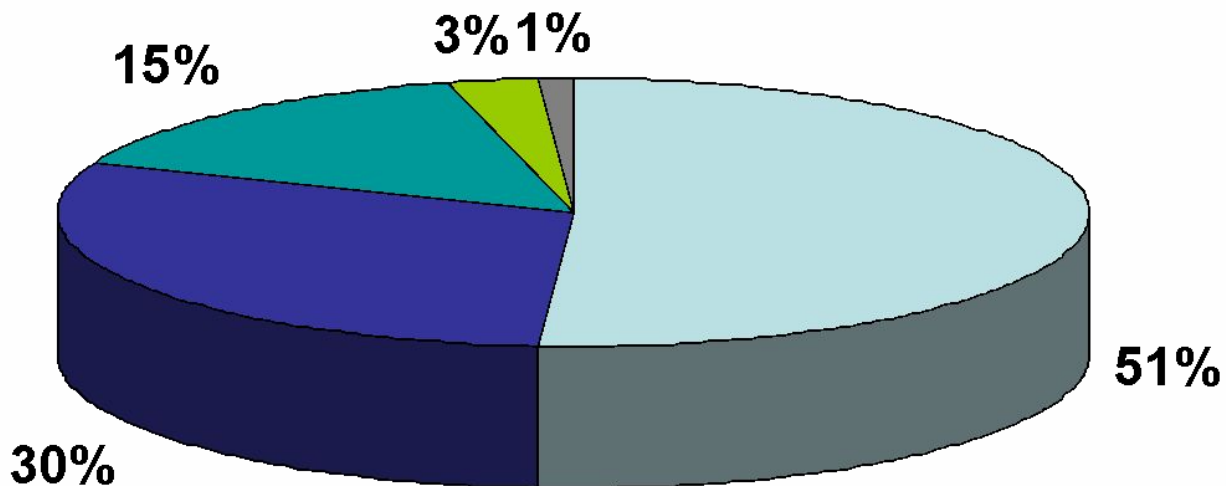
**Стремление к  
здоровому  
образу жизни**

**Потребность в  
безопасности**

**Отсутствие  
свободного  
времени**

**Необходимость в  
получении  
большого  
количества  
информации**

# Источники резервирования



- самостоятельно
- через секретаря или помощника
- коммерческое агентство путешествий
- собственное агентство компании
- другие

HOTELS OPERATOR



Стильный  
АККОРД

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

# Неудовлетворенность бизнес-туристов имеющейся гостиничной базой

HOTELS OPERATOR



*Стильный*  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

- 1) **Качество сервиса**
- 2) **Отсутствие необходимых современному человеку, привычных дополнительных услуг (либо материально-технической основы для их получения)**
- 3) **Завышенные цены, несоответствие уровня качества обслуживания и цен**



# Сначала продукт, потом продвижение!

## Проблемы управления качеством гостиничного продукта

1. **Дискретность производства и целостность потребления гостиничного продукта**
2. **Изменяемость качества во времени**
3. **Относительность восприятия качества**
4. **Участие гостя в производстве**

HOTELS OPERATOR



*Стильный*  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

# Направления работы с внешним окружением

## Конкуренты

Какие бывают конкуренты?

На основе чего мы конкурируем?

Какую пользу мы можем извлечь из конкуренции?

1. Работа с существующими конкурентами. Изучение:

- ценовой политики
- договорной политики и работы с посредниками
- особенностей продукта – конкурентов
- сильных и слабых сторон

Программа «таинственный гость» для конкурентов

2. Изучение тенденций развития рынка, работа на опережение появляющихся новых конкурентов

**Найдите 10 отличий от конкурентов и придерживайтесь их при ведении боевых действий в конкурентной борьбе**

HOTELS OPERATOR



Стильный  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

# Анализ конкурентной среды как возможность сравнить себя с конкурентами марки

**Для повышения эффективности  
работы с ближайшими  
конкурентами необходимо создание  
системы сбора и анализа  
маркетинговой информации,  
позволяющей держать руку на  
пульсе конкурентной борьбы**

HOTELS OPERATOR



*Стильный*  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

# Поставщики

**Только качественная продукция и услуги могут помочь в конкурентной борьбе.**

**Необходимо формировать правила и условия работы с поставщиками на основе изучения новых технологий, новых форм работы, изменения потребностей гостя**

HOTELS OPERATOR



*Стильный*  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

# Новая эра интернета – формирование каждым пользователем информационного пространства

## Терминология

GDS – Global Distribution System

CRS - Central Reservation System

ADS (IDS) – Alternate (Internet) Distribution System

PMS – Property Management System

Основная самостоятельная работа с web отеля основана на исследовании информации, которую ищут потенциальные гости, а также на поиске возможностей сокращения времени бронирования, поиска информации и расчетов

HOTELS OPERATOR



*Стильный*  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

HOTELS OPERATOR



УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

.....?

.....?

.....?

Более подробную информацию Вы можете получить, обратившись  
в Управляющую Компанию “АККОРД менеджмент групп”

---

Москва, проспект Мира, д. 12  
электронная почта: [info@accordmg.ru](mailto:info@accordmg.ru)

[www.accordmg.ru](http://www.accordmg.ru) office: +7 495 997 6984