



АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП



# Современные методы продвижения гостиничного продукта через системы бронирования и резервирования

Иркутск  
Май 2012

[www.accordmg.ru](http://www.accordmg.ru)  
тел.: +7 495 739 0623

АККОРД  
ПРОЕКТ

АККОРД  
КОНТРАКТ

АККОРД  
ПЕРСОНАЛ

АККОРД®  
ХОСПИТЕЛИТИ

# Современные каналы продаж в гостиничном бизнесе



АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

Информационные системы  
бронирования

Интернет

Корпоративные клиенты

Туроператоры и турагенты

Консолидация с другими  
участниками туристского рынка

Прямые продажи

Создание собственных  
представительств и агентских  
сетей





АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

## Прежде, чем формировать маркетинговую политику, необходимо прежде всего понять кто наш гость

- Как живет?
- Чем занимается на работе и в свободное время?
- Почему путешествует?
- Как принимает решение о поездке?
- Сколько тратит и сколько может потратить в поездке?



[www.accordmg.ru](http://www.accordmg.ru)  
тел.: +7 495 739 0623

АККОРД  
ПРОЕКТ

АККОРД  
КОНТРАКТ

АККОРД  
ПЕРСОНАЛ

АККОРД®  
ХОСПИТЕЛИТИ



АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

Каждый гость имеет индивидуальные потребности, но потребности сегмента универсальны, потому что одинаковы факторы их формирующие



Что делать?

- Работа с постоянными гостями
- глубокое изучение потребностей,
- индивидуализация обслуживания
- ведение баз данных

[www.accordmg.ru](http://www.accordmg.ru)  
тел.: +7 495 739 0623

АККОРД  
ПРОЕКТ

АККОРД  
КОНТРАКТ

АККОРД  
ПЕРСОНАЛ

АККОРД®  
ХОСПИТЕЛИТИ

## Что позволяет сделать непосредственное общение с гостем?

1. Изучить карту реальности гостя, научиться управлять потребностями
2. Разработать методы воздействия на потребителей для стимулирования их желания купить те или иные услуги или приехать снова
3. Изучить потребности гостей, которыми они руководствуются при покупке тех или иных услуг (и использовать полученные данные при проведении маркетинговых мероприятий)
4. Изучить спрос на различные виды услуг в зависимости от пола, возраста и индивидуальных особенностей гостей
5. Изучить психологические особенности воздействия и результативности маркетинговых мероприятий, в частности рекламы





АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

В целом:

понять поведение покупателей услуг отеля для выбора наилучшего, оптимального, менее затратного и наиболее эффективного варианта предоставления услуг



[www.accordmg.ru](http://www.accordmg.ru)  
тел.: +7 495 739 0623

АККОРД  
ПРОЕКТ

АККОРД  
КОНТРАКТ

АККОРД  
ПЕРСОНАЛ

АККОРД®  
ХОСПИТЕЛИТИ





АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

## Как современный путешественник ищет отель?

**59% всех немецких путешественников использовали Интернет для планирования поездки в 2010 (по данным на сентябрь)**

**57% всех немецких пользователей Интернета сообщили, что сами (без помощи посредников) бронировали отели за рубежом через Интернет в 2009**

**19% всех немецких пользователей Интернета полностью составляют план поездки и бронируют все услуги с этим связанные в Интернете**

© DAVID J. GREEN



[www.accordmg.ru](http://www.accordmg.ru)  
тел.: +7 495 739 0623

АККОРД  
ПРОЕКТ

АККОРД  
КОНТРАКТ

АККОРД  
ПЕРСОНАЛ

АККОРД®  
ХОСПИТЕЛИТИ



АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

# Интернет маркетинг

best russian hotels - Google Search - Internet Explorer provided by Dell

http://www.google.ch/search?hl=en&safe=off&q=best+russian+hotels&meta=

Google best russian hotels

Search: the web pages from Switzerland

Web Images Groups News Scholar more »

best russian hotels

Search: the web pages from Switzerland

Web Results 1 - 10 of about 4,040,000 for **best russian hotels**. (0.11 seconds)

**Hilton Hotels Worldwide** Sponsored Link  
Hilton.com Book online at the official website Our best rates. Guaranteed.

**Travel to Russia Russian Visa Hotels in Moscow St petersburg ...**  
Online hotel reservation in Moscow, St Petersburg. All hotels in Russia. ... entry business visa supports and get the best, personal and attentive service. ...  
www.visaru.com/ - 35k - Cached - Similar pages

**Travel Russia Russian Visa Hotel in Moscow St petersburg Russia**  
Russian Visa Hotel in Moscow,travel to russia,visa to Russia. ... Best price € 197. Novotel Moscow Centre \*\*\*\* Close to city center ...  
www.visaru.com/hotels/moscow.shtml - 54k - Cached - Similar pages

**Russia hotels, Moscow hotels, St. Petersburg hotels, Saint ...**  
Best Hotels Russia can also help organize any form of travel to Russia. As specialists in Russian travel we offer Russian visa support, Russian train ...  
www.besthotelsrussia.com/ - 77k - Cached - Similar pages

**travel russia, Russia, hotels russia, moscow hotels, russian ...**  
SPECIAL OFFER THE BEST PRICE FOR ROOMS Book the hotel on line! ... Long-term direct contracts with more than 100 Russian hotels as well as seasonal and ...  
www.reisebuero-welt.com/ - 59k - Cached - Similar pages

**Adventure travel to Russia. Flights by MiGs. Fly by fighter jet ...**  
Flight by Russian jet MiG-29, SU-27, MIG-31, MIG-25. Zero gravite, Hydro space and Space-Training. Moscow and Saint Petersburg. Visa. Hotel. Russian Agency ...  
www.bestrussiantour.com/ - 53k - Cached - Similar pages

**Hotels low price**  
Get refund if it's cheaper elsewhere !  
www.ebookers.ch

**Best Russian Hotels**  
Largest Selection of Russia Hotels. Find the Lowest Prices & Book Now!  
www.BestHotelsRussia.com

**Unique Hotels in Russia**  
Selected by Tablet Hotels for their Personality and Attention to Detail  
TabletHotels.com

**Russian Hotel Discounts**  
Huge Hotel Discounts in Russia!  
Visas; Transfers; local offices  
www.SelectRussia.com/Hotels

**Hotels in Russia**  
Russian Hotels Online  
Russian Visas Online  
www.visitstorussia.com/Russia

**All Russia Hotels**

Internet | Protected Mode: On 100%

2 Microsoft Off... best russian hotel... DE 02:29

www.accordmg.ru  
тел.: +7 495 739 0623

АККОРД  
ПРОЕКТ

АККОРД  
КОНТРАКТ

АККОРД  
ПЕРСОНАЛ

АККОРД®  
ХОСПИТЕЛИТИ





АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

Работа с web 1 основана на исследовании информации, которую ищут потенциальные гости



[www.accordmg.ru](http://www.accordmg.ru)  
тел.: +7 495 739 0623

АККОРД  
ПРОЕКТ

АККОРД  
КОНТРАКТ

АККОРД  
ПЕРСОНАЛ

АККОРД®  
ХОСПИТЕЛИТИ



АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

# Новая эра интернета – формирование каждым пользователем информационного пространства

## The You Era: Consumer Generated Content Swamping, Disrupting Traditional Media

- 900,000 blog posts per day
- 100,000 videos uploaded per day
- Millions of "gestures" (search, clicks, tagging) per day



www.accordmg.ru  
тел.: +7 495 739 0623

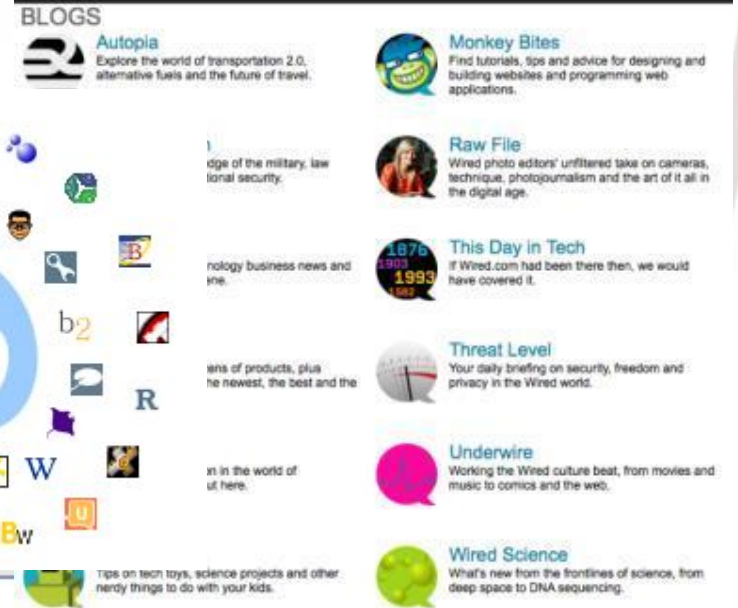
АККОРД  
ПРОЕКТ

АККОРД  
КОНТРАКТ

АККОРД  
ПЕРСОНАЛ

АККОРД®  
ХОСПИТЕЛИТИ

# Работа с web 2 основана на исследовании информации, которую размещают потенциальные гости



## Client Pages



## People Pages



## Focus Pages



## Practice Pages







АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

# Работа с глобальными системами бронирования и резервирования

- ADS (IDS) – Alternate (Internet) Distribution System
- PMS – Property Management System
- GDS – Global Distribution System
- CRS - Central Reservation System



www.accordmg.ru  
тел.: +7 495 739 0623

АККОРД  
ПРОЕКТ

АККОРД  
КОНТРАКТ

АККОРД  
ПЕРСОНАЛ

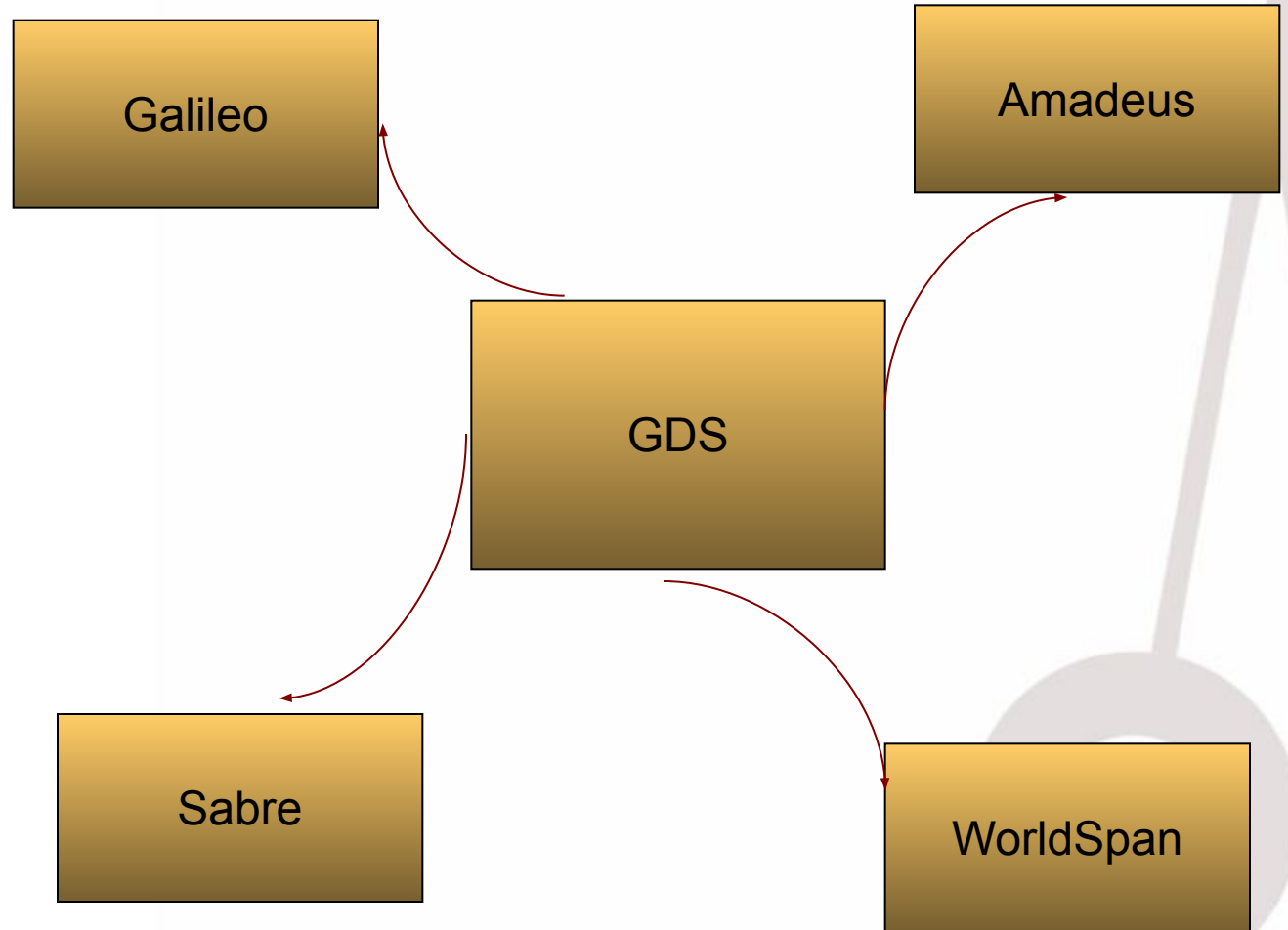
АККОРД®  
ХОСПИТЕЛИТИ





AKKORD®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

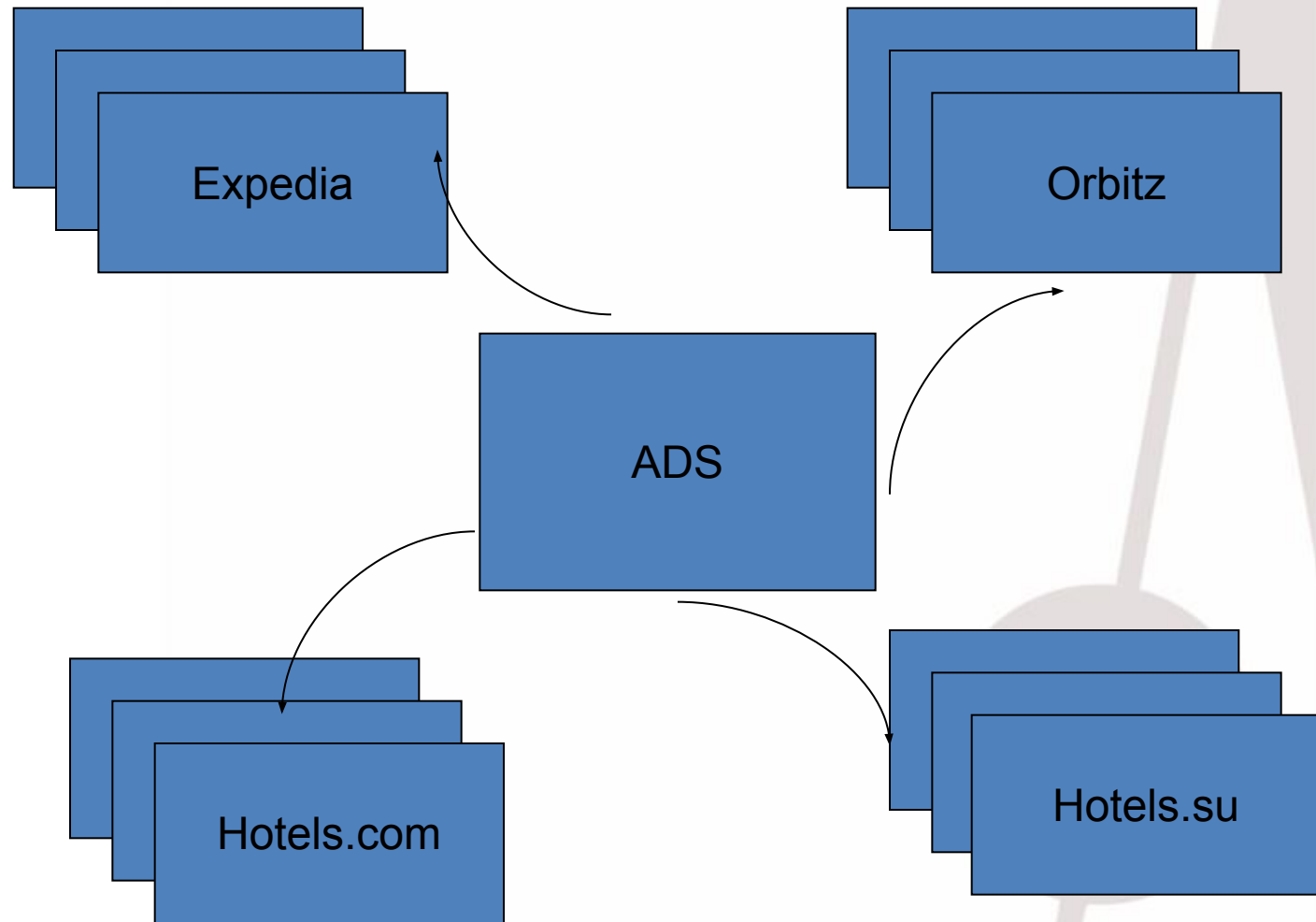
## GDS - Global Distribution System



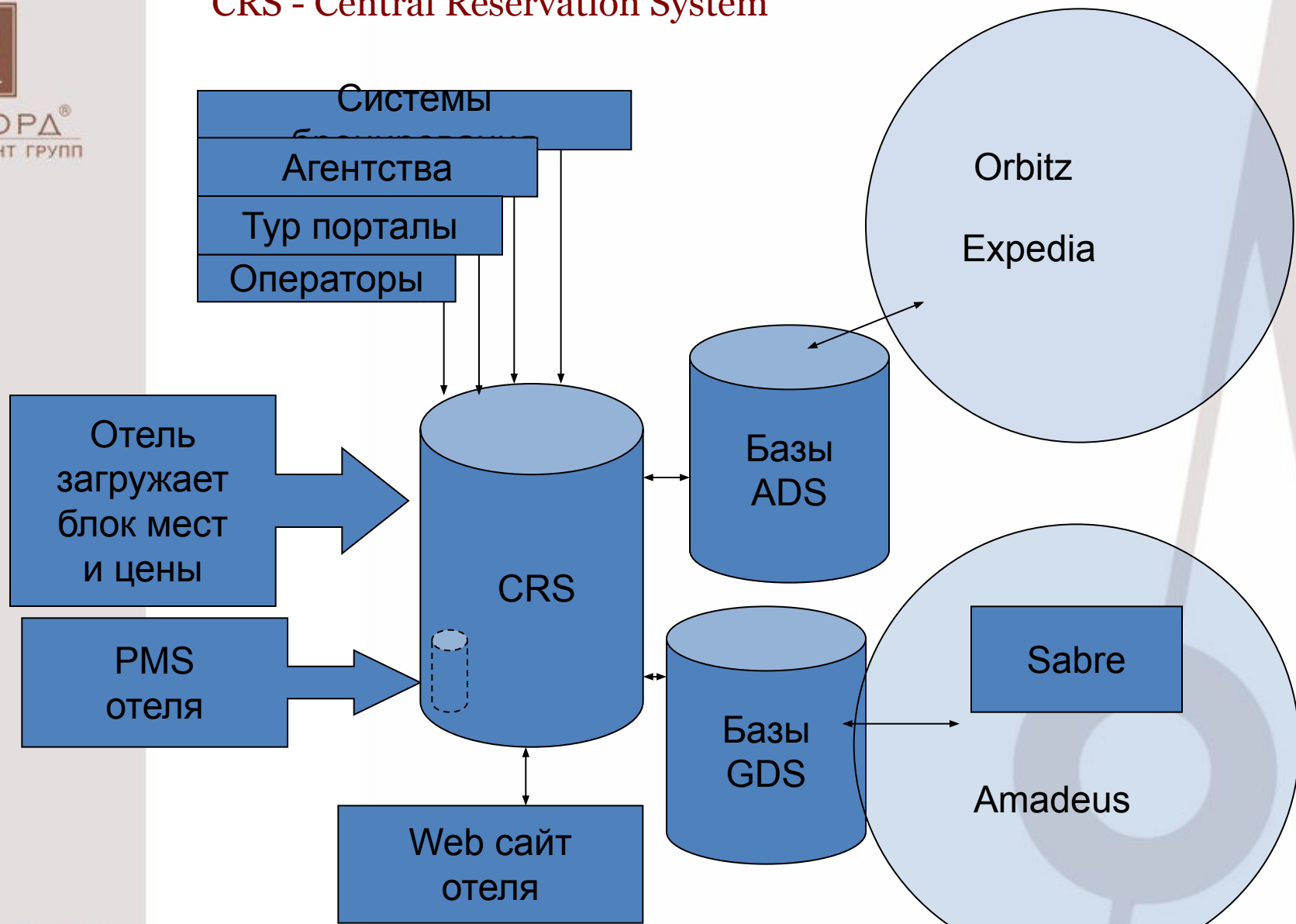
# ADS (IDS) – Alternate (Internet) Distribution System



АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП



# CRS - Central Reservation System





АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

ADS

Hotels in Weggis - BOOKING.COM online hotel reservations - Internet Explorer provided by Dell

http://www.booking.com/searchresults.en.html?city=-2554790

Alpenblick, Weggis, Switzerland - 45 Guest reviews - BOOKING.COM online hotel reservations - Internet Explorer provided by Dell

http://www.booking.com/hotel/ch/alpenblickweggis.html?label=goog23j&aid=bc3762e45dced915319617180d7aa8

**BOOKING.COM** online hotel reservations

Home Partners About BOOKING.COM My Booking

home > switzerland > weggis > alpenblick

**Alpenblick** ★★★★★  
Luzernerstrasse 31, 8353 Weggis (Show map)

Overview Photos How to Book or Cancel Guest reviews

About the guest reviews  
The guest reviews are submitted by our customers after their stay at **Alpenblick**. They are opinions of guests that reflect their experiences when staying at this hotel.

Average guest score

Total	8.4
Staff	8.4
Services	7.7
Clean	8.6
Comfort	7.9
Value for money	7.4

Show scores of:

- All reviewers [45]
- Solo travellers [9]
- Young couples [4]
- Mature couples [13]
- Families with young children [4]
- Families with older children [8]
- With friends [5]
- Groups [2]

Based on 45 reviews

Individual guest reviews  
Reviews are ordered by language and date with a maximum of 25 reviews

Showing 1 - 25 (Total 45)

www.accordmg.ru  
тел.: +7 495 739 0623

АККОРД ПРОЕКТ АККОРД КОНТРАКТ АККОРД ПЕРСОНАЛ АККОРД ХОСПИТЕЛИТИ





**АККОРД**<sup>®</sup>  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

CRS

80 000+ гостиниц по всему миру. Лучшие цены.

**HOTELS.SU**

Групповое бронирование | Владелец гостиниц | Для турфирм и веб-сайтов | Проверка/отмена брони

Кhabarovsk , Russia

Список отелей доступных для бронирования на выбранные даты

Информацию и цену на конкретные номера в отеле Вы узнаете, нажав кнопку "Цены"  
Общую информацию об отеле Вы можете получить, нажав кнопку "Инфо" или ссылку "далее"

**Параметры поиска**

Страна: Russia  
Город: Khabarovsk

Дата заезда: 25 Ноябрь 2007  
Дата выезда: 26 Ноябрь 2007

Взрослых: 1

**Новый поиск**

Город: Khabarovsk

Дата заезда: 25 Ноябрь  
Дата выезда: 26 Ноябрь  
Взрослые: 1

[проверить](#)

[Поиск в другом городе](#)

**Best Eastern Maly**

**Адрес:** 83а Kalinin street, Khabarovsk 680000, RU  
**Класс:** 3 star  
**Описание:** The Maly hotel is a small and cosy hotel in Khabarovsk located in the centre of the city in the theatre district not far from the Amur river port. The hotel offers 11 comfortable rooms with king size bed... ([далее](#))

От **110.00** EUR

[Инфо](#) [Цены](#)

**Удобства:** [Icons: wheelchair, smoking, internet, parking, pet, etc.]

**Business Centre Parus**

**Адрес:** 5 Shevchenko Street, Khabarovsk 680000, RU  
**Класс:** 4 Star  
**Описание:** The Business Centre Parus Hotel is considered bright one of the best hotels in the city. It is located on the bank of the Amur river in the old beautiful building constructed nearly 100 years ago. The h... ([далее](#))

От **3500.00** RUB

[Инфо](#) [Цены](#)

**Удобства:** [Icons: wheelchair, smoking, internet, parking, pet, etc.]

**Главная**  
[Спец. предложения](#)  
[Поиск отелей](#)  
[Отзывы по отелям](#)  
[Гостиничные цепочки](#)  
[Мировые события](#)  
[Новости](#)  
[Пресс-релизы](#)  
[Контакты](#)  
[Помощь](#)  
[Полезные ссылки](#)

www.accordmg.ru  
тел.: +7 495 739 0623

Интернет

пуск | The Bat | 2 Проводник | 2 Microsoft Office... | http://www.hotels... | Аккорд Менеждме... | [149-829-402] - Ок... RU | RU 21:14



АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

## Плюсы прямого контакта

# Нужны ли посредники/провайдеры при работе в сфере электронной коммерции?

В случае прямого контракта, у отеля больший приоритет. Для системы это гораздо выгоднее, чем делиться своей комиссией с посредником; именно поэтому отели, имеющие прямой контракт, при прочих равных выходят в поиске выше - это, кстати, отчасти объясняет и разницу в объемах продаж.

Кроме того, в случае, когда вы подключены напрямую, возможно более тонкое управление room inventory, тарифами, пакетами и т.п.;

возможно участие в совместных с системой стимулирующих программах.

Информация, попадающая в ADS через посредника (например, GDS провайдера), зачастую бывает неполной или искажена, т.к. формат ввода данных (длина текста, требования к фотографиям и т.п.) у различных систем отличается.



АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

## Минусы прямого контакта



Работа напрямую требует отдельного сотрудника, который бы занимался электронными продажами (GDS, ADS, IDS, другие сайты на которых можно представить отель).



АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

Если отель не хочет задумываться и контролировать политику продаж через интернет, устанавливать различные тарифы, условия продаж и проживания, проводить рекламные акции, то можно работать через провайдера, который все будет делать сам. Но за это придется платить и не мало. Если отель хочет оперативно контролировать политику продаж, то есть делать все указанное выше - работает напрямую.



# Прямые продажи через интернет



АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

Trip Planner - Windows Internet Explorer  
http://www.10bestcityguides.com/Planner/

Carlson Hotels Worldwide™  
virtual concierge  
trip planner  
powered by 10Best

*plan a route*  
Pick your start and stop points and we'll give you maps, driving directions, local attractions and hotel recommendations along your route.

**1** Starting Address

Street Address  
City\* State/Province\*  
Country Zip Code  
USA

**2** Destination Address

Street Address  
City\* State/Province\*  
Country Zip Code

*select a city*  
Planning a family vacation or business trip and know your final destination. Pick your city or use one of our featured destinations and we'll tell you the best places to eat, sleep and play.

Find and Reserve a Hotel »

Enter Destination  
State/Province  
Select a Country

Reservation Details  
Check-in: 15 May 2008  
Check-out: 16 May 2008  
# of Guests: Adults Children

Vacation Packages cont

Destination Spotlight

www.accordmg.ru  
тел.: +7 495 739 0623

АККОРД  
ПРОЕКТ

АККОРД  
КОНТРАКТ

АККОРД  
ПЕРСОНАЛ

АККОРД®  
ХОСПИТЕЛИТИ

# Консолидация с другими участниками туристского рынка



Авиакомпания «Уральские авиалинии» и персонал гостиницы «Лайнер» - гостиница бесплатно! - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address [http://www.uralairlines.ru/info/for\\_passenger/additional\\_services/free\\_hotel](http://www.uralairlines.ru/info/for_passenger/additional_services/free_hotel)

Уральские авиалинии URAL AIRLINES

Информация | Расписание и тарифы | Сеть продаж | Бонусные программы | Обратная связь | Турагентство | Клуб агентов

Пользователь:  Пароль:

Регистрация

**Воспользуйтесь гостиницей бесплатно!**

Вам предстоит долгий перелет? Авиакомпания «Уральские авиалинии» и персонал гостиницы «Лайнер» проявят заботу о Вашем комфорте.

Если Вы со своими детьми (до 12 лет) следуете рейсом авиакомпании «Уральские авиалинии» трансфером через Екатеринбург – мы постараемся сделать время ожидания стыковочного рейса максимально комфортным. Вас ждут уютные номера и приветливый персонал гостиницы «Лайнер», которая находится рядом с аэропортом «Кольцово». Направление на проживание, предъявив авиабилет, Вы можете получить в представительстве авиакомпании (а/п «Кольцово», 2 этаж). Услуга гостиницы предоставляется бесплатно, если время Вашего ожидания рейса составляет от 5 до 24 часов.

Приятного Вам полета и комфортного отдыха между рейсами!

[Версия для печати](#)

Услуги:  
\* Пассажирские перевозки  
\* Грузовые перевозки  
\* Доставка авиабилетов

Программы поощрения:  
\* «Корпоративный клиент»  
\* «Крылья»

Справочная служба  
Телефон: 8 800 2000 262  
8 (343) 345-36-45

Центр программы «Крылья»  
Телефон: 8 (343) 264-17-92

Поиск по сайту:

Адрес: 620025, Россия, Екатеринбург,  
ул. Спутников, 6, СИТА SVXTOUS  
e-mail: [info@uralairlines.ru](mailto:info@uralairlines.ru)

© 2002-2004, Уральские Авиалинии. Designed by OverSite™ 2002-2004. Сертификат №18 ДСА. РФ.

www.accordmg.ru  
тел.: +7 495 739 0623

АККОРД  
ПРОЕКТ

АККОРД  
КОНТРАКТ

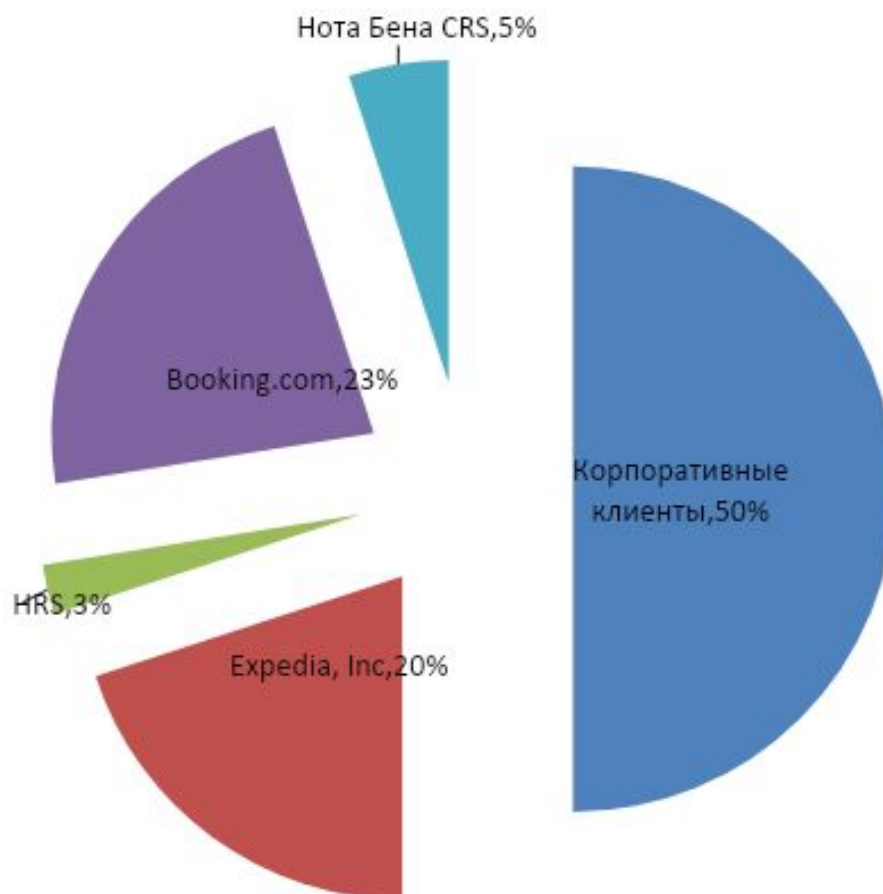
АККОРД  
ПЕРСОНАЛ

АККОРД  
ХОСПИТЕЛИТИ



АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

### Структура каналов продаж



www.accordmg.ru  
тел.: +7 495 739 0623

АККОРД  
ПРОЕКТ

АККОРД  
КОНТРАКТ

АККОРД  
ПЕРСОНАЛ

АККОРД®  
ХОСПИТЕЛИТИ





АККОРД®  
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП

Спасибо за внимание!  
*Мой адрес электронной  
почты:  
garanina@accordmg.ru*

www.accordmg.ru  
тел.: +7 495 739 0623

АККОРД  
ПРОЕКТ

АККОРД  
КОНТРАКТ

АККОРД  
ПЕРСОНАЛ

АККОРД®  
ХОСПИТЕЛИТИ

