

# Продвижение гостиницы. Повышение преданности клиентов

HOTELS OPERATOR



*Стильный*  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

г. Москва

май 2008

HOTELS OPERATOR



*Стильный*  
**АККОРД**

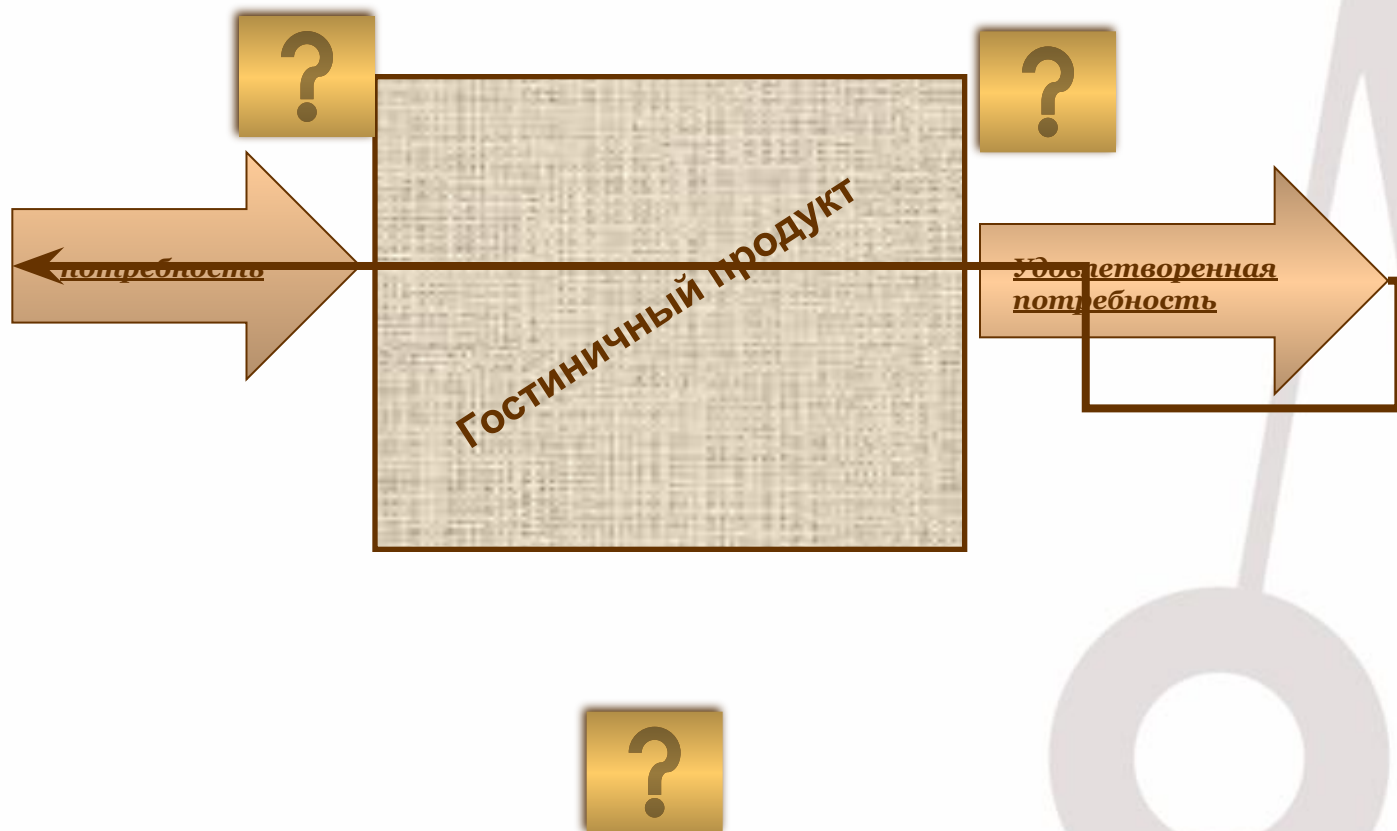
УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

**О том, что вы хорошо знаете,  
но боитесь испытать на себе**



[www.accordmg.ru](http://www.accordmg.ru) office: +7 495 971 5688

# Основа конкурентоспособности – удовлетворение потребностей



HOTELS OPERATOR



Стильный  
АККОРД

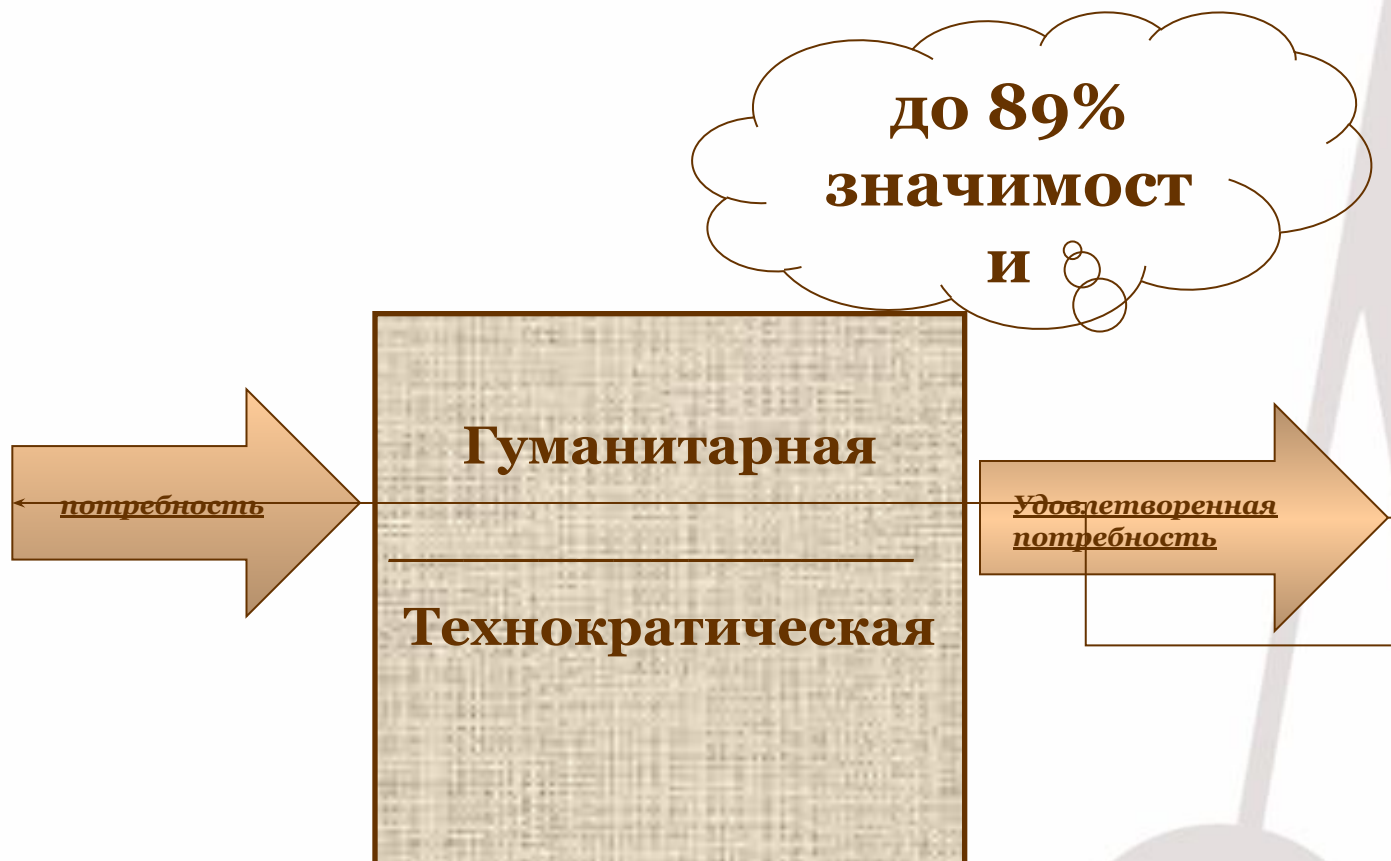
УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

HOTELS OPERATOR



Стильный  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ



# Сначала продукт, потом продвижение!

## Проблемы управления качеством гостиничного продукта

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

HOTELS OPERATOR



*Стильный*  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

# Комфорт как основное свойство гостиничного продукта

HOTELS OPERATOR



УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

Эстетический

Экономический

## Комфорт

Безопасности

Психологический

Информационный

Бытовой

**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**

### **2. Работа по изучению основного сегмента в целом**

- **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?**

HOTELS OPERATOR



*Стильный*  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

HOTELS OPERATOR



Стильный  
АККОРД

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

## Методы изучения потребностей

- ✓ **Опросный лист (анкета), предлагаемый гостю для оценки качества предоставляемых услуг.**
- ✓ **Непосредственное общение обслуживающего и руководящего персонала с гостем.**
- ✓ **Специфические виды guest relations.**

*Все перечисленные способы применимы в условиях любой гостиницы и недорого в осуществлении.*



**Анкета должна быть проста в заполнении. Нельзя требовать от гостя развернутых ответов и практических предложений по улучшению работы. Рекомендуются применять простую шкалу оценки, не заставляющую гостя долго обдумывать ответ.**

**Анкета должна находиться на самом видном месте в номере, на стойке администратора. Необходимо помнить, что для заполнения анкеты у гостя под рукой должна быть ручка (карандаш), иначе вы получите дополнительное неудовольствие (раздражение) гостя.**

**Анкета должна быть качественно оформлена. Необходимо, чтобы текст легко читался даже людьми с плохим зрением, поэтому тщательно выбирайте размер шрифта. Помните, что даже качество бумаги формирует ваш престиж в глазах респондента.**

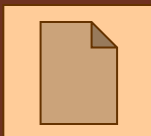
**Сведения, содержащиеся в анкете, не должны быть доступны персоналу без вашего разрешения.**

**Желательно использовать ящики для анкет.**

HOTELS OPERATOR



УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ



**Почему анкетирование бывает неэффективным?**

**Почему нельзя полностью полагаться на результаты анкетирования?**

- 1. Анкета может не отражать психологическое состояние гостя во время заполнения**
- 2. Гость не хочет/не любит заполнять анкеты**
- 3. Гость не имеет времени для заполнения анкеты**
- 4. Вопросы анкеты не отражают того, что хочет сказать гость**
- 5. Гость намеренно субъективен**
- 6. Обслуживающий персонал выпрашивает положительные отзывы**
- 7. Обслуживающий персонал уничтожает неприятные анкеты**
- 8. Гость может не так понимать смысл задаваемых вопросов**

HOTELS OPERATOR



Стильный  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

## 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**

HOTELS OPERATOR



Стильный  
АККОРД

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ



## **В целом:**

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

# Ошибки и проблемы

- 1. Отсутствие навыков культуры общения с гостем и знаний по психологии и философии сервиса.**
- 2. Замалчивание результатов общения с гостем перед руководством отеля во избежание наказания, увольнения, усложнения собственной работы.**
- 3. Отсутствие ориентации на клиента. Ориентация на собственные возможности или возможности гостиницы.**

HOTELS OPERATOR



Стильный  
АККОРД

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

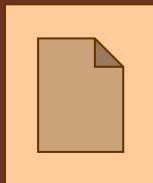
# Возможности решения

1. Социально-психологические и коммуникативные тренинги с персоналом
2. Coaching
3. Мотивационная политика
4. [Mystery quest](#)

HOTELS OPERATOR



УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ



# Специфические виды guest relations

- ✓ специальная телефонная линия для приема заявок от гостей, связанных с качеством обслуживания
- ✓ введение должности guest relations или консьержей
- ✓ проведение акций (День благодарения гостя, традиционный опрос постоянных гостей)

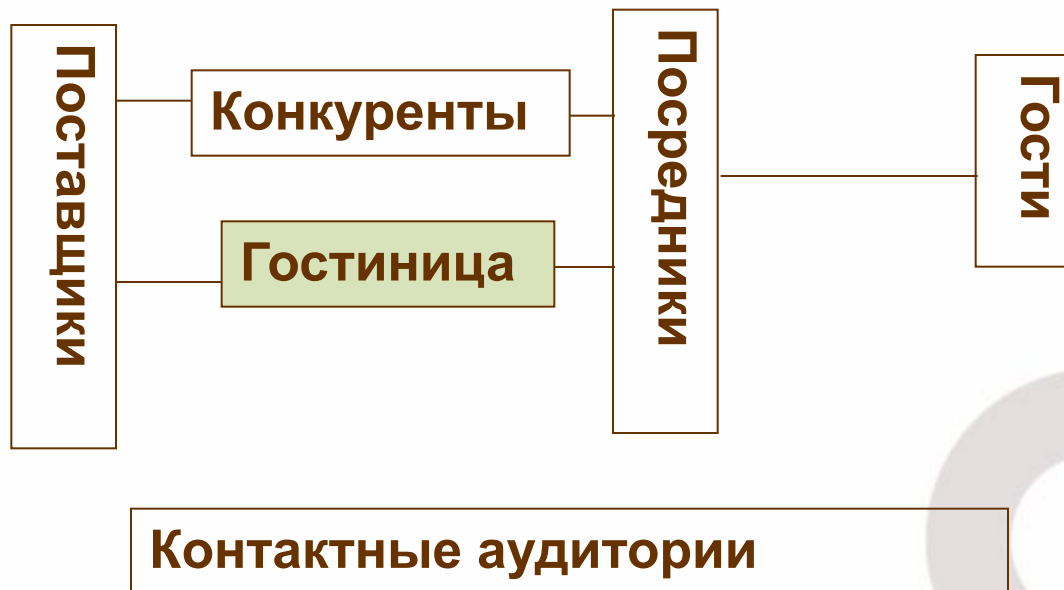
HOTELS OPERATOR



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

HOTELS OPERATOR



Стильный  
АККОРД

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

HOTELS OPERATOR



*Стильный*  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

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

# Анализ конкурентной среды как возможность сравнить себя с конкурентами марки

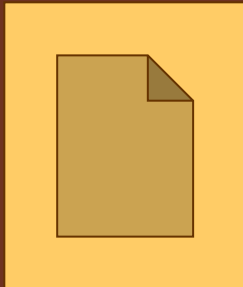
**Для повышения эффективности  
работы с ближайшими  
конкурентами необходимо создание  
системы сбора и анализа  
маркетинговой информации,  
позволяющей держать руку на  
пульсе конкурентной борьбы**

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

# Посредники

**Туроператоры и турагенты**

**Корпоративные клиенты**

**Информационные системы бронирования**

1. Работа с имеющимися посредниками
  - Создание гибкой договорной политики
  - Ведение баз данных и аналитики по ним
  - Инициирование новых возможностей продаж через посредников
2. Информационное присутствие
  - создание сайта и постоянная работа с ним
  - участие в каталогах посредников
  - выпуск буклетов, каталогов
3. Ценообразование и тарифная политика

HOTELS OPERATOR



*Стильный*  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

# Гостиничная цена

- Цена очень гибкая.
- Календарь и внешние события, вплоть до погоды, политических событий – все это может повлиять на цену гостиничного номера.

HOTELS OPERATOR



Стильный  
АККОРД

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

# Тарифная политика

- **ТАРИФ «RACK RATE»** - на проживание формируется с учетом следующих факторов:
  - Себестоимость услуги;
  - Уровень цен на аналогичные услуги у конкурентов;
  - Соотношение спроса и предложения;
  - Уровень заработной платы персонала и т. п.
  - Доход
- **ТАРИФ RACK RATE** публикуется в гостинице на стойке Reception, на сайтах туроператоров, агентов в ценовых предложениях.

HOTELS OPERATOR



УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

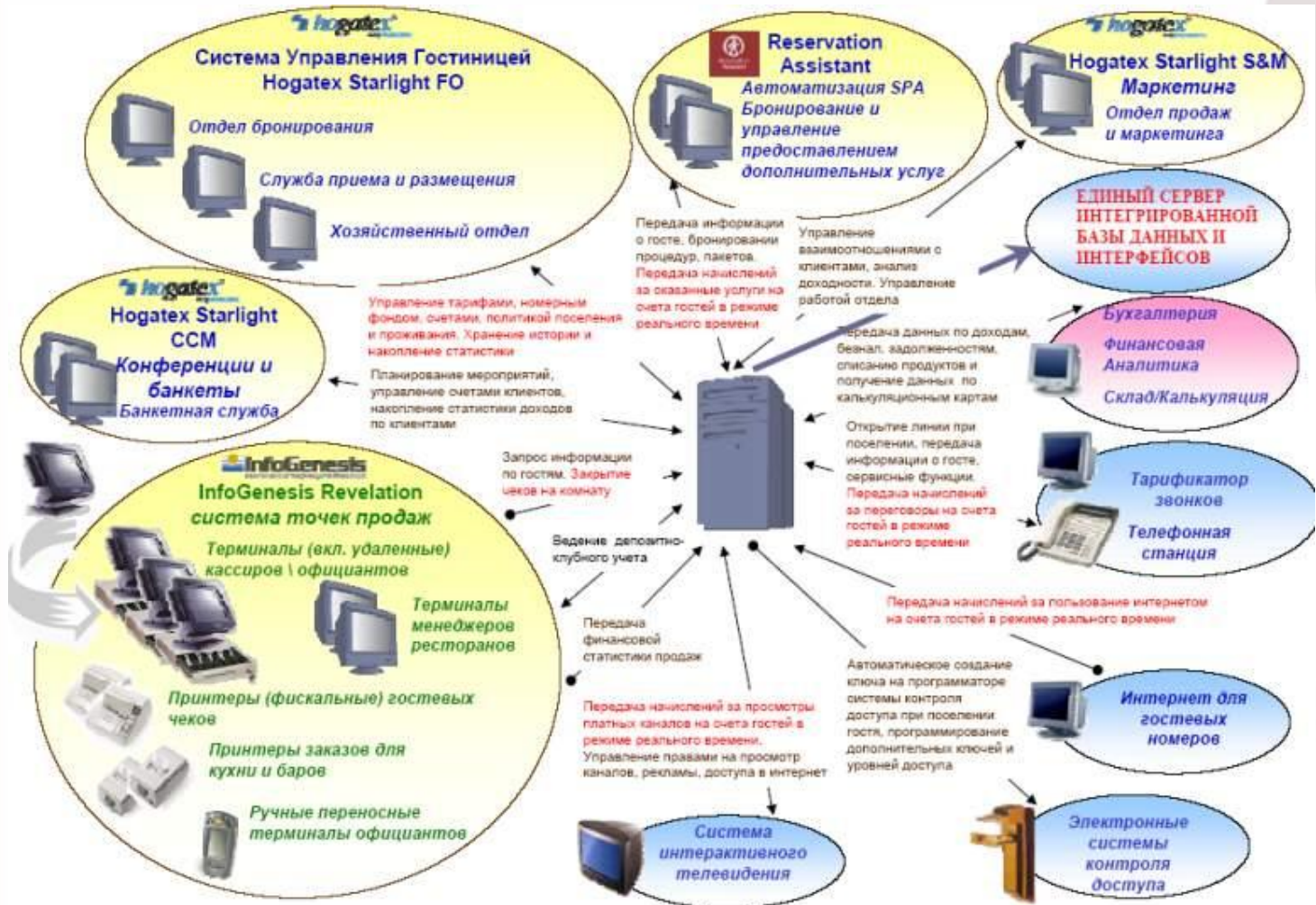
# Автоматизация как основа формирования тарифной политики

HOTELS OPERATOR



Специальный  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ





# Интернет маркетинг

## Web 1

HOTELS OPERATOR



ACCORD  
MANAGEMENT GROUP

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

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 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/](http://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](http://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/](http://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/](http://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/](http://www.bestrussiantour.com/) - 53k - Cached - Similar pages

**Hotels low price** Sponsored Links  
Get refund if it's cheaper elsewhere!  
[www.ebookers.ch](http://www.ebookers.ch)

**Best Russian Hotels**  
Largest Selection of Russia Hotels. Find the Lowest Prices & Book Now!  
[www.BestHotelsRussia.com](http://www.BestHotelsRussia.com)

**Unique Hotels in Russia**  
Selected by Tablet Hotels for their Personality and Attention to Detail  
[TabletHotels.com](http://TabletHotels.com)

**Russian Hotel Discounts**  
Huge Hotel Discounts in Russia! Visas; Transfers; local offices  
[www.SelectRussia.com/Hotels](http://www.SelectRussia.com/Hotels)

**Hotels in Russia**  
Russian Hotels Online  
Russian Visas Online  
[www.visitstorusia.com/Russia](http://www.visitstorusia.com/Russia)

**All Russia Hotels**

Internet | Protected Mode: On 100%

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

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

HOTELS OPERATOR



ACCORD  
MANAGEMENT GROUP

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ



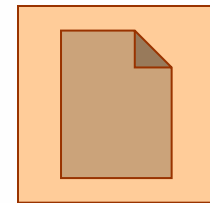
# Пример исследования результатов поиска в популярных поисковых системах

HOTELS OPERATOR



*Стильный*  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ



# Новая эра интернета – формирование каждым пользователем информационного пространства

HOTELS OPERATOR

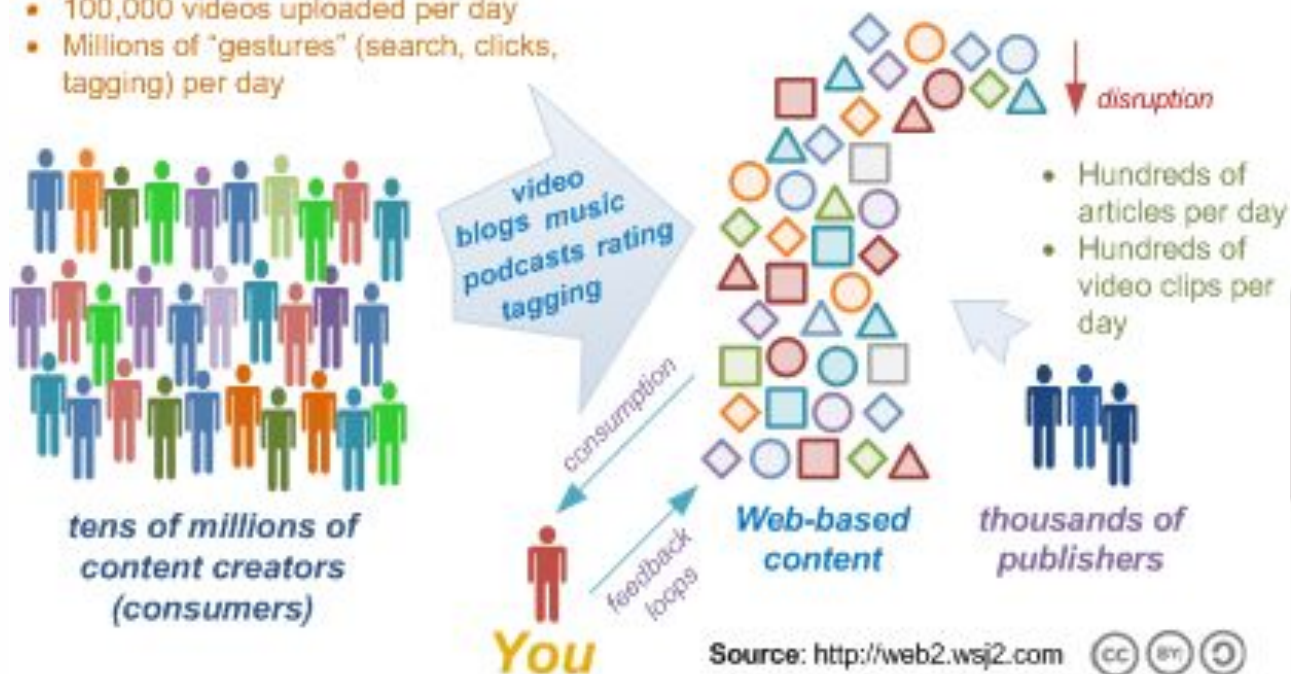


Стильный  
АККОРД

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

## 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



Source: <http://web2.wsj2.com>



# Campton Place Hotel: hotel class 5 stars

- AAA 4 diamonds (out of 5)
- Fodors.com: 3.2 stars (out of 5)
- Frommers.com 2 stars (out of 3)
- Expedia: 4 ½ stars (out of 5)
- Trip Advisor: 4 stars (out of 5)
- Orbitz: 5 stars (out of 5)

# Как гости ищут отель?

**59%** всех немецких путешественников использовали Интернет для планирования поездки в 2007 (по данным на сентябрь)

**57%** всех немецких пользователей Интернета сообщили, что сами бронировали отели за рубежом через Интернет в 2006

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

HOTELS OPERATOR



Стильный  
АККОРД

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

%

•59

•57

•19

HOTELS OPERATOR



Стильный  
АККОРД

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ



# Работа с глобальными системами бронирования и резервирования

## Терминология

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

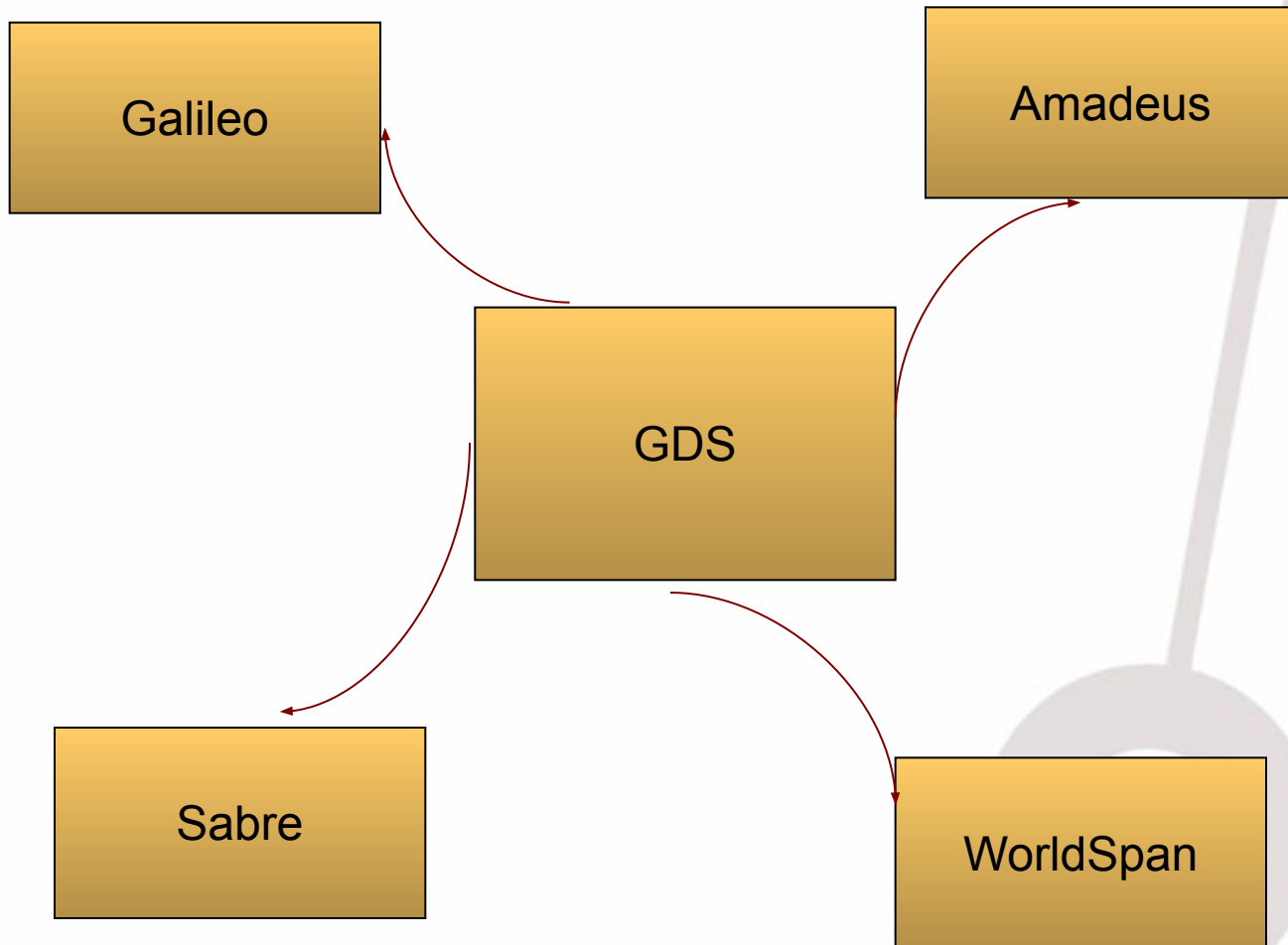
HOTELS OPERATOR



УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ



# GDS - Global Distribution System

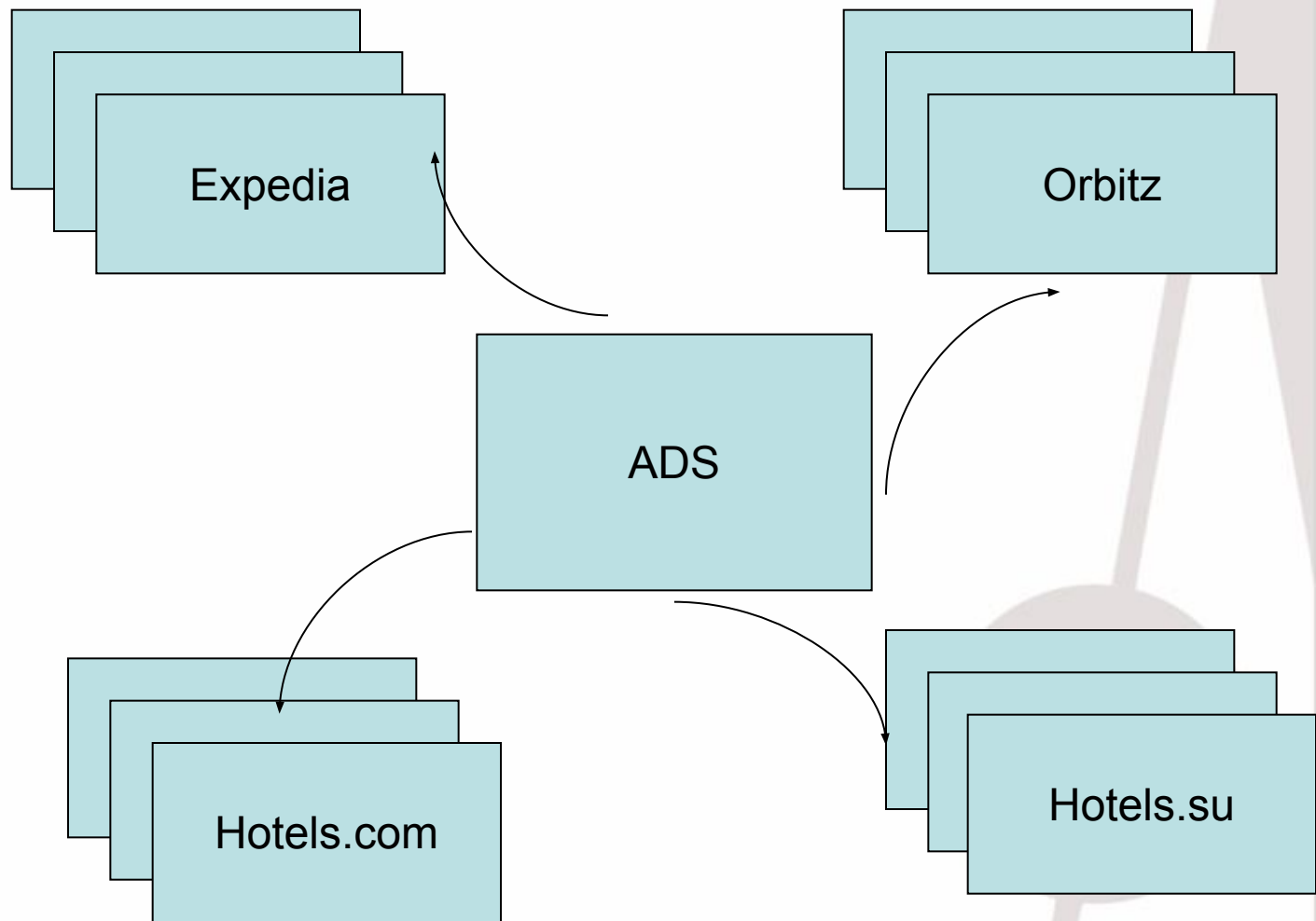


HOTELS OPERATOR

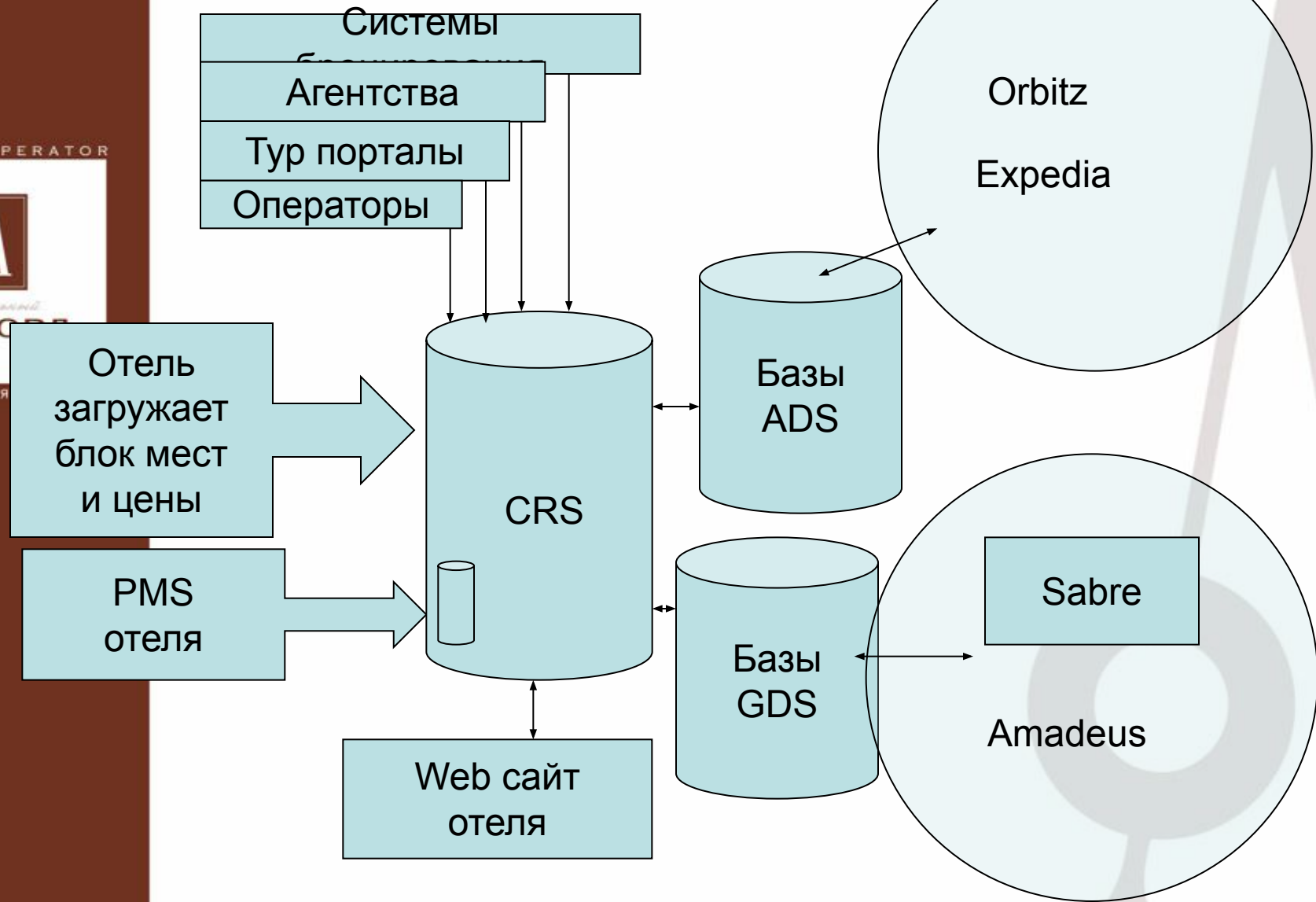
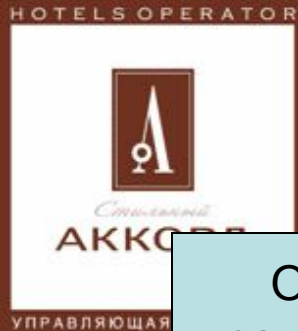


УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

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



# CRS - Central Reservation System



# GDS

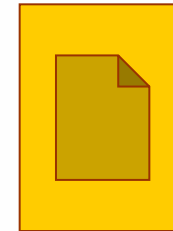
Туристические агентства  
Корпоративные клиенты

HOTELS OPERATOR



*Стильный*  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ



Check-out date  
 Fri 29 June '07

Show only available hotels

[Show advanced options](#)

**SEARCH**



**Map**

View the selected hotels on a map



[View hotels in Google Earth](#)  
[\[More information\]](#)

**In and around**

**Golf Course**  
[Lucerne Golf Club](#)

**Airport**  
[Kloten \(ZRH\)](#) 48.8 km  
[Belp \(BRN\)](#) 72.2 km  
[Basel-Mulhouse \(BSL\)](#) 91.6 km  
[St. Gallen-Altenrhein \(ACH\)](#) 98.9 km



Stylish and generously equipped location, with onsite cultivated restaurant, Flavour, is waiting for you. Under palm trees amongst nature, a calm ripple of the fountain in your ears.... [More](#)



**Wellness- Hotel Graziella** ★★★★★

Hertensteinstrasse 132, Weggis ([Show map](#))

The Graziella is an unique Spa-Hotel in Weggis, near Luzern. Elegant and tastefully appointed hotel rooms provide every comfort with a friendly ambiance. Only 20 km outside Luzern.... [More](#)

Score from **30 reviews**  
 8.8



**Hotel Alexander & Gerbi** ★★★★★

Hertensteinstrasse 42, Weggis ([Show map](#))

The hotel Alexander is a first class, modern hotel, very quiet located and not far from the village center of Weggis.... [More](#)

Score from **11 reviews**  
 7.8



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

http://www.booking.com/hotel/ch/alpenblickweggis.html?labels.gog.23jcsid=hc3762c45dce836155199617180d7a8

**BOOKING.COM** online hotel reservations

Home | Partners | About BOOKING.COM | My Booking

home > switzerland > weggis > alpenblick

**Alpenblick** ★★★★★  
 Luzernerstrasse 31, 6353 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
Staff	8.4
Services	7.7
Clean	8.6
Comfort	7.9
Value for money	7.4

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)



- In and around**
- Wellness-Hotel Röschi 0.3 km
  - Wellness-Hotel Graziella 1.8 km
  - Schloss-Hotel Swiss Chalet 4.0 km
  - Hotel Alexander & Gerbi 0.8 km
  - Bain 4.8 km
  - Airport**
  - Kloten (ZRH) 48.9 km

Windows taskbar with various application icons.

Internet Explorer window showing a search results page.

Microsoft Office window showing a document.

# CRS

Internet Explorer browser window showing the Hotels.SU website. The address bar contains: <http://www.hotels.su/newDes/bookhotels.php?action=mp&cid=1&sid=2&did=2&u=1>

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"

**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:

**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:

**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](#)

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

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

HOTELS OPERATOR



Стильный  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

# Преимущества организации продаж через глобальные системы

- Одинаковая информация о наличии мест в отеле в разных источниках
- Информация об отеле распространяется через различные каналы
- Необходимость изучения одного интерфейса для работы со всеми каналами распространения
- Автоматизация продаж – единая клиентская база
- Контроль над каналами дистрибьюции
- Увеличение загрузки отеля в «несезон» и оптимизация загрузки в сезон

HOTELS OPERATOR



# Цены в системе

- Базовая комиссионная цена
  - Цена по умолчанию в системе, эта цена транслируется во все GDS и ADS
- Базовая нетто цена
  - Цена для агентств и операторов (для включения в пакеты и др.)





# Типы цен в системе

- CRS
  - Российские турфирмы
  - Зарубежные турфирмы
  - Российские туристские сайты и порталы
  - Сайты турагентств
  - Сайты отелей
- GDS
  - Туристические агентства
  - Корпоративные клиенты
- ADS
  - Частные клиенты
  - Корпоративные клиенты



# Отели вносят информацию через Web интерфейс

- Информация об отеле размещается в структурированном виде на русском и английском языке
- Вся структурированная информация, размещенная в системе может быть изменена отелем в любое время
- Специально подготовленные для отеля страницы могут быть изменены по запросу



# Отчеты системы

- Десятки отчетов, среди которых:
  - Отчеты по бронированиям
  - Отчеты по просмотру отелей
  - Отчеты по клиентам
  - Отчеты по агентствам
- Существует возможность закрыть просмотр отчетов по паролю

HOTELS OPERATOR



# Участие и распространение на выставках

- Крупные международные выставки
- Региональные Work Shop
- Распространение через фирмы участвующие в выставках

HOTELS OPERATOR



*Стильный*  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

# Информация внесена в систему

- В течение недели
  - Информация может быть использована на сайте отеля, она доступна на Hotels.ru и на сайтах партнерах
- В течение 2 месяцев
  - Текстовая Информация доступна в ADS
- В течение 3 месяцев
  - Графическая Информация доступна в ADS
- В течение 3-4 месяцев
  - Текстовая и графическая информация доступна во всех каналах

HOTELS OPERATOR



УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

# Способы продвижения



1. Работа с постоянными гостями
  - глубокое изучение потребностей,
  - индивидуализация обслуживания
  - ведение баз данных
2. Создание внешнего информационного комфорта
  - [создание сайта и постоянная работа с ним](#)
  - работа с посредниками, участие в каталогах
  - выпуск буклетов, каталогов
3. Ценообразование и тарифная политика

# Гостиницы начинают выполнять функции туроператора

HOTELS OPERATOR



*Стильный*  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

- Формирование потребности гостя в новых мероприятиях или услугах
- Формирование событий

HOTELS OPERATOR



Стильный  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

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

Google virtual concierge hotel Поиск Закладки 3 заблокировано Настройки  
Rambler Найти! icq Погода Аудио Виде

Trip 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 Reservation Details

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

Vacation Packages cont

Destination Spotlight



# Инициирование мероприятий



HOTELS OPERATOR



Стильный  
АККОРД

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

Пример:

Программа возрождения национальных традиций –  
«Бал»

Универсальность программы:

«Бал Тамбовской казначейши» г. Тамбов

«Екатерининский Бал» г. Валдай

«Петровский Бал» г. Азов

# «Екатерининский» бал

HOTELS OPERATOR



Стильный  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ



# Бал тамбовской казначейши

HOTELS OPERATOR



Стильный  
**АККОРД**

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ



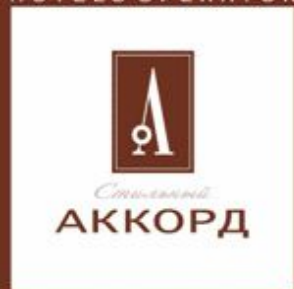
# Партнерские программы



- Экскурсии
- Развлечения
- Promo акции поставщиков

# Бонусные программы

HOTELS OPERATOR



УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

- Программа постоянного гостя
- Совместные акции с партнерами  
Авиакомпаниями, Ж/Д перевозчиками, СМИ,  
Ресторанами, Музеями и т.д.

# Бонусные программы

HOTELS OPERATOR



УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

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)

URAL AIRLINES

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

Пользователь:  Пароль:

Регистрация

Пресс-центр  
Пассажиру  
Памятка пассажиру  
Дополнительные услуги  
Расписание движения транспорта до аэропорта "Кольцово"  
Об авиакомпании  
Услуги  
Грузовые перевозки  
Наши координаты  
Вакансии

## 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.

Приятно Вам полета и комфортного отдыха между рейсами!

[Версия для печати](#)

Услуги:  
» Пассажирские перевозки  
» Грузовые перевозки  
» Доставка авиабилетов

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

Поиск по сайту:

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

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

Адрес: 620025, Россия, Екатеринбург,  
ул. Спутников, 6, СИТА SVXTOU6  
e-mail: [info@uralairlines.ru](mailto:info@uralairlines.ru)

© 2002-2004. Уральские Авиалинии. designed by QuestSto™ 2002-2004. Сертифицирует ИИИВ. FOT3. RU

Start | The Bat! | Яндекс: Уральские ави... | Авиакомпания «Ура... | 14:56

# Благодарю за внимание

Екатерина Гаранина  
Генеральный директор  
АККОРД менеджмент групп

[www.accordmg.ru](http://www.accordmg.ru)

garanina@accordmg.ru

г. Москва

май 2008

HOTELS OPERATOR



Стильный  
АККОРД

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ