

# Маркетинг на хотела

## Специализиран курс за хотелиери

### Какво ще научим?

- ✓ Как да **анализираме** потребителите, конкурентите, бизнес средата и дейността на хотела?
- ✓ Как да **опознаем** потребителите?
- ✓ Как да **създаваме стойност** за потребителите?
- ✓ Как да използваме **цената** като инструмент за създаване на потребители?
- ✓ Как да **продаваме** успешно продукта на хотела?
- ✓ Как да **комуникираме** с потребителите?
- ✓ Как да **решаваме** успешно специфични маркетингови казуси?

Кога?	13-14 април 2018 (петък и събота)
Колко време?	2 дни
Къде?	Хотел „Мариета Палас“, Несебър <a href="https://marietapalace.com/">https://marietapalace.com/</a>
Колко?	249 лв.

### Защо да участвам в курса?

- ✓ Ще получа **знания** и **умения** за успешен маркетинг на хотела
- ✓ Ще участвам в решаване на конкретни **практически казуси и проблеми**
- ✓ Ще установя **контакти** с други хотелиери
- ✓ Ще получа **безплатни екземпляри** от книгите „Маркетинг в хотелиерството“ и “Управление на приходите в хотела: от теория към практика” (“Hotel Revenue Management: From theory to practice”)
- ✓ Ще получа **сертификат** за участие

#### **Цената включва:**

- Осем модула, разглеждащи различни аспекти на маркетинга на хотела
- 2 бизнес обяда и 4 кафе-паузи за двата дни
- Възможност за консултация и разискване на Ваши въпроси и казуси по време на курса
- Безплатни екземпляри на книгите „Маркетинг в хотелиерството“ и “Управление на приходите в хотела: от теория към практика“

#### **Цената НЕ включва:**

- Хотелско настаняване по време на курса
- Допълнително изхранване, извън посоченото
- Лични разходи на място

#### **Условия за плащане и анулация:**

- Плащането на таксата трябва да бъде извършено до 3 дни след датата на регистрация по банков път
- За всяко плащане ще бъде издадена опростена фактура, с данните, които сте посочили при регистрация
- Анулация без неустойки е възможна 5 календарни дни преди събитието (08 април 2018г.)
- При ранно записване получавате 20% отстъпка от цената, валидна до 15 март 2018г. включително.
- При записване на две или повече лица от една фирма предлагаме 5% допълнителна отстъпка, която ще бъде добавена към отстъпката за ранно записване, ако има такава
- Курсът ще се проведе при минимум 6 записани участници, за което ще Ви информираме една седмица преди събитието

## Програма на курса:

### Първи ден (13 април 2018)

09:00-09:30

*Представяне и Въвеждаща дискусия*

09:30-11:00

*Откъде да започнем? Къде сме сега? Накъде отиваме? Анализ на външната и вътрешната среда*

1. Анализ на потребителите и конкурентите
2. Показатели за анализ на дейността на хотела
3. SWOT / TOWS анализ
4. Използване на резултатите от анализа за формулиране на маркетингови цели и действия на хотела
5. *Практически задачи*

11:00-11:15 – кафе-пауза

11:15-12:45

*Кои са нашите потребители? Как да ги опознаем? Как най-ефективно да стигнем до тях?*

1. Основни групи потребители на продукта на хотела
2. Потребителско поведение на индивидуалните гости на хотела – роли, видове решения
3. Корпоративни клиенти на хотела – как избират хотел?
4. Проучване на потребителите
5. Достигане до клиентите посредством социални медии и е-мейл маркетинг
6. *Практически задачи*

12:45-13:30 – обяд

13:30-15:00

*Нашият продукт: Как да създадем стойност за потребителите? Как да представим продукта си на потребителите?*

1. Източници на конкурентно предимство на хотела – ресурси, дейности, отношения, време
2. Създаване на конкурентен продукт съобразен с изискванията на потребителите
3. Позициониране на хотелския продукт
4. Представяне на хотелския продукт в уеб сайта на хотела, социални медии, резервационни и рейтингови системи
5. *Практически задачи*

15:00-15:30 – кафе-пауза

15:30-17:00

*Как да комуникираме най-добре нашия продукт на клиентите? Управление на маркетинг комуникациите*

1. Маркетингови комуникации – общ преглед (вкл. PR, лични продажби, стимулиране на продажбите, традиционна реклама, директен маркетинг)
2. Маркетингов бюджет
3. Социални медии – страница и реклама във Facebook
4. Е-мейл маркетинг
5. Управление на отношенията с клиентите (Customer Relationship Management)

*Практически задачи*

## **Втори ден (14 април 2018)**

09:00-10:30

*Как да продаваме продукта на хотела? Дистрибуционна система в туризма*

1. Кой какъв е в системата на туризма?
2. Директни продажби – защо, кога и как?
3. Продажба чрез посредници – защо, кога и как?
4. Финансови потоци и документооборот между хотели, агенции и клиенти
5. Оценяване на ефективността и ефикасността на каналите за продажба
6. Как да предотвратяваме и решаваме конфликти в каналите за продажба?
7. *Практически задачи*

10:30-11:00 – кафе-пауза

11:00-12:30

*Как да определим цената на хотелския продукт? Ценообразуване и управление на приходите на хотела (revenue management) (1)*

1. Методи на ценообразуване
2. Ценови стратегии и тактики
3. Ценова диференциация
4. Ценови паритет
5. *Практически задачи*

12:30-13:30 – обяд

13:30-15:00

*Как да определим цената на хотелския продукт? Ценообразуване и управление на приходите на хотела (revenue management) (2)*

1. Динамично ценообразуване
2. Гаранция за най-ниска цена
3. Основни грешки в ценообразуването и как да ги избегнем
4. Неценови инструменти за управление на приходите и как да ги използваме – предоговаряне, дублажи, ограничения върху продължителността на престоя, гаранция за удовлетвореност
5. *Практически задачи*

15:00-15:30 кафе-пауза

15:30-17:00

*Заключителен интегриран казус. Практически упражнения и дискусия по проблеми, предложени от участниците*

Участниците в курса получават **безплатни екземпляри** от следните книги:



*Заглавие:*

**Маркетинг в хотелиерството**  
([http://zangador.eu/?page\\_id=300](http://zangador.eu/?page_id=300))

*Автори:*

Станислав Иванов, Владимир Жечев

*Година на издаване:*

2011

*Издателство:*

Зангадор, Варна

*ISBN:*

978-954-92786-1-3

*Страници:*

374

*Корици:*

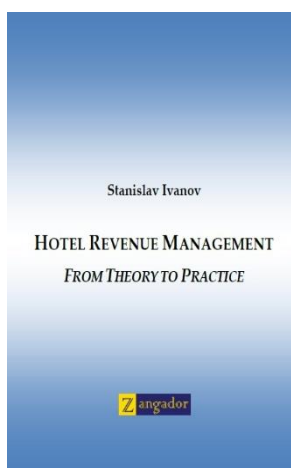
твърди

*Формат:*

B5

*Цена:*

25.00 лв



*Заглавие:*

**Управление на приходите в хотела: от теория към практика**

**Hotel revenue management: from theory to practice**

([http://zangador.eu/?page\\_id=310](http://zangador.eu/?page_id=310))

*Автори:*

Станислав Иванов

*Година на издаване:*

2014

*Издателство:*

Зангадор, Варна

*ISBN:*

978-954-92786-3-7

*Страници:*

205

*Език:*

Английски

*Формат:*

Електронна книга, PDF, A4

*Цена:*

Безплатна

## Лектори:



Проф. д-р Станислав Иванов  
тел: 0885 398 602  
е-мейл: office@zangador.eu

Станислав Иванов е професор по икономика на туризма и е заместник-ректор по научно-изследователската дейност на Висше Училище по Мениджмънт, Варна. Автор е на над 140 публикации в страната и чужбина в областта на маркетинг в хотелиерството, хотелски вериги, управление на приходите и ценообразуването в хотелиерството, робономика, използване на високи технологии в хотелиерството и туризма. Проф. Иванов поддържа тясна връзка с туристическия бизнес и от близо следи развитието му. Досега е бил три пъти лектор в най-голямото събитие на туристическата индустрия в България – Travel Academy. Чрез консултантска и маркетингова агенция „Зангадор“ проф. Иванов провежда обучения, насочени към Маркетинг в хотелиерството, Ценообразуване и управление на приходите в хотела, Маркетингов одит и други; осъществява маркетингови проучвания в туризма, изготвя специализирани доклади по поръчка на различни компании. Специализирал е във Великобритания, Холандия, Норвегия, Кипър, САЩ, Италия, Португалия, Испания. През 2017г проф. Иванов бе специално удостоен с награда Варна на община Варна за първо място в страната сред преподавателите в областта на туризма по брой публикации в реномирани международни научни списания и индивидуален принос в развитието на обществените науки.



Доц. д-р Мая Иванова  
тел: 0898 680 713  
е-мейл: office@zangador.eu

Мая Иванова е доцент по туризъм във Висше Училище по Мениджмънт, Варна, и сертифициран IATA/CEFTA инструктор. Тя има над 40 публикации в страната и чужбина в областта на хотелски вериги, устойчиво развитие на туризма, икономика на споделянето, въздушен транспорт и туризъм, и др. Нейните интереси включват туроператорска дейност, авиоиндустрия, хотелски вериги, управление на хотели. Благодарение на дългогодишния си практически опит като туроператор тя успешно се представя като преподавател и консултант извън академичните среди – участник и лектор на Travel Academy, консултант и учител в „Зангадор“ ООД. Обученията, които Мая води, са насочени към Управление и маркетинг на туристическа агенция, Обслужване в туристическа агенция, Организиране на специални събития, Маркетинг и управление на хотели. Заедно с проф. Станислав Иванов и Associate Prof. Vincent Magnini от Virginia Tech University тя е съставител на Routledge Handbook of Hotel Chain Management (публикувана през май 2016г).