

**Современные тренды развития гостиничного рынка**  
**Персонализация сервисной среды современного**  
**туристского предприятия**

# Начнем с примера

для частных лиц  
☎ 8(499)110-58-73

ЗАКАЗАТЬ ЗВОНОК

для корпоративных клиентов  
☎ 8(499)110-27-36

НАПИСАТЬ ПИСЬМО В ЧАСТНЫЙ ОТДЕЛ

НАПИСАТЬ В КОРПОРАТИВНЫЙ ОТДЕЛ

**ДРАКИНО**  
Кислородный курорт Подмосковья  
**ПАРК-ОТЕЛЬ**

Об отеле Номера Услуги и развлечения SPA Детям Рестораны и бары Корпоративным клиентам

ЦЕНЫ Бронирование **Онлайн расчет стоимости мероприятия** Акции и спецпредложения Контакты



**ВСЬ НОМЕРНОЙ ФОНД**

SPA ОТЕЛЬ

ОТЕЛЬ «ПОЛЕТ»

ОТЕЛЬ «ИКАР»

STUDIO

СЕМЕЙНЫЕ КОТТЕДЖИ ТИРОЛЬСКАЯ ДЕРЕВНЯ

SPA ВИЛЛА

НОМЕРА «ХОСТЕЛ»



Одноэтажный номер SPA



Двухэтажный номер SPA



Двухуровневый СВАДЕБНЫЙ номер



Номера люкс «Полет»



Номера кантри «Икар»



Номера люкс «Икар»



Стандартные номера «Икар»



**VIP Коттеджи - День-Ночь**



**VIP Коттеджи - Карамель**



**SPA Вилла**



Прием онлайн-заявок круглосуточно.

УСПЕЙТЕ ЗАБРОНИРОВАТЬ ПО АКЦИИ

**МАЙСКИЕ  
ПРАЗДНИКИ**

УСПЕЙТЕ ЗАБРОНИРОВАТЬ

**УЗНАТЬ О  
СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯХ  
ВЫХОДНОГО ДНЯ!**

УЗНАТЬ ОБ АКЦИЯХ И ПРОГРАММАХ

**СКИДКИ И АКЦИИ НА  
„ДЛИТЕЛЬНЫЙ ЗАЕЗД“**

УТОЧНИТЬ НАЛИЧИЕ СКИДОК



## Для корпоративных клиентов

Конференц-зал «Навигат

Банкетный зал «Клюква»

[подробнее...](#)



Просторный и светлый зал рассчитан на 45 человек. На площади 50 квадратных метров установлены столы и удобные стулья. К услугам гостей разнообразные медиа-возможности. Здесь же можно разместить зону питания, где участники мероприятия смогут перекусить и поболтать в перерывах за чашечкой чая или ...

[ПОСМОТРЕТЬ ПОЛНОСТЬЮ](#)

## Запрос корпоративных тарифов



## Свадебные спецпредложения



## Программы отеля

**«Зверошоу» или  
«Школа актерского  
мастерства» (23-25  
марта)**

[ПОДРОБНЕЕ](#)

[УТОЧНИТЬ У МЕНЕДЖЕРА](#)

**Весенние каникулы!  
(1-15 апреля)**

**ВЕСЕННИЕ КАНИКУЛЫ**

**КАК ПРИРУЧИТЬ ДРАКОНА?  
ИЛИ «ШКОЛА ОТВАЖНЫХ ВИКИНГОВ»**

[ПОДРОБНЕЕ](#)

[УТОЧНИТЬ У МЕНЕДЖЕРА](#)

**Фестиваль  
скворечников  
«Весенняя трель» (14  
апреля)**

[ПОДРОБНЕЕ](#)

[УТОЧНИТЬ У МЕНЕДЖЕРА](#)

**Весенние каникулы  
(18-25 февраля; 1-15  
апреля)**

**КАК ПРИРУЧИТЬ ДРАКОНА?  
ИЛИ «ШКОЛА ОТВАЖНЫХ ВИКИНГОВ»**

[ПОДРОБНЕЕ](#)

[УТОЧНИТЬ У МЕНЕДЖЕРА](#)

**ОБОРУДОВАННЫЙ ПЛЯЖ**

АКВАПАРК

КВАДРОЦИКЛЫ И БАГГИ

КОННО-СПОРТИВНЫЙ КЛУБ

ВИНДСЕРФИНГ

ПРОКАТ ЛОДОК, КАТАМАРАНОВ, БАЙДАРОК, ДОСОК ДЛЯ СЕРФИНГА

КАТАНИЕ НА УПРЯЖКАХ ЕЗДОВЫХ СОБАК ХАСКИ

СПЛАВ НА БАЙДАРКАХ

КАРТОДРОМ

СНЕГОХОДЫ

ПЕЙНТБОЛ

КАТОК

ЛЫЖНЫЕ МАРШРУТЫ

РЫБАЛКА

ЛУЧНО-АРБАЛЕТНЫЙ ТИР

НАСТОЛЬНЫЙ ТЕННИС

ТЮБИНГОВАЯ ГОРКА

СЕГВЕЙ

ПРОКАТ СПОРТИВНОГО ИНВЕНТАРЯ

БИЛЬЯРД

ВЫСОТНЫЙ ВЕРЕВОЧНЫЙ ГОРОД «ТАРЗАН-ПАРК»

КАТАНИЕ НА «БАНАНЕ»

СПОРТИВНЫЙ АЭРОДРОМ

ДАРТС

ЭКСКУРСИОННЫЕ ПРОГРАММЫ

СПОРТИВНЫЕ ПЛОЩАДКИ

ВЕЙКБОРД

БОЛЬШОЙ ТЕННИС

**КРЫТЫЙ БАСЕЙН**

ФИНСКАЯ САУНА

ЛЕДЯНОЙ ФОНТАН

ДУШ ВПЕЧАТЛЕНИЙ

ЧАША ДЖАКУЗИ

РУССКАЯ БАНЯ

ТРАВЯНАЯ САУНА

БАНЯ «ПО-ЧЕРНОМУ»

ТУРЕЦКАЯ БАНЯ

ГРЯЗЕВОЕ ОБЕРТЫВАНИЕ

ФИТНЕС-ЗАЛ

ФИТО-БАР

ВОСТОЧНЫЕ СПА-ПРОГРАММЫ

МАЛАЗИЙСКИЕ СПА ПРОЦЕДУРЫ

МАССАЖ: БАЛИЙСКИЙ, ТАЙСКИЙ, КЛАССИЧЕСКИЙ

ВРАЧЕБНАЯ И АППАРАТНАЯ КОСМЕТОЛОГИЯ

САЛОН КРАСОТЫ

**РЕСТОРАН «КЛЮКВА В САХАРЕ»**

РЫБНЫЙ РЕСТОРАН «ОСТРОВ»

ЗАЛ "САХАР"

КАФЕ «КЛЮКОВКА»

РЕСТОРАН «БРАТЬЯ РАЙТ»

БАР-КАРАОКЕ

КАФЕ-БАР «ШТОПОР»

**ДЕТСКАЯ ИГРОВАЯ ПЛОЩАДКА**

ДЕТСКИЙ БАСЕЙН

ДЕТСКИЙ МИНИ-КЛУБ

МИНИ-ЗООПАРК

УСЛУГИ НЯНИ

ДЕТСКАЯ АНИМАЦИЯ

ДЕТСКИЕ АТТРАКЦИОНЫ

ПРОКАТ ДЕТСКОГО ИНВЕНТАРЯ

БАТУТ

ДЕТСКОЕ МЕНЮ

ДЕТСКИЕ SPA-ПРОЦЕДУРЫ

КАТАНИЕ НА ПОНИ

Концептуальные  
подходы к  
удовлетворению  
индивидуализированных  
потребностей

---

Кастомизация

---

Индивидуализаци

---

я  
Аутентичность

---

Персонификация

---

Персонализация

# Кастомизаци Я

- изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

- *Словарь бизнес-терминов. 2000*

# Примеры кастомизации

## Туризм

Конкретизация рейса

Выбор формата питания

Доставка документов на тур

И многое другое...

## Гостиничный бизнес

Заказ букета/корзины фруктов в номер

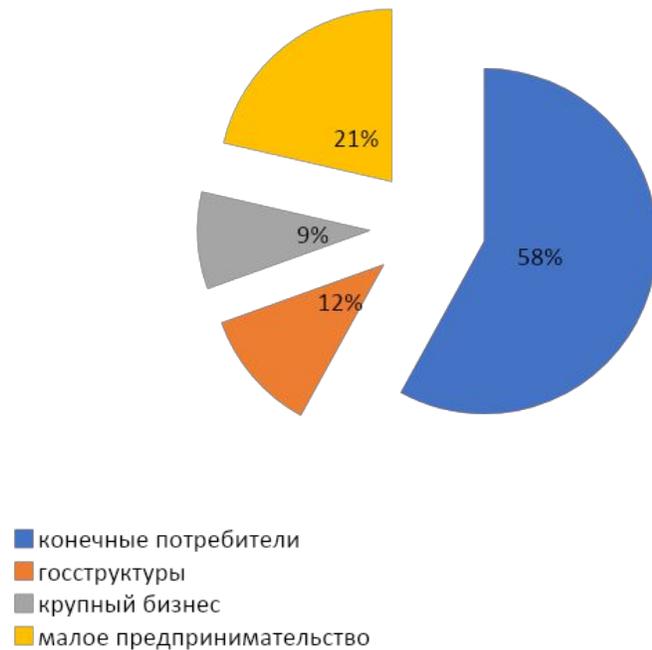
Выбор формата питания

Ранний заезд/поздний выезд

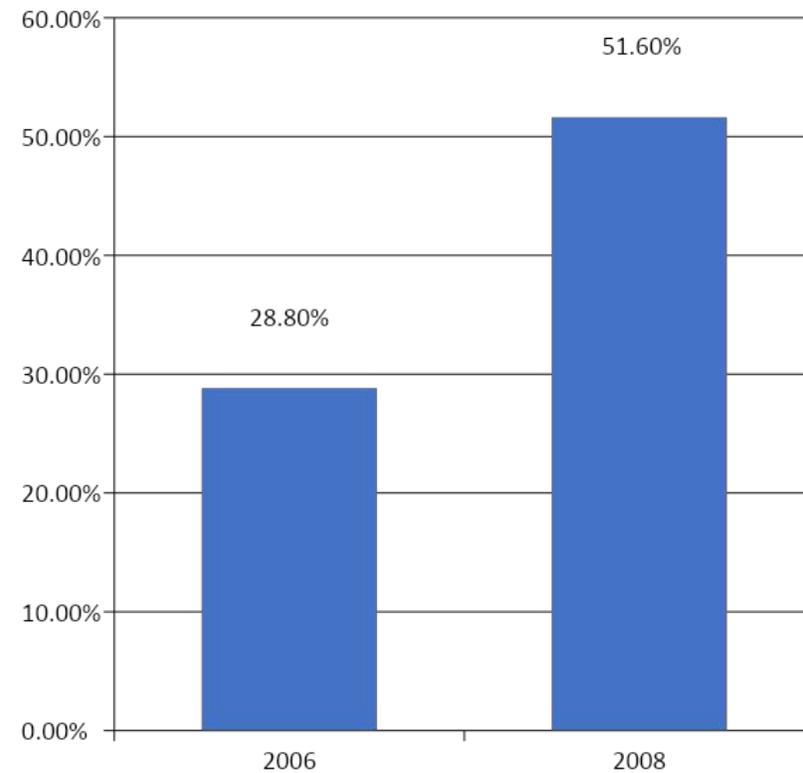
И многое другое

# Кастомизация

## Заказчики кастомизированного продукта



## Доля кастомизированного продукта в спросе



# Кастомизация и индивидуализация

## кастомизация

придание индивидуальности массовому продукту за счет дополнительных элементов

предполагает участие потребителя

использует разнообразный инструментарий

## индивидуализация

придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности.

осуществляется за счет предположений и маркетинговых усилий производителя.

в большей степени опирается на инструментарий бенчмаркетинга.

не предполагает участия потребителя в процессе формирования объекта покупки, может быть результатом не связанным с потребителем.

Примеры  
индивидуализации

---

Брендинг

---

Программы поддержки,  
лояльности и пр.

---

Особые правила

---

И многое другое...

# Аутентчност ТЬ

---

В клинической психологии К.Роджерс определил аутентичность, как способность человека в общении отказаться от различных социальных ролей, позволяя проявляться подлинным, свойственным только данной личности мыслям, эмоциям и поведению.

---

Этимологическое значение слова «аутентичность» - достоверность, подлинность; действительность, равнозначность, доподлинность.

---

С точки зрения маркетинга, под аутентичностью можно понимать: наличие длительной истории или наследия; связь с местными региональными или национальными традициями; более естественный, человеческий и в меньшей степени технологический характер; нечто единственное в своем роде - как «Мона Лиза»; свойство широко распространенных вещей, таких как продукция компании Coca-Cola.

---

Гилмор Д. и Пайн Д. формируют концепцию аутентичности, которая добавляет к известным факторам покупки как на рынках B2C, так и B2B (наличие продукта, цена, качество) новое условие — аутентичность, определяемую как «покупки на основе соответствия образу самого себя».

# Примеры аутентичности и

- Отели-замки, отели в монастырях, сельские отели и т.д.
- Гастрономические туры, тематические туры, активный и экстремальный туризм.....

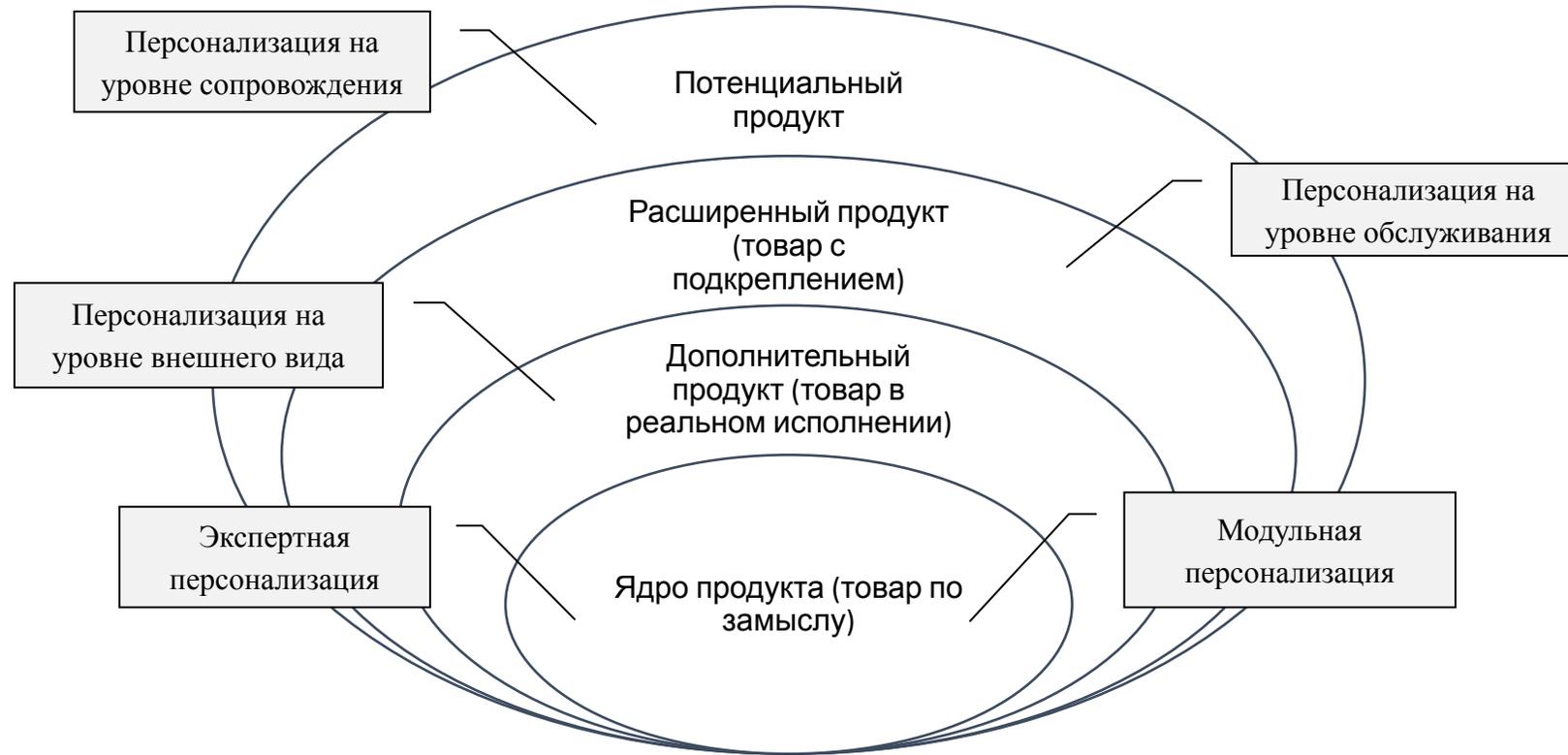
# Персонализация

персонализацией понимается доработка (модернизация или изменение) стандартного продукта под требования отдельного клиента.

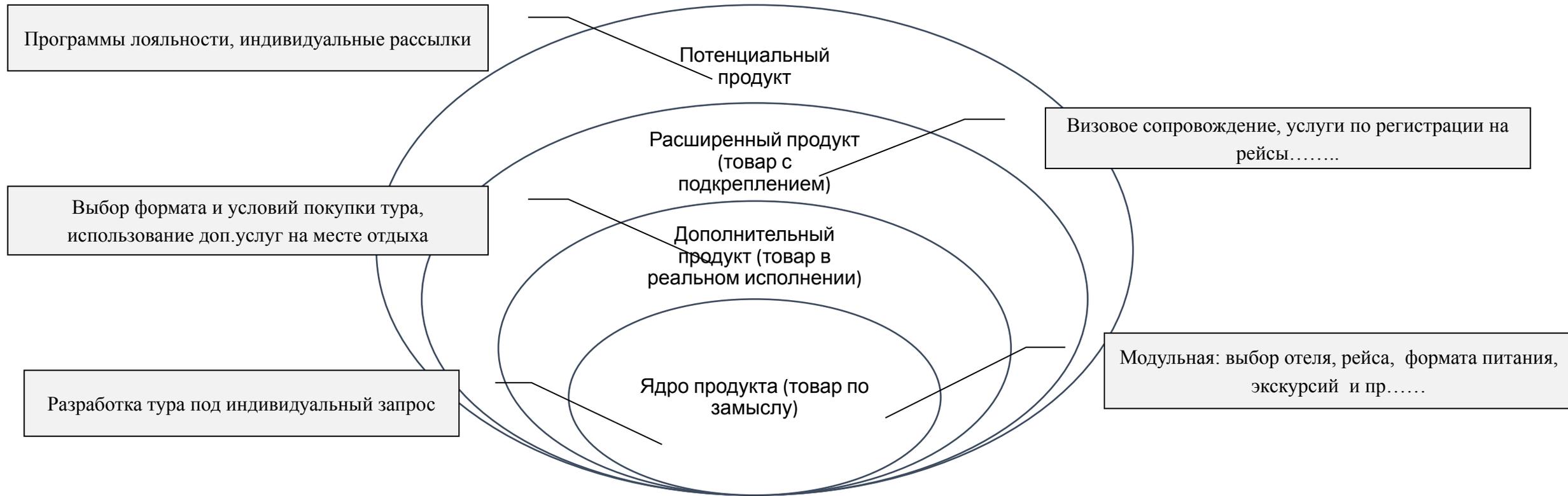
создание продукта под индивидуальные потребности заказчика.

- Таким образом, если кастомизация считается тенденцией или результатом деятельности компании по производству продукта, под индивидуальные требования клиента, то под персонализацией понимают процесс реализации этой тенденции или обеспечения данного результата.

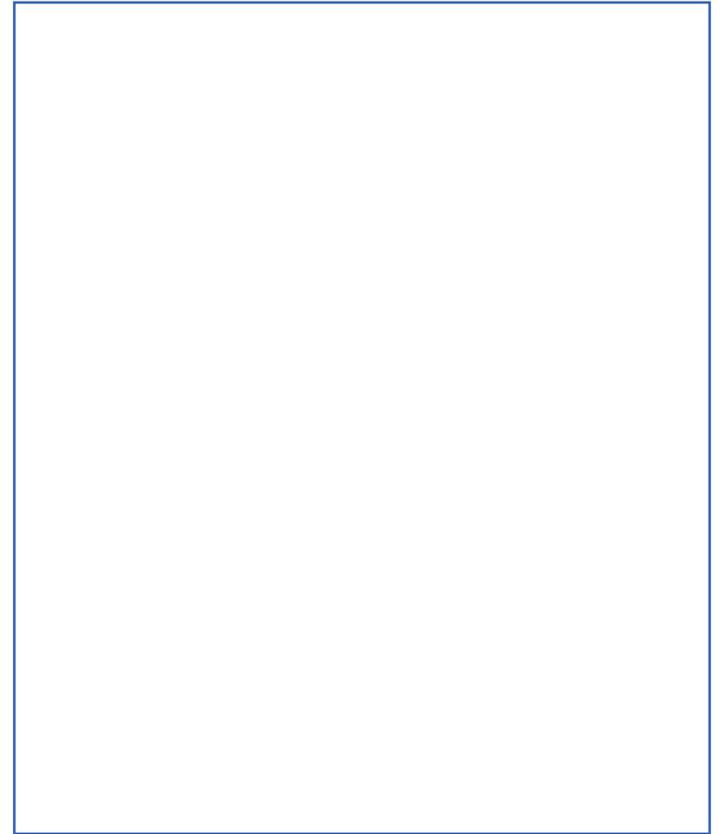
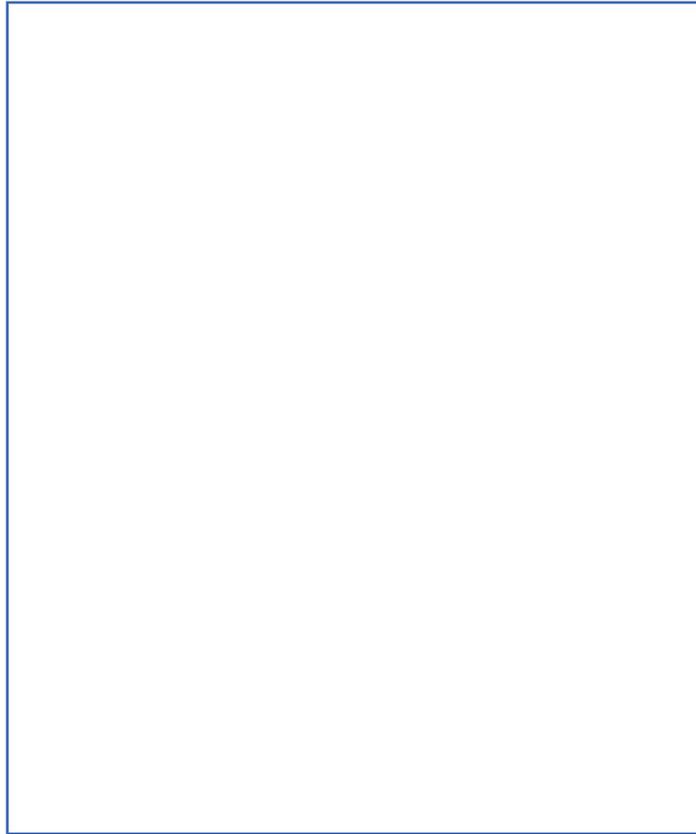
# Виды персонализации продукта



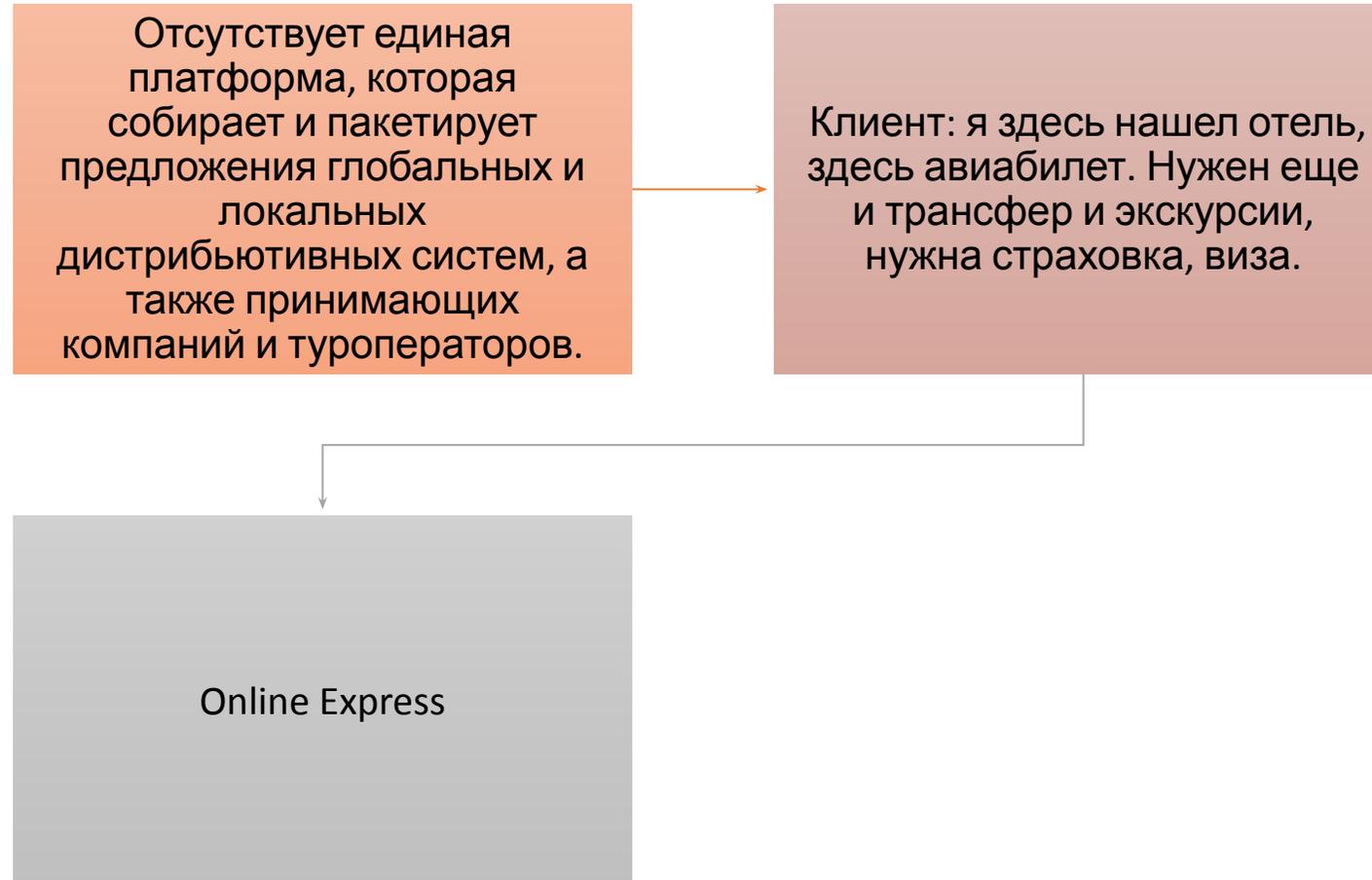
# Пример персонализации турпродукта



# Ключевые характеристики персонализации



# Холдинг «Русский Экспресс»



# Холдинг «Русский Экспресс»

турист хочет знать, к кому обратиться, случись что на отдыхе, где получить помощь

агрегатор Online Express совмещает достоинства онлайн бронирования туристических услуг и сервис, предоставляемый операторской компанией

# Холдинг «Русский Экспресс»

Онлайн  
туристские  
агентства

Системы поиска  
и онлайн  
бронирования  
туров

Системы,  
которые  
агрегируют  
отдельные  
услуги мега-  
поисковиков

GDS

Туроператоры

Команда "Глухомань GO" создаёт авторские туры на выходные и праздничные дни.

Найти в Яндексе Копировать ▾

## Ближайшие путешествия



30 марта-1 апреля 2018 г.

### Тур "Галич. Терем. Кострома"

Цена: 24 290

Программа тура



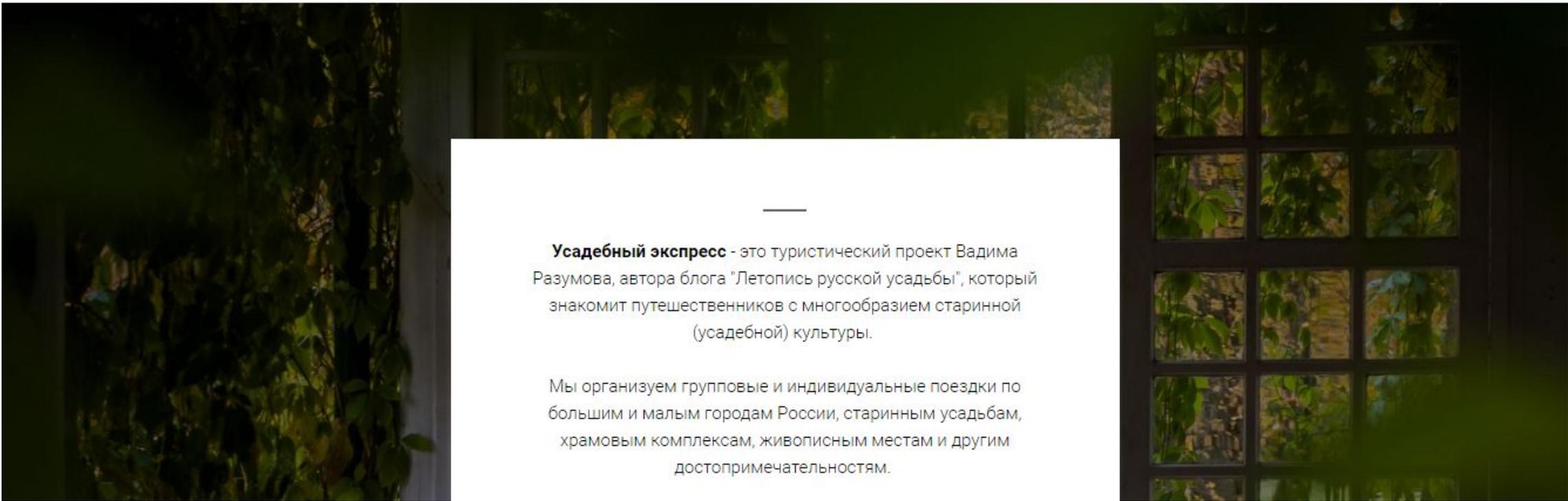
30 апреля-1 мая 2018 г.

### Тур "Земля Огненной Жар-Птицы"

Цена: 14 300 (при оплате до 7 апреля: 12 300)

Программа тура

## О нас



**Усадебный экспресс** - это туристический проект Вадима Разумова, автора блога "Летопись русской усадьбы", который знакомит путешественников с многообразием старинной (усадебной) культуры.

Мы организуем групповые и индивидуальные поездки по большим и малым городам России, старинным усадьбам, храмовым комплексам, живописным местам и другим достопримечательностям.



### Индивидуальные туры для взыскательных клиентов

- ♦ Австралия
- ♦ Австрия
- ♦ Великобритания
- ♦ Германия
- ♦ Греция
- ♦ Индонезия
- ♦ Испания
- ♦ Италия
- ♦ Кипр
- ♦ Китай
- ♦ Маврикий
- ♦ Мальдивы
- ♦ Мексика
- ♦ ОАЭ
- ♦ Россия
- ♦ Сейшелы
- ♦ Сингапур
- ♦ США
- ♦ Таиланд
- ♦ Турция
- ♦ Франция
- ♦ Чехия
- ♦ Швейцария
- ♦ ЮАР
- ♦ Япония

[Все страны](#)

## весна-лето!

[Средиземноморье](#)

♦ [Раннее бронирование](#)

♦ [Отдых с детьми](#)

### Путешествие в подарок!

#### 12 топ-отелей

- Греция Sani Resort - Sani Asterias \*\*\*\*\*
- Италия Forte Village Resort - Il Castello \*\*\*\*\*
- Мальдивы One&Only Reethi Rah \*\*\*\*\*
- Мальдивы Soneva Fushi \*\*\*\*\*

КУДА МОЖНО УЛЕТЕТЬ  
ЧЕРЕЗ 2 ЧАСА?



СВОИМ ЗАКАЗ!



Напишите нам, мы онлайн!

## **ПЛЮСЫ И МИНУСЫ ИНТЕРНЕТ-БРОНИРОВАНИЯ**

Могут ли он-лайн системы полностью заменить туроператора?

Эксперты СОДИС уверены: в настоящий момент не могут. Тому есть несколько причин...

### **ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБОРА**

В отличие от он-лайн систем, СОДИС имеет возможность предложить номер престижной категории, такой как президентский съют или королевская вилла. В случае необходимости СОДИС договорится с отелем о предоставлении именно того номера, который Вам нравится, о предоставлении смежных номеров, замене номера на номер более высокой категории и др.

### **УДОБНАЯ ОПЛАТА**

Для бронирования услуг необязательно платить банковской картой на неизвестном сайте. Выберите удобную форму оплаты: наличными в офисе СОДИС, переводом напрямую в отель, банковской картой в офисе или на сайте СОДИС.

### **КОНКУРЕНТНЫЕ ЦЕНЫ**

Считается, что системы он-лайн бронирования предлагают низкие цены. Однако СОДИС, благодаря прямым контрактам и личным связям с отелями, часто делает более выгодные предложения. Кроме того, на сайте СОДИС постоянно представлено свыше 1000 спецпредложений, таких как бесплатные ночи, скидки, бонусы от отелей и др.

### **РЕШЕНИЕ СЛОЖНЫХ ВОПРОСОВ**

В случае отмены бронирования СОДИС позаботится о снижении размера штрафных санкции (чего ни одна система он-лайн сделать не сможет).

### **КРУГЛОСУТОЧНАЯ ПОДДЕРЖКА ВО ВРЕМЯ ПУТЕШЕСТВИЯ**

Любые пожелания заказчика (изменение времени вылета, дополнительные услуги и т. д.) выполняются круглосуточно – достаточно позвонить в Call-centre.

### **ЭКСКЛЮЗИВ**

По вашему желанию СОДИС арендует самолет, престижный лимузин, изысканную виллу, а также частный остров. Разработает и организует программу сложного путешествия, сценарий праздника.

### **ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД**

Каждого клиента СОДИС обслуживает персональный менеджер. Он запоминает все пожелания заказчика. При подготовке следующего тура все предпочтения будут учтены. Кроме того, персональный менеджер позаботится о том, чтобы заказать билет на театральную премьеру или столик в любимом ресторане.

### **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И БЕЗОПАСНОСТЬ**

Осуществляя бронирование туров в СОДИС, вы доверяете информацию о своем путешествии конкретным людям – фирме, которая более двадцати пяти лет пользуется доверием уважаемых путешественников – бизнесменов, политиков и знаменитостей.