

KAZAN

TOURISM

FORUM 2017

Анисия Евдокимова

Тенденции развития туристской отрасли. Новые вызовы туриста.

- эксперт СЗРО РСТ
- преподаватель в СПб ГПУ «Политех Петра»
- эксперт World Skills Russia в области оценки ИТ-проектов для бизнеса
- спикер на конференциях и мероприятиях отрасли
- бизнес-консультант по вопросам построения и управления бизнес-процессами



Исполнительный
директор

KAZAN

TOURISM

FORUM 2017

Аутентичность, образование и ЭКОЛОГИЧНОСТЬ

- «Прочувствовать» регион;
- Узнавать, учиться и развиваться в путешествии;
- «Эко» - отношение к окружающей среде, здоровая пища, нетронутые природные объекты.



«Bargain Hunting» - «Охота на лучшее предложение»

- «Мета-поиск» - от авиабилетов и отелей тренд пришёл и в комплексные туристические продукты;
- Изучение поведения клиентов, голосовой поиск, языковая идентичность;
- Как научить клиента «любить» продукт.



Мобильные приложения, блоггеры, «хайп» - то, что сегодня диктует спрос

- Через приложение вы покупаете товары, заказываете услуги, и это данность для индустрии туризма;
- Блоггеры – новые opinion лидеры;
- «Хайп» - тренды формируются в режиме онлайн и могут быть не связаны с туризмом.



KAZAN

TOURISM

FORUM 2017

Вызов 21 века

- Конкуренция
- Нестабильная экономическая обстановка
- Новое поколение сотрудников
- Меняющиеся ожидания клиента



Вызовы рынка

Изменение модели потребления. Экономика впечатлений.



Какой должна быть компания	С помощью каких инструментов
Быстрее	Технологии/ Шаблоны операций
Лучше	Клиентоориентированность
Дешевле	Управление финансами

М. Хаммер – «Управление бизнес-процессами»

Рейнжиниринг бизнес-процессов

Вызов туриста

Изменение целей путешествия: образование, уникальный опыт, погружение в этносреду региона



Инструменты:

- Образование сотрудников
- Расширение презентации турпродукта

Стандартные маршруты



- ✓ персонализация
- ✓ путешествия впечатлений

KAZAN

TOURISM

FORUM 2017

Вызов туриста

Тотальный digital: общение в мессенджерах,
Facebook, селфи, век SMM



Компания – трансформация маркетинговых стратегий

Инструменты:

- нативный контент;
- прямая реклама онлайн и офлайн.

Что было сделано?

- выбрана автоматизированная система;
- внедрена система Vitrix24;
- стратегическое планирование;
- оперативное финансовое управление;
- обучение сотрудников «inside»



KAZAN

TOURISM

FORUM 2017

Контакты

Анисия Евдокимова



+7 (904) 216-50-26



anysia@yandex.ru



anisiyaevdokimova.ru



facebook.com/anisiia.evdokimova



vk.com/anissia

