**Маркетинговый план**

Туристическая фирма «Хайлайтс»

Адрес: г. Севастополь ул. Ленина 38 офис 29

e-mail: xailaits.tyr@mail.ru

сайт: www.xaikaits.tyr.net.ua

**Текущая ситуация**

Туристическая фирма «Хайлайтс» предоставляет туристическое и экскурсионное обслуживание в Украине и Зарубежьем. Фирма уделяет особое внимание тому, чтобы дать возможность своим клиентам познакомится с реальной жизнью страны, в которую они хотят отправиться. «Хайлайтс» – семейное предприятие в форме товарищества с ограниченной ответственностью, зарегистрированное в сентябре 1992г. Управление фирмой осуществляется ее владельцами, И.Г. Ипатьевой и А.В. Ипатьевым.

Предоставляемые услуги: туристические путевки во всех направлениях. Предоставляемые услуги ориентированы, главным образом, на индивидуальных туристов или очень небольшие группы, состоящие из трех-четырех человек, которые заинтересованы в том, чтобы получить более глубокое представление о реальной жизни страны, а не только увидеть ее фасад, как это обычно показывается большинством турфирм.

**Ценовая политика: (цены указаны за туро-день)**

**Семейный отдых (скидки 10-15%)**

"Два в одном: Прага + Краков" 260 $

Будапешт + Вена 132 $

Отдых в Болгарии212 $

Чехия: Прага

Размещение в отелях 3, 4 звезд, интересная экскурсионная программа $ 299

**Туры для молодоженов с 20% скидкой**

Греция: о.Крит, Родос, Корфу, отели Zervas, Aphrodite Beach Hotel, Apollo Hotel, Motakis Village $ 332

Турция:

Cleopatra Hermes, Ilimyra, La Vie Hotel, Club Golf, Asdem Park, Lonicera World, The Maxim Resort, Turan Prince Residence, Saphir.

Скидки до 50% - акция раннего бронирования! Кемер, Белек, Сиде, Аланья, Бодрум, Фетхие, Кушадасы, Мармарис $ 348

Египет:

Хургада Найс Тревел. Любые отели Египта, питание "все включено" $ 294

Шарм-эль-Шейх

Sol Sharm 4\*, Melia Sinai 5\*, Millennium Oyoun Hotel 5\*, Sunrise Tirana Resort&Aquapark 5\*, Regency Plaza 5\* $ 317

**Туры для студентов и молодежи:**

Хорватия от 376$

Черногория от 581$

**Туры для детей:**

Крым от 37$

Диснейленд A' LA CARTE 1239 $

**Познавательные туры для людей среднего и старшего возраста (скидка 20-25%)**

Испания: Коста Дорада

Суперцены по Испании, любые курорты заезды на 6/7/8/14/17 ночей $356

Китай:

остров ХайнаньДжэс Тур $ 494 Перелет оплачивается дополнительно!

В стоимость путевки входит:

Проезд (авиа, ж/д, морские перевозки, автобусные перевозки)

Проживание (гостиницы и отели по желанию клиента)

Питание (в зависимости от категории гостиницы и желание клиента)

Страховка (обязательна)

Экскурсионные маршруты (по выбору клиента)

Дополнительные услуги:

Средства передвижения (в местах отдыха по желанию клиента могут быть предоставлен личный транспорт (автомобиль) с водителем или без него)

Услуги переводчика (по желанию клиента ему может быть предоставлен личный переводчик с английского, немецкого, французского, испанского, итальянского, японского и китайского языков).

Индивидуальное обслуживание по желания клиента может быть составлен индивидуальный тур и программа отдыха

**Система скидок:**

Постоянным клиентам скидка 10%

Детям до 15 лет скидка – 5%

Пенсионера - 5%

Студентам – 5%

**Целевой рынок:**

Дети, молодежь, люди среднего и пожилого возраста предпочитающие проводить летние и зимние каникулы и отпуска за пределами страны или путешествуя по Украине.

Компания выбрала дифференцированную стратегию. Тем самым приняла решение действовать на нескольких сегментах, разработав индивидуализированные экскурсии по заказу клиента с учетом его интереса к истории, культуре, политике или определенной профессиональной области (экскурсий как тематических, так и обзорных). Специальные туры для молодежи, людей среднего и пожилого возрастов.

**Сегментация рынка:**

Компания предоставляет детские туры для:

Детей от 6 до 9лет

Детей от 10 до 3 лет

Детей т 13 до 15 лет

Компания предоставляет специальные развлекательные и познавательные молодежные туры для:

Подростков от 16 до 18 лет

Студенты от 18 до 22 лет

Молодежь от 23 до 30 лет

Компания предоставляет познавательные туры для:

Людей среднего возраста от 30 до 50лет

Людей пожилого возраста от 50 и выше

Компания предлагает специальные семейные туры и туры для молодоженов

**Позиционирование услуг:**

Маркетинговая среда:

Микро среда

в данном маркетинговом плане контактная аудитория не рассматривается

**Поставщики:**

Оранта – страховые услуги

Ален - вода

Кнопка – канцтовары

Укртелеком - телефонная и интернет связи

**Клиенты**

Компания предоставляет детские туры для:

Детей от 6 до 9лет

Детей от 10 до 3 лет

Детей т 13 до 15 лет

Компания предоставляет специальные развлекательные и познавательные молодежные туры для: Подростков от 16 до 18 лет

Студенты от 18 до 22 лет

Молодежь от 23 до 30 лет

Компания предоставляет познавательные туры для:

Людей среднего возраста от 30 до 50лет

Людей пожилого возраста от 50 и выше

Компания предлагает специальные семейные туры и туры для молодоженов

**Посредники**

Посредниками являются туристические фирмы и турагенты предлагающие и продающие наши туры

**Конкуренты:**

**Туристическая фирма «Интурист»**

Адрес: Галины Петровой 45

Тел: 71-09-09

Зарегистрирована: в 1998 году

Основными видами туристической деятельности «Интурист» являются:

1. Выездной туризм (групповые туры на курорты Средиземноморья, в столицы Европы, на горнолыжные курорты, и по экзотическим направлениям).
2. Образование за рубежом (общие курсы языков, экзаменационные курсы, специальные курсы, каникулярные курсы для детей, среднее образование, высшее образование).
3. Детский туризм. Отдых в Крыму и за рубежом для детей.
4. Спецтуры. Спортивные, религиозные, лечебные, бизнес, событийные.
5. Въездной туризм (отдых и экскурсионные программы по Украине, организация конференций, изучение русского, украинского языков).
6. Продажа и бронирование авиабилетов (Туристическая фирма "САМ" - член Международной ассоциации авиаперевозчиков IATA).
7. Продажа билетов на чартерные рейсы

Средняя цена тура – 59$ за туро-день

Преимущества - большой список туристических услуг

Недостатки - низкий уровень обслуживания клиентов, устаревшие технологии, низкое финансирование

**Туристическая фирма «Спутник»**

Адрес: ул. Суворова 3

тел.238-27-77

Зарегистрирована: в 2002 году.

Основными видами туристической деятельности «Спутник» являются:

- внутренний туризм (Украина - Крым, Карпаты)

- международный туризм (Словакия, Польша, Чехия, Болгария, Греция, Турция, Хорватия, Австрия, Италия, Испания, Франция, Мальта, Финляндия, Швейцария, Китай, Таиланд, ОАЭ, Египет, Израиль, США, Доминиканская республика, Мексика, круизы).

Средняя цена тура – 80$ за туро-день

Преимущества - большой список туристических услуг

Недостаток - коллективная направленность туров

**Макросреда**

В данном плане не учитывается социально - культурный и природный факторы т.к. они оказывают небольшое влияние на выбор туристического маршрута.

**Экономический фактор**

представляет угрозу для развития туристического бизнеса посредством:

1. Нестабильной экономической обстановкой (финансовый кризис привел к упадку турпотока).
2. Высокой инфляцией
3. Высоких налогов и сборов

**Политические факторы**

оказывают прямое влияние на развитие туристического бизнеса посредством:

1. Введения новых налогов, пошлин и сборов.
2. Военного конфликта

**Демографический фактор**

В связи с демографическим кризисом наблюдается старение населения, что приведет в скором времени к уменьшению молодого населения (16-30 лет) и увеличению количества людей старшего и пожилого возрастов, что вынудит туристические фирмы конкурировать между собой за традиционный молодежный ранок и рынок формирования новых туристических услуг для людей среднего и пожилого возрастов.

Научно-технический фактор оказывает косвенное влияние на туристическую активность населения т.к. развитие новых технологий может увеличить, так и уменьшить приток туристов.

**SWOT анализ**

Сильные стороны:

1. Местоположение. Находится рядом с остановкой, Парковка

2. Предоставление дополнительных услуг

3. Квалифицированный персонал

4. Стабильное финансовое положение

Слабые стороны:

1. Отсутствие Зарубежных партнеров
2. Недостаточная рекламная деятельность
3. незначительное количество постоянных клиентов

Угрозы:

1. Высокая инфляция

2. Сильные конкуренты

3. Частое введение новых налогов и лицензий

4. Конфликты между странами

Возможности:

1. Открытие новых туристических маршрутов

2. Повышение квалификации сотрудников

3. Расширение списка дополнительных услуг

4. привлечение новых посредников позволяет привлечь их постоянных клиентов, расширив собственную базу клиентов

Цели:

1. Разработка новых маршрутов
2. Повышение квалификации сотрудников
3. Приобретение зарубежных партнеров

**Маркетинговые стратегии и план их реализации:**

1. Стратегия создания системы повышение квалификации персонала для улучшения качества работы.
2. Стратегия разработки новых туристических маршрутов и их дифференциации.
3. Стратегия приобретения новых деловых партнеров (посредством переговоров).

**Маркетинговый комплекс:**

Товар – стратегия продвижения товара предполагает разработку новых детских и студенческих маршрутов для привлечения новых клиентов. Так же предполагается расширение списка дополнительных услуг (например: предоставление инструктора и тренера для экстремальных туров).

Цена – стратегия цены использует среднюю стоимость маршрута 50$ за туро-день.

Стратегия ценообразования на новые услуги включает в себя сезонные скидки и скидки для семейного отдыха.

Продажи – продажа путевок осуществляется в офисе с уютным дизайном и мягкими креслами для комфорта клиента или через туристических агентов;

**Продвижение:**

В качестве стратегии продвижения компании предлагается использовать стратегию создания сильно положительного имиджа компании в городе. Для достижения этой цели необходимо увеличить рекламу:

в СМИ – 24$

в транспорте – 39$

интернет – 163$

радио – 50$

наружная реклама (бигборды и растяжки) – 201$

Маркетинговый бюджет:

1. разработка нового туристического маршрута - 2000 $

2. курсы повышение квалификации –200$ за сотрудника

3. размещение рекламы – 474$ в месяц