

Круглый стол “Крымский стандарт”

29/03/2018
Симферополь

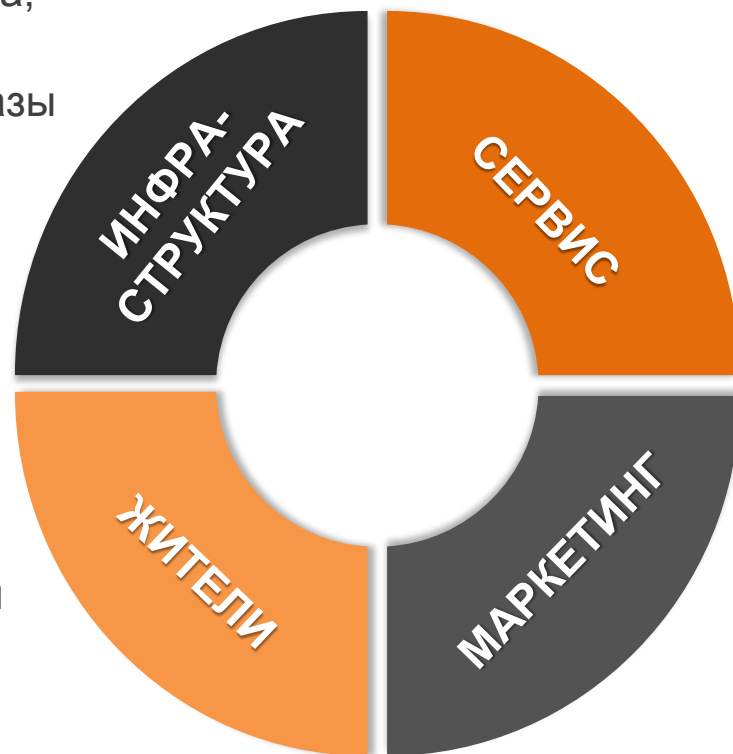
Цель – развитие на территории Крыма сервиса высокого уровня ГОСТЕПРИИМСТВА для привлечения туристов, обеспечения конкурентоспособности региона как уникального курорта России, максимального использования потенциала региона

- **Островные изменения** - 5 муниципалитетов, выбранных для запуска программы развития сервиса «Крымский стандарт» в качестве точек роста для дальнейшего масштабирования;
- **Фокус программы** - 2 элемента гостеприимства “сервис” и “маркетинг”;
- **Единые подходы и стандарты** при учете уникальности каждого муниципалитета;
- **Система показателей**, являющаяся индикатором успешности программы;
- **Гибкость и экологичность**: Настройка под разные уровни задач и потребностей целевой аудитории в одной программе. Оперативная кастомизация;
- **Гибкая методология управления** – короткие “спринты” программы по разным направлениям, обратная связь клиентов, демонстрация результатов, управление изменениями, межфункциональные проектные команды;
- **Наследие** – максимальное использование человеческого капитала региона и развитие компетенций на местах при методологической и экспертной поддержки.

Элементы гостеприимства

- Достаточное количество номеров должного качества, пунктов питания
- Наличие развитой системы транспорта, парковочных мест
- Наличие материально-технической базы для эффективного мед обслуживания
- Безбарьерная среда др.

- Высокий культурный уровень жителей
- Толерантность, мультикультурализм жителей
- Высокая культура экологического поведения
- Отсутствие случаев краж, воровства, пьянства



- Разнообразная и качественная кухня,
- Привычный «европейский» уровень финансовых и банковских услуг,
- Разнообразие турмаршрутов,
- Профессиональный, доброжелательный, владеющий иностранными языками персонал учреждений сферы услуг и др.

- Качественная информационная политика, профессиональные СМИ,
- Наличие многофункциональной информационно-справочной базы,
- Маркетинговая политика и др.

Что включает программа «Крымский Стандарт»

Целевые объекты трансформации

Гостиницы



Объекты питания



Предприятия
торговли



Медицинские
учреждения



Таксопарки



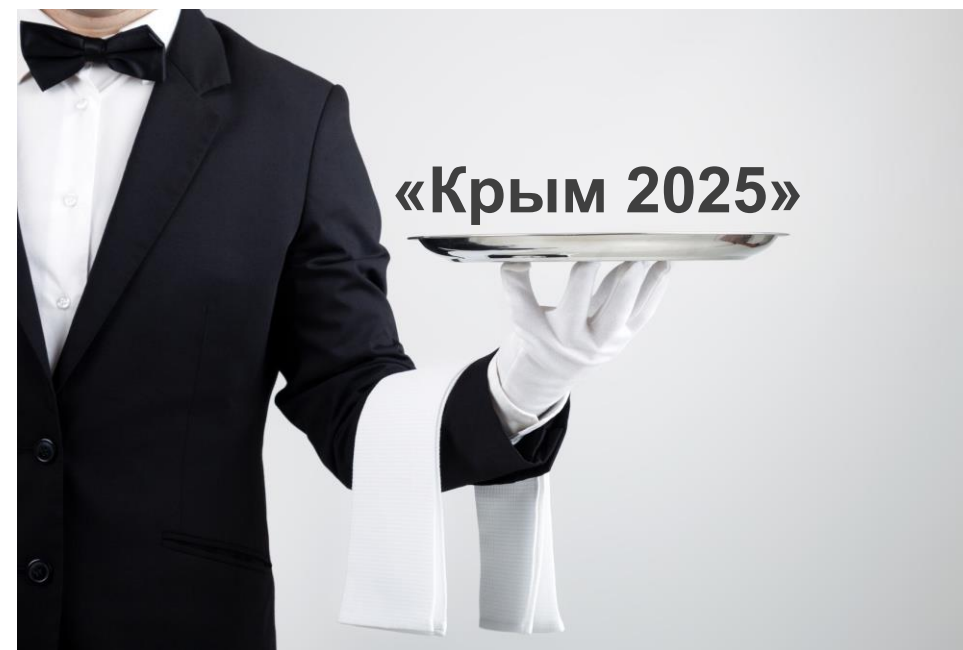
Аэропорт,
вокзалы,
транспортные
хабы



Бытовое
обслуживание



Учреждения
культуры





- Позитивное «первое» впечатления гостей от пребывания
- Высокие стандарты качества обслуживания
- Профессиональный, доброжелательный, владеющий иностранными языками персонал
- Клиентоцентричная культура
- Мультиязычная городская среда

Сегментация гостей

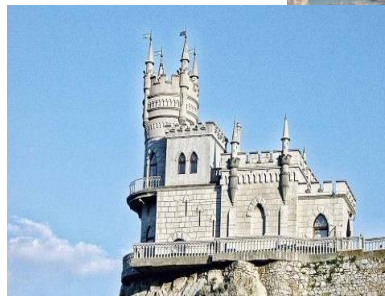
Семьи	<ul style="list-style-type: none">▪ Совместный досуг , культурное развитие▪ Интересное времяпровождение (мероприятия)▪ Восстановление сил
Пенсионеры	<ul style="list-style-type: none">▪ Ностальгия▪ Возможность отдохнуть за низкие цены▪ Еще раз вспомнить историю и ее прожить
Госслужащие/Военные	<ul style="list-style-type: none">▪ Сборы, патриотизм
Дети	<ul style="list-style-type: none">▪ Досуг, развитие, социализация и коллектив▪ Здоровье▪ Самостоятельность и активность (скаут лагеря)
Молодежь	<ul style="list-style-type: none">▪ Природа, тусовка, яркие эмоции, доступные цены
Оздоровительный туризм	<ul style="list-style-type: none">▪ Профилактика, лечение, релаксация
Познавательный туризм	<ul style="list-style-type: none">▪ Экскурсии, изучение истории и культуры▪ Гастрономические туры
Спорт/Экстрим	<ul style="list-style-type: none">▪ Здоровый образ жизни▪ Активный спорт (водные виды спорта, байки, мотоспорт, дельтапланы, трекинг, серфинг)▪ Спортивные мероприятия
Фрилансеры	<ul style="list-style-type: none">▪ Удаленная работа в хорошем климате
Духовные	<ul style="list-style-type: none">▪ Парки, фермы, виноградники, сбор винограда
Экотуризм	<ul style="list-style-type: none">▪ Паломнические туры

Почему я
захочу
вернуться в
Крым?

Почему мне
стоит ехать в
Крым?

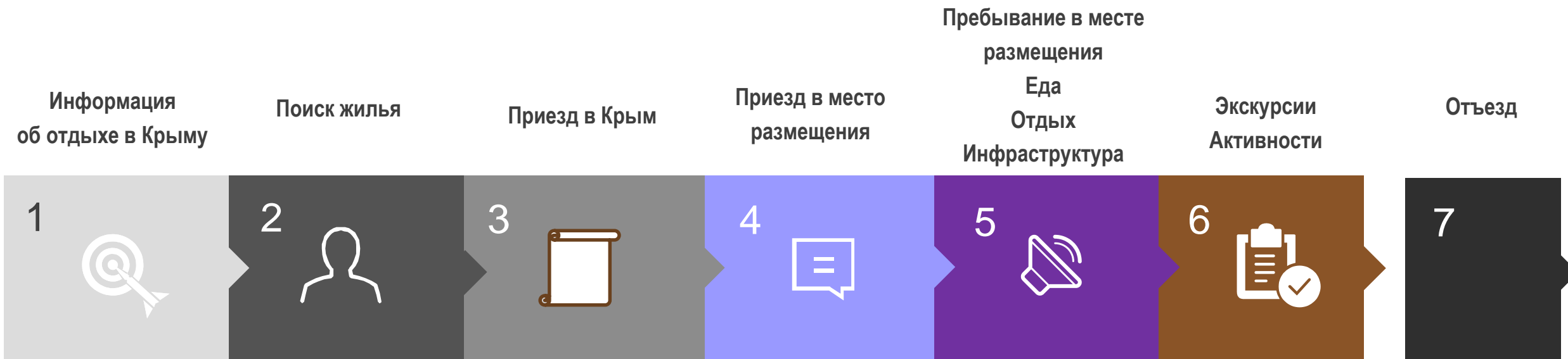
Почему я не
захочу
уезжать из
Крыма?

Почему я готов
рекомендовать
поехать в
Крым?



Чему я буду
рад, отдыхая
в Крыму?

Путь туриста



- ситуации, места и интерфейсы соприкосновения с территорией и сервисом

- набор критических инцидентов (болевых точек и моментов истины), формирующих впечатления и определяющих решения туриста

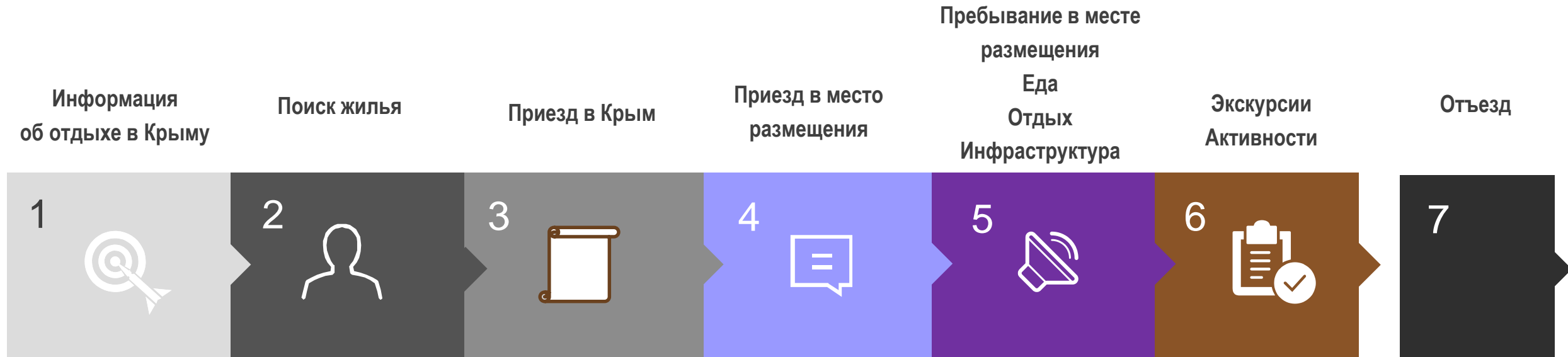
**Впечатления и
удовлетворенность
туриста**

- понимание эмоций, мыслей, потребностей туристов

- разработка фокусных предложений, продуктов и услуг разным сегментам туриста
- проектирование нового опыта
- доставка бесшовной услуги между разными структурами

- Впечатление туриста = факт – ожидания
- Управление впечатлениями туриста в точках контакта существенно влияет на его удовлетворенность
- В наибольшей степени на впечатления туриста влияют точки разрыва – события, которые являются переломным моментом

Сформулируйте типичные точки разрыва для туриста на каждом этапе (топ 4-6 на каждом этапе)



1 лист А4 – 1 этап туристического пути
1 точка разрыва – 1 стикер

Напишите ключевые активности на 2018год, чтобы ликвидировать точки разрыва.



Ваша роль?
