

ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΣΤΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Ευάγγελος Γρηγορούδης
Επίκουρος Καθηγητής
Πολυτεχνείο Κρήτης



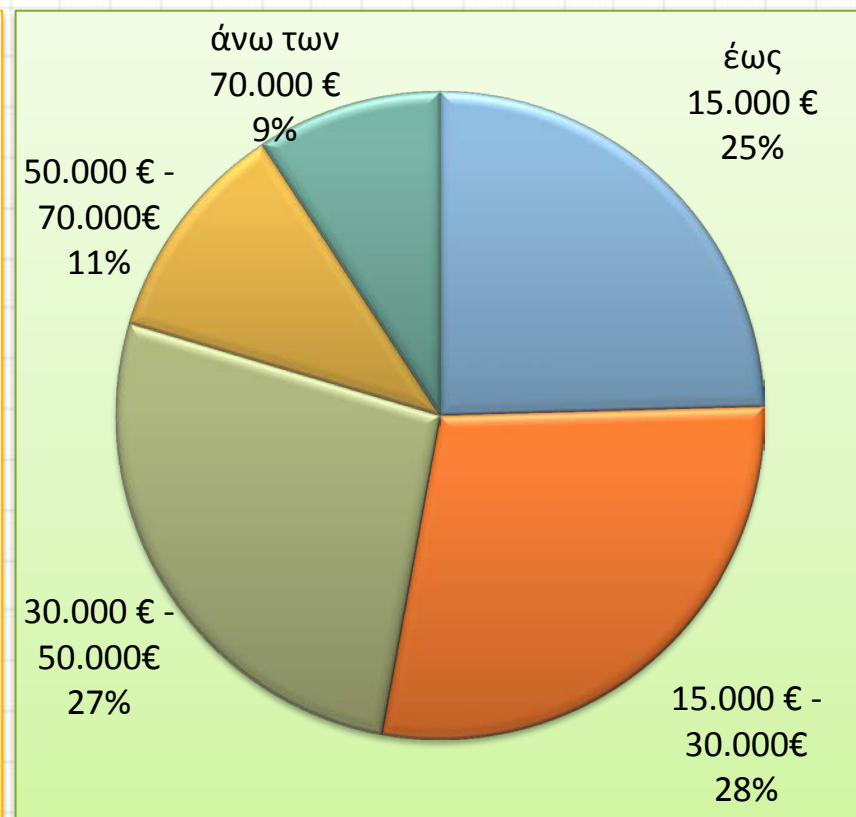
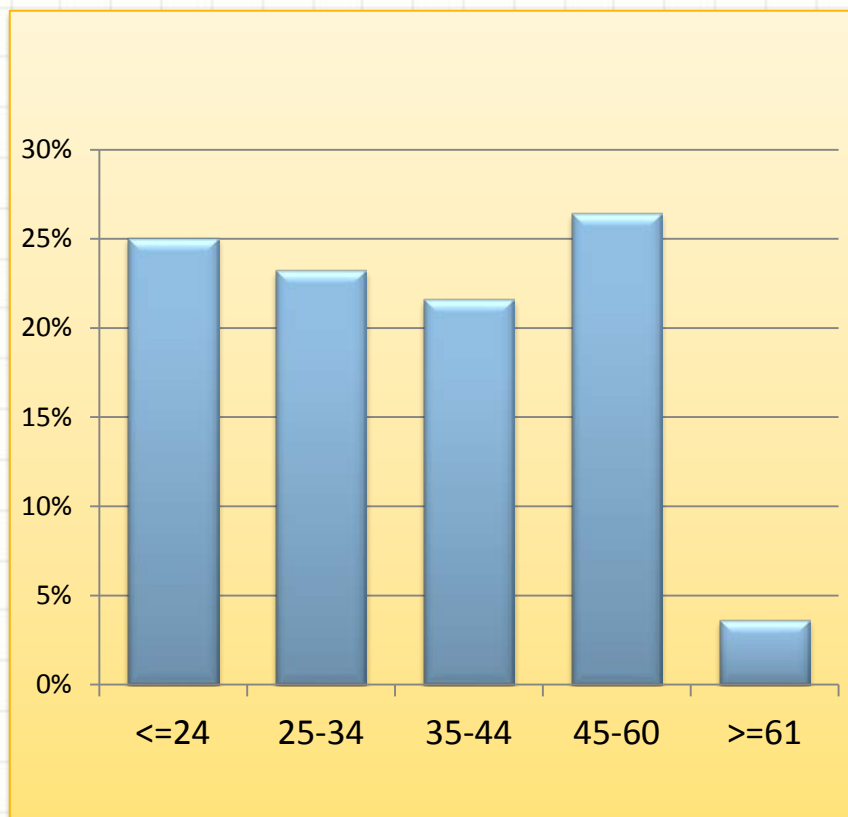
Περιεχόμενα

- Προφίλ τουριστικού προϊόντος Κρήτης
- Σύγχρονες προσεγγίσεις μάρκετινγκ
 - Προσωποποιημένο μάρκετινγκ
 - Νέο μίγμα μάρκετινγκ
 - Εργαλεία διαδικτύου
- Πρόγραμμα εκπαίδευσης ενηλίκων
 - Στόχοι προγράμματος
 - Περιεχόμενο προγράμματος

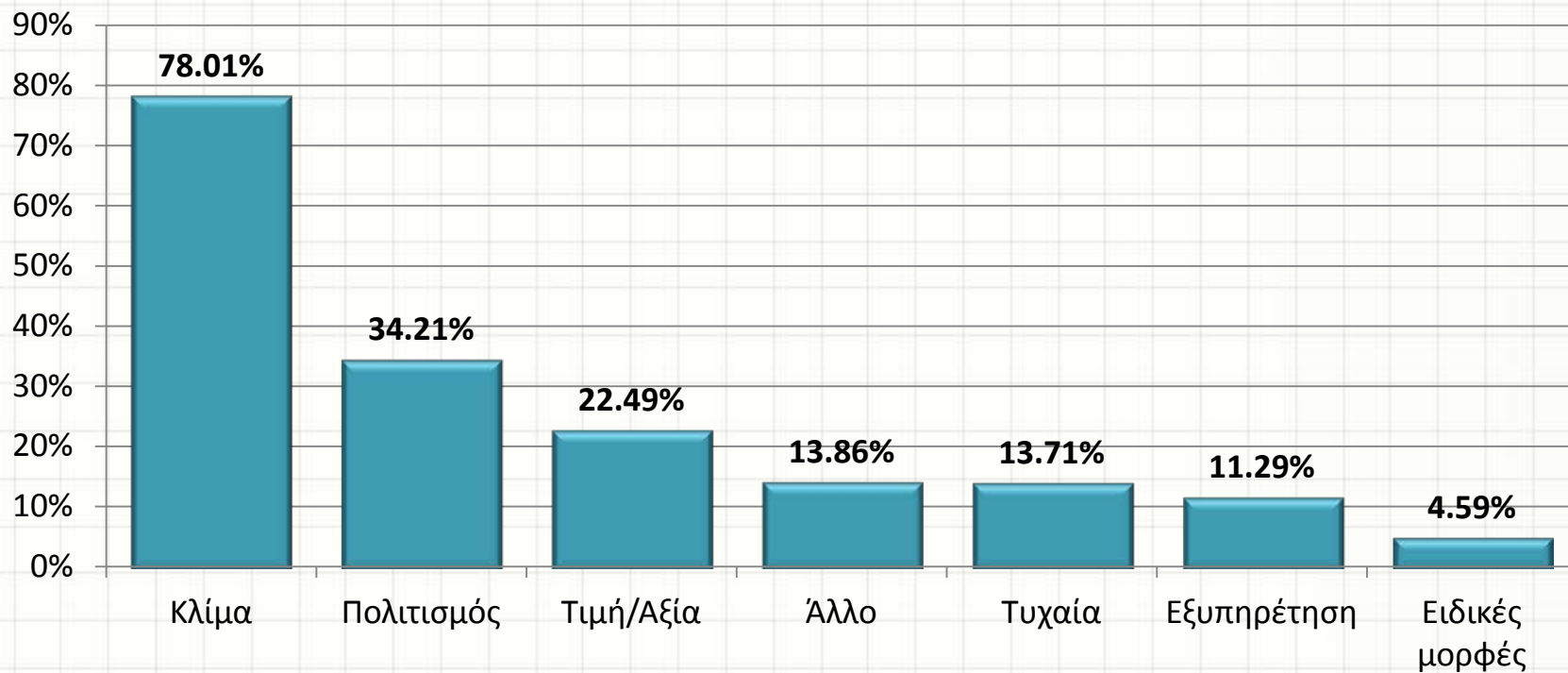
Προφίλ τουριστικού προϊόντος Κρήτης

- Ποιοτική έρευνα τουρισμού για την Κρήτη (Πολυτεχνείο Κρήτης, Ιούνιος-Οκτώβριος 2008)
- Προφίλ τουρίστα (συνολικά και ανά νομό)
 - Δημογραφικά χαρακτηριστικά
 - Διαμονή-Διατροφή
 - Εκδρομές-Ψυχαγωγία-Διασκέδαση
 - Διάρκεια διαμονής και δαπάνες
 - Ικανοποίηση και εντυπώσεις
 - Τουρισμός ειδικών ενδιαφερόντων και κρητική διατροφή

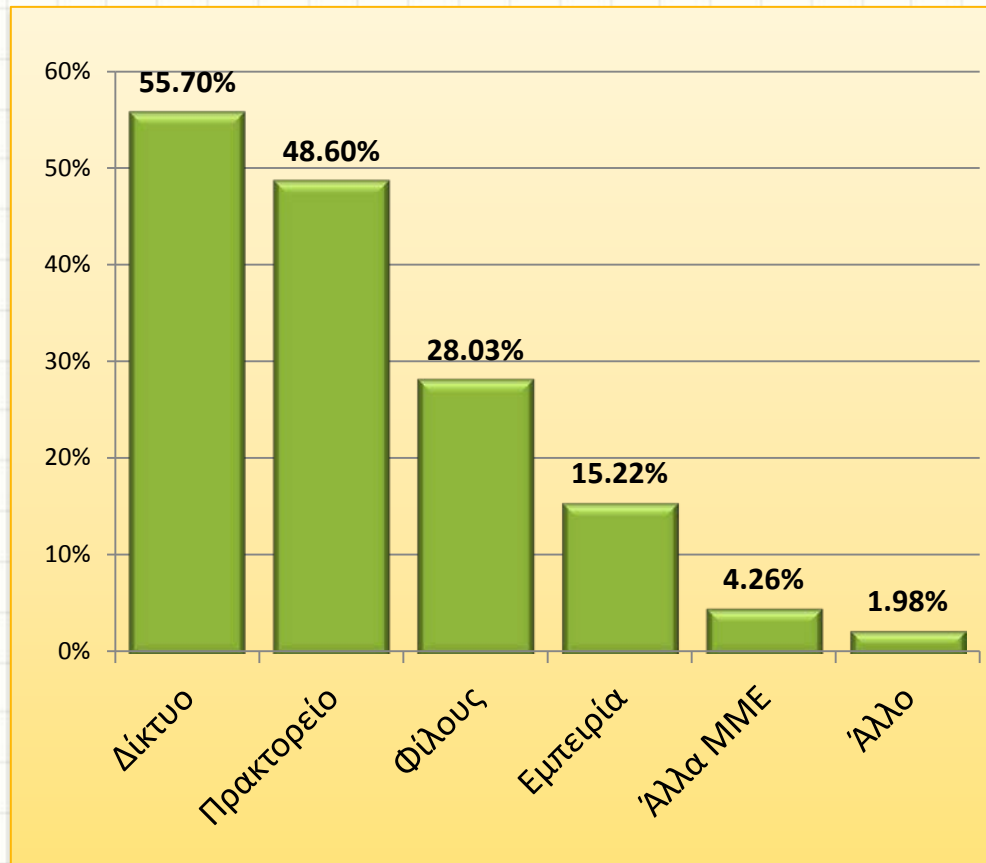
Προφίλ τουρίστα

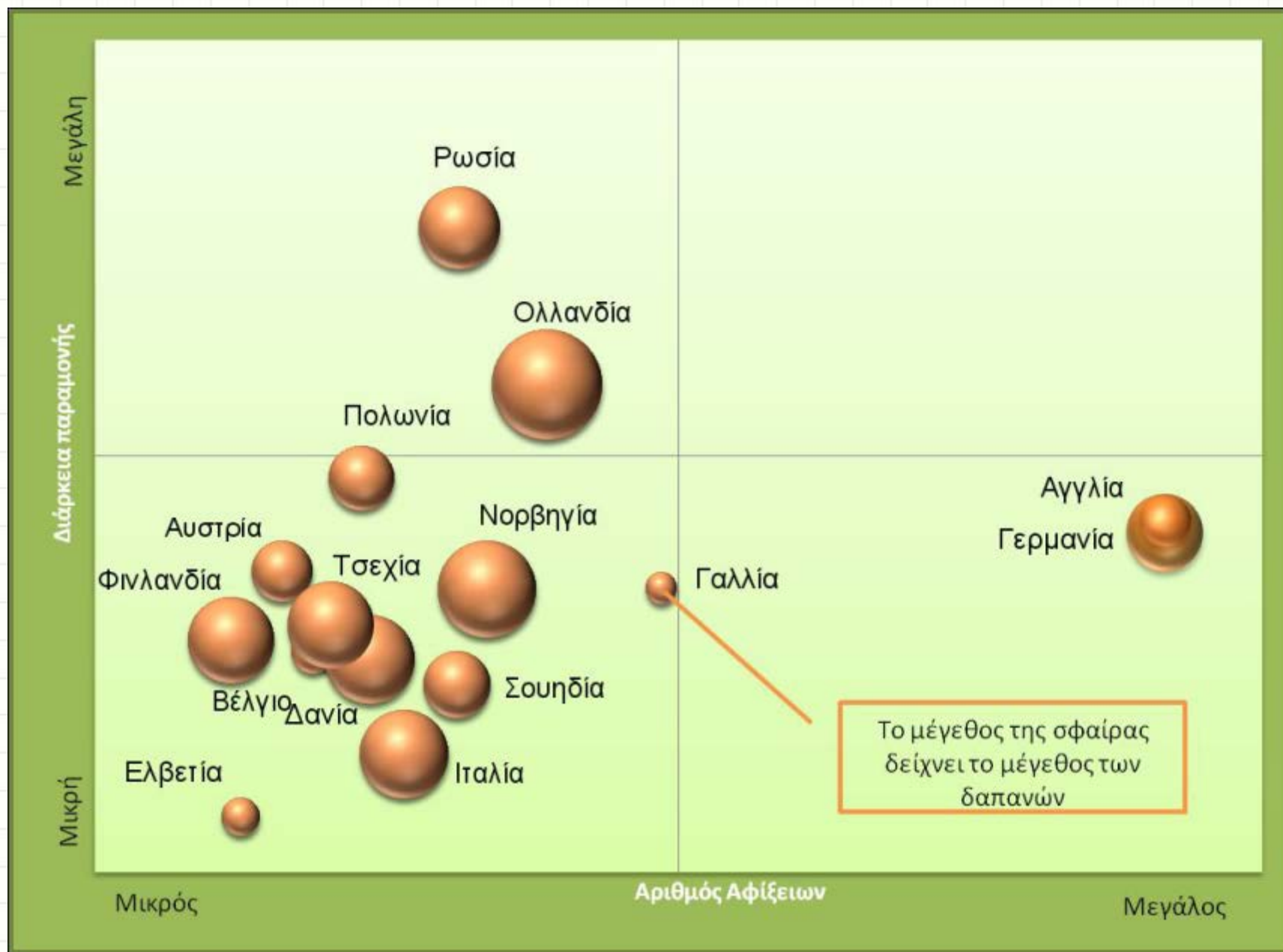


Λόγοι επιλογής Κρήτης



Άντληση πληροφορίας

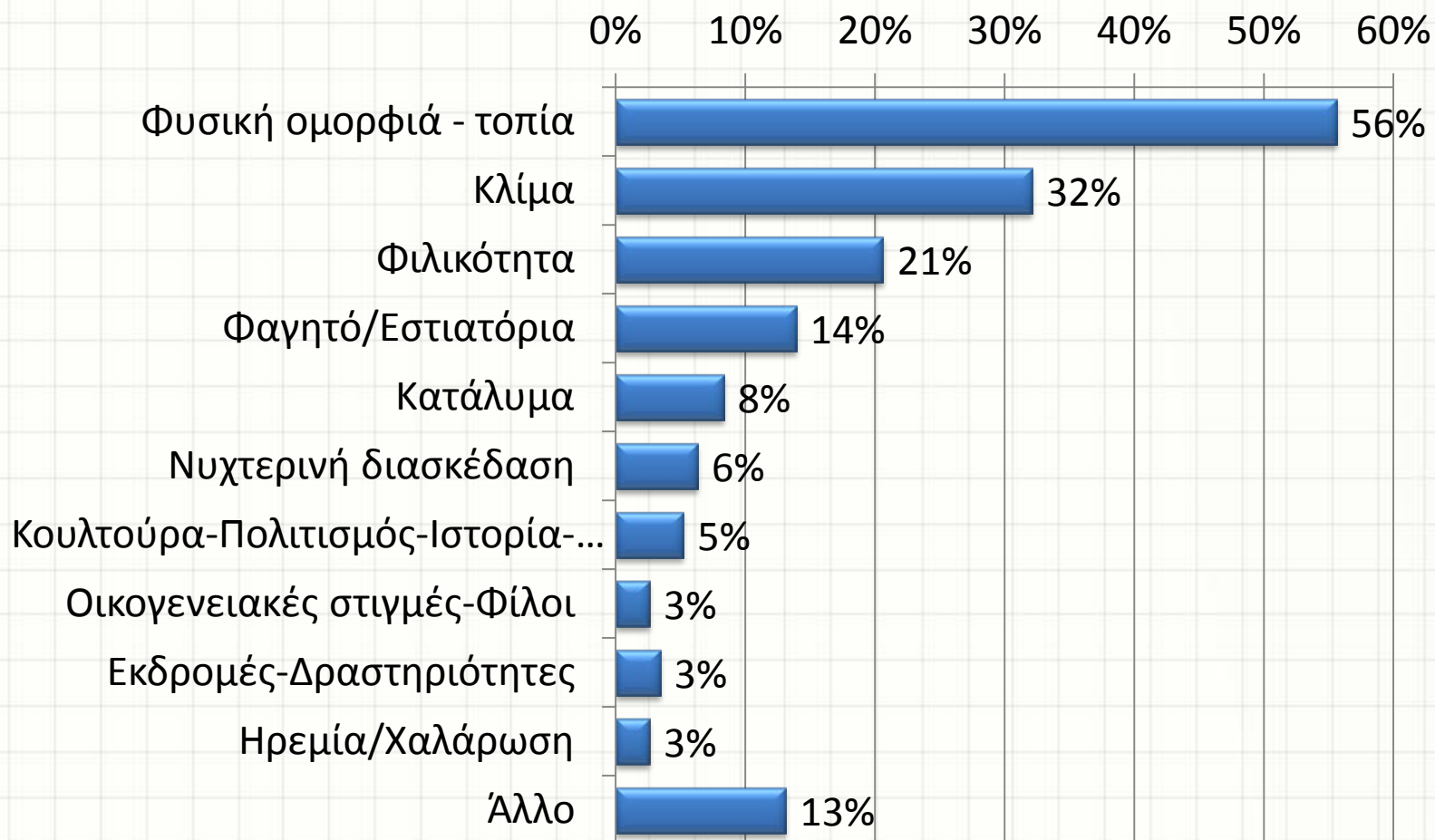




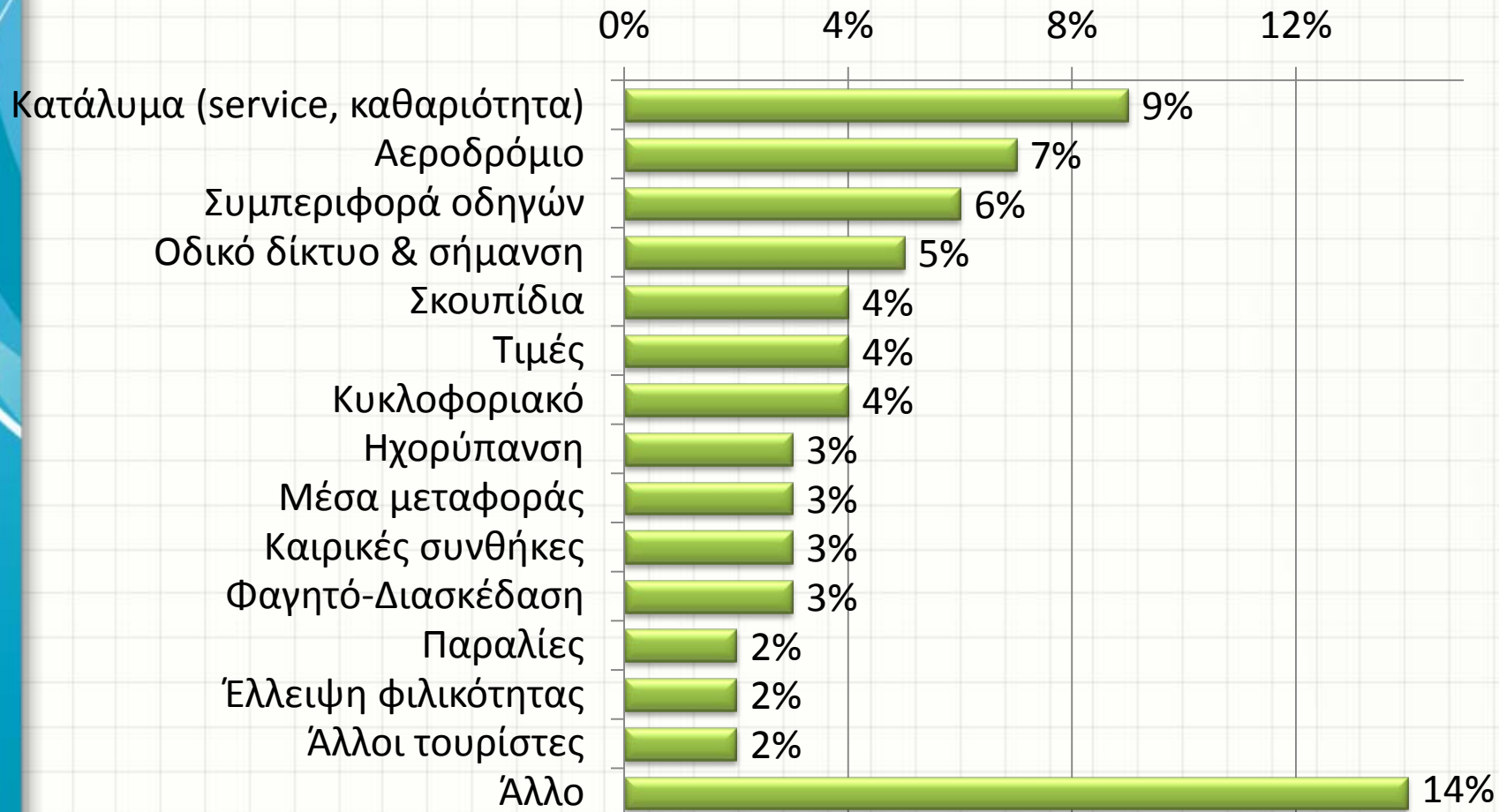
Ανταγωνισμός

- Ελληνικά Νησιά (Ρόδος, Σαντορίνη, Επτάνησα)
- Ισπανία
- Τουρκία
- Ιταλία
- Κύπρος
- Βαλκάνια

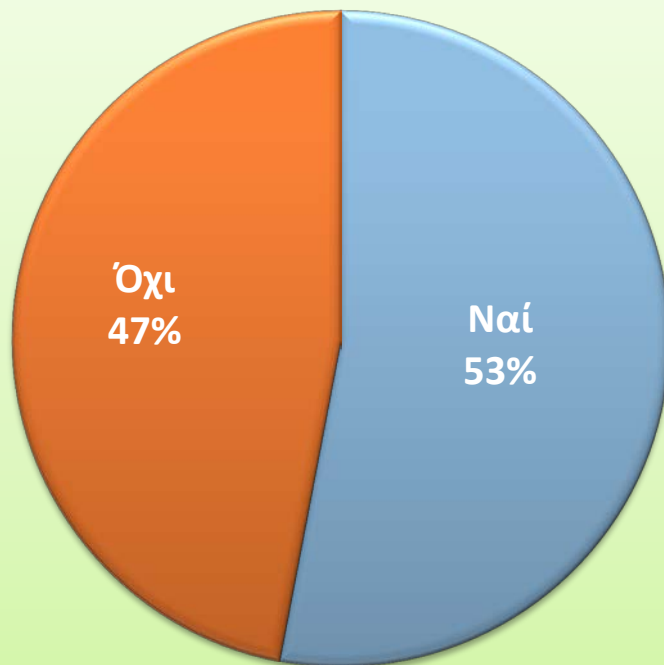
Θετικές εντυπώσεις



Αρνητικές εντυπώσεις



Κρητική διατροφή



Τουριστικό μάρκετινγκ

- Μάρκετινγκ και νέα δεδομένα παγκόσμιας τουριστικής αγοράς:
 - Ανταγωνιστικές αγορές
 - Παγκόσμια οικονομική κρίση
 - Καταναλωτικές συνήθειες
 - Προσωποποιημένα τουριστικά προϊόντα
 - Νέες τεχνολογίες

Προσωποποιημένο μάρκετινγκ ⁽¹⁾

- Ορισμός
 - Προσαρμογή (personalization, customization)
 - 1 προς 1 marketing (one-to-one marketing)
- Βασικές έννοιες
 - Διαφοροποίηση προϊόντος (product differentiation)
 - Καινοτομία προϊόντος (product innovation)
 - Προσανατολισμός στον πελάτη (ικανοποίηση → αφοσίωση)

Προσωποποιημένο μάρκετινγκ ⁽²⁾

- Χαρακτηριστικά
 - Προσαρμογή προσφοράς ή/και προϊόντος
 - Χρήση μη συλλογικών όρων (π.χ. τμηματοποίηση αγοράς, κοινό-στόχος)
 - Αλληλεπιδραστικά μέσα (interactive media)
 - Συλλογή πληροφορίας
 - Χρήση νέων τεχνολογιών
 - Μεταβολή οργανωτικής δομής ή/και διαδικασίας εξυπηρέτησης

Νέο μίγμα μάρκετινγκ ⁽¹⁾

Προσέγγιση 4P

- Προϊόν (product)
- Τιμή (price)
- Διανομή (place)
- Προβολή (promotion)

Προσέγγιση 4C

- Καταναλωτής (consumer)
- Κόστος (cost)
- Ευκολία (convenience)
- Επικοινωνία (communication)

Νέο μίγμα μάρκετινγκ (2)

Προσέγγιση 4P

- Μάρκετινγκ βασισμένο στην προβολή
- Αναλυτική προσέγγιση
- «Παθητική» ανάδραση
- Προτεραιότητα στην εταιρεία
- Ομαδοποίηση πελατών
- Έλλειψη ευελιξίας (προϊόν, τιμή, διανομή)
- Κάπως ευέλικτη προβολή
- «Προς τα κάτω» επικοινωνία

Προσέγγιση 4C

- 1-προς-1 marketing
- Συνθετική προσέγγιση
- «Επιθετική» ανάδραση
- Προτεραιότητα στον πελάτη
- Πελάτες ως ανεξάρτητα άτομα
- Μεγάλη ευελιξία (προϊόν, τιμή, διανομή)
- Διάλογος
- «Τμηματοποιημένη» επικοινωνία

Σύγχρονα εργαλεία διαδικτύου ⁽¹⁾

- Εργαλεία καταγραφής και ανάλυσης πληροφοριών
 - Καθορισμός προφίλ πελατών
 - Ανάλυση προτιμήσεων και τμηματοποίηση αγοράς
 - Εκτίμηση αφοσίωσης και επικοινωνία με πελάτες
 - Προσδιορισμός τάσεων
 - Αξιολόγηση διαφημίσεων και προγραμμάτων προβολής

Ο πίνακας ελέγχου μου

16 Ιαν 2012 - 15 Φεβ 2012 ▾

Καθημερινές επισκέψεις



Μέσος χρόνος στον ιστότοπο



Συνολικό ποσοστό μετατροπής στόχου



Τύποι επισκεψιμότητας



Επισκέψεις από κινητά

Κινητή συσκευή	Επισκέψεις	Προβλές σελίδας
No	31	37

Χρόνος στον ιστότοπο ανά χώρα

Χώρα/Επικράτεια	Επισκέψεις	Μέσος χρόνος στον ιστότοπο
United Kingdom	8	00:00:24
South Africa	6	00:00:29
Greece	5	00:00:00
Cyprus	3	00:00:00
France	3	00:00:00
United States	2	00:00:00
Germany	1	00:00:00
India	1	00:00:00
Netherlands	1	00:04:32
Turkey	1	00:00:00

Ποσοστό μετατροπής ανά πηγή

Πηγή	Ολοκληρώσεις στόχου	Ποσοστό μετατροπής στόχου
Δεν υπάρχουν δεδομένα για αυτήν την προβολή		

Βοήθεια

Εισαγωγή

Δημιουργία/επεξεργασία/διαγραφή
πινάκων ελέγχουΠροσθήκη μιας αναφοράς στον
πίνακα ελέγχου σας

Κέντρο βοήθειας

Αναζήτηση στο Κέντ

Μεταβίβαση

http://www.sustainability.tuc.gr - http://...
www.sustainability.tuc.gr [ΠΡ...



Αρχική σελίδα

Τυπικές αναφορές

Προσαρμοσμένες αναφορές



Ροή επισκεπτών

Επιλογή τμήματος

Συνδέσεις

16 Ιαν 2012 - 15 Φεβ 2012

🔍

ΚΟΙΝΟ

- Επισκόπηση
- Δημογραφικά στοιχεία
- Συμπεριφορά
- Τεχνολογία
- Κοινωνικό δίκτυο
- Κινητά
- Ροή επισκεπτών

ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

ΠΗΓΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑΣ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

ΜΕΤΑΤΡΟΠΕΣ

Βοήθεια

Κέντρο βοήθειας

Αναζήτηση στο Κέντ

Μετάβαση



Χώρα/Επικράτεια



Αρχικές σελίδες

29 Επισκέψεις 28 Απώλειες

1η αλληλεπίδραση

1 Επισκέψεις 1 Απώλειες

United Kingdom
8

South Africa
6

Greece
4

France
3

Cyprus
3

(άλλο)
5

(αρχική σελίδα)
28

/index.html
1

/index.html
1

Σύγχρονα εργαλεία διαδικτύου (2)

- Συστήματα συμβουλών:
 - Αξιολόγηση προϊόντων και υπηρεσιών από τους πελάτες (συνολικά, αλλά και για συγκεκριμένα κριτήρια)
 - Παροχή πληροφορίας (τιμές, διαθεσιμότητα, προτάσεις, κλπ)
 - Καταγραφή εμπειριών και επικοινωνία
 - Αξιοποίηση πληροφορίας από συστήματα συστάσεων

[Αρχική σελίδα](#)
[Αθήνα ▾](#)
[Ξενοδοχεία](#)
[Εστιατόρια](#)
[Τα καλύτερα 2012](#)
[Περισσότερα ▾](#)
[Γράψτε μια κριτική](#)
[Αρχική σελίδα](#) > [Ευρώπη](#) > [Ελλάδα](#) > [Αττική](#) > [Αθήνα](#) > [Αθήνα Ξενοδοχεία](#) > [Divani Caravel Hotel](#)
[Όλα τα 298 ξενοδοχεία στην περιοχή Αθήνα »](#)

Divani Caravel Hotel ★★★★★

[f Μου αρέσει!](#)

 2 Leoforos Vasileos Alexandrou, Αθήνα 16121, Ελλάδα [✓ Ανέσεις ξενοδοχείου](#)


Επαγγελματικές εικόνες



102 εικόνες ταξιδιωτών

Κατατάχθηκε #56 από 298 ξενοδοχεία στον προορισμό Αθήνα

○○○○○ 146 Κριτικές

Εμφάνιση χαμηλότερης τιμής για αυτό το ξενοδοχείο*

Αφίξη

 ηη/μμ/εεεε

Αναχώρηση

 ηη/μμ/εεεε

Ενήλικες

 2

TIMEΣ!
☒ Booking.com

☒ Expedia.com

☒ Venere.com

☒ Hotels.com

*από τους συνεργάτες μας

146 κριτικές της κοινότητάς μας

[Γράψτε μια κριτική](#)

Τι λένε οι ταξιδιώτες για αυτό το ξενοδοχείο

- "Πολύ καλό" (4)
- "Πρόσβαση στο Internet" (3)
- "Πισίνα στην ταράτσα" (3)

Βαθμολογία ταξιδιωτών

Εξαιρετικό		55
Πολύ καλό		43
Μέτριο		35
Ανεπαρκές		12
Πολύ κακό		1

 Εμφάνιση κριτικών μόνο για [Οικογένειες \(15\)](#) | [Ζευγάρια \(27\)](#) | [Επιχειρηματίες \(64\)](#)

 146 κριτικές με ταξινόμηση κατά [Ημερομηνία ▾](#) [Βαθμός](#)
 Πρώτα ελληνικά

Οι ταξιδιώτες είδαν επίσης...


Divani Acropolis Palace Hotel

○○○○○ 215 Κριτικές

Αθήνα, Αττική

TIMEΣ!

Divani Apollon Palace & Spa

○○○○○ 113 Κριτικές

Βουλιαγμένη, Αττική

TIMEΣ!

Ξενοδοχείο Μεγάλη Βρεταννία

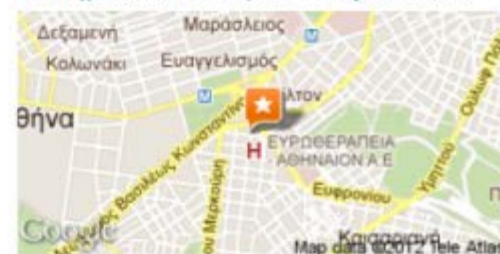
○○○○○ 639 Κριτικές

Αθήνα, Αττική

TIMEΣ!

Αναζήτηση κοντά

Ξενοδοχεία (298) | Εστιατόρια (721) | Αξιοθέατα (189)


[📍 Διαδραστικός χάρτης](#)


Αρχική σελίδα Κέντρο διαχείρισης

Διαχείριση της σελίδας σας

Αναβάθμιση της σελίδας σας

Διαχείριση των κριτικών σας

Online εργαλεία μάρκετινγκ

- Προβολή κριτικών/βαθμολογιών στην ιστοσελίδα σας
- Λήψη περισσότερων κριτικών
- Προωθήστε την περιοχή σας
- Σύνδεση στο TripAdvisor

Τι μπορεί να κάνει το TripAdvisor για εσάς

Λάβετε βοήθεια για τα ερωτήματά σας

Online εργαλεία μάρκετινγκ

Θέλουμε να σας βοηθήσουμε να προωθήσετε την επιχείρησή σας, όχι μόνο στο TripAdvisor, αλλά και στην ιστοσελίδα σας. Τοποθετήστε ένα ή περισσότερα widget στην ιστοσελίδα σας για να προβάλετε τη βαθμολογία και τις κριτικές σας στο TripAdvisor, να προωθήσετε την περιοχή σας, να ενθαρρύνετε περισσότερους επισκέπτες να γράψουν κριτικές ή να παράσχετε συνδέσεις στο TripAdvisor. Δείτε τον [οδηγό](#) μας για περισσότερες λεπτομέρειες.

Χρησιμοποιήστε το TripAdvisor στη δική σας ιστοσελίδα



Προβολή βαθμολογιών και κριτικών

Χρησιμοποιήστε κάποιο widget για να προσθέσετε στην ιστοσελίδα σας τη βαθμολογία και τις κριτικές που έχετε στο TripAdvisor.

[Προβολή επιλογών »](#)



Λήψη περισσότερων κριτικών

Προσθέστε ένα από τα widget "Γράψτε μια κριτική" στην ιστοσελίδα σας για να ενθαρρύνετε τους επισκέπτες να δημοσιεύσουν σχόλια μετά την επίσκεψή τους.

[Προβολή online εργαλείων »](#)



Προωθήστε την περιοχή σας

Το widget "Τι υπάρχει κοντά" δίνει τη δυνατότητα στους ταξιδιώτες να δουν όλα τα σημεία ενδιαφέροντος που υπάρχουν στην περιοχή.



Σύνδεση στο TripAdvisor

Αυτά τα διακριτικά widget ενημερώνουν τους ταξιδιώτες ότι η επιχείρησή σας είναι καταχωρημένη στο TripAdvisor και τους κατευθύνει στη σελίδα σας.

Γρήγοροι σύνδεσμοι

- [Κέντρο διαχείρισης](#)
- [Καταχώρηση ως διευθυντής επιχείρησης](#)
- [Ενσωμάτωση widget στο Facebook](#)
- [Λάθος επιχείρηση; Ξεκινήστε ξανά](#)

Η επισκόπηση του καταλύματός σας

Actor Business Hotel στο TripAdvisor

Σύνολο Προβολών	16
Βαθμολογία	81/335
Βαθμολογία	

[Προβολή Πίνακα](#)

Επικοινωνήστε με το TripAdvisor

Ενδιαφέρεστε να συνεργαστείτε με το TripAdvisor; Θέλετε μαζικά widget;

[Επικοινωνήστε με το TripAdvisor](#)

Σύγχρονα εργαλεία διαδικτύου ⁽³⁾

- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης:
 - Online κοινότητες που δημιουργούν και μοιράζονται υλικό
- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης στον τουρισμό:
 - Εξειδικευμένοι ιστότοποι
 - Ανταλλαγή εμπειριών
 - Παροχή συμβουλών

traveler's social network

Meet Friends. Discover Destinations.
Share Experiences.

 Sign up with Facebook

Or Sign Up with your Email.



plus

Connect with our growing network of travel providers and let them bid on your needs or answer your questions. See [how it works](#) »



Find What Interests You

Touristlink helps you discover new attractions based on ratings from like minded travelers. Join now and start sharing your favorite places.

Meet Traveling Companions

Share tips and reviews of the best hotels, attractions and restaurants. Find the most interesting places and great local deals. Let your friends help you avoid the tourist traps.

Find Local Tour Guides

Meet local tour guides and get their help planning and customizing your trip. Ask them questions and see reviews from other members.

[Cheap Car Hire Crete](#)

Lowest Prices Guaranteed - Find it Cheaper & We'll Beat it. Book Now!

www.Rentalcars.com/Crete

[Chania Holidays, Crete](#)

The travel leader in West Crete. Check our amazing Chania offers!

www.chania-holidays.gr



AdChoices ▸

Popular Destination

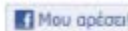
Rethymno

Heraklion

Chania

[Home](#) > [World](#) > [Europe](#) > [Greece](#) > [Crete](#) > [Chania Details](#)

Chania



Address: [Crete, Greece](#)

Category: [Cities in Crete](#)



Recent Visitors:



Add to List



Ask a Question



5 Photos

Is this your property? [Click here to claim this page](#)

[Suggest Edit](#)

[Suggest New](#)



MAP VIEW



DESCRIPTION

Chaniá is the second largest city of Crete and the capital of the Chania regional unit. It lies along the north coast of the island, about 70 km (43 mi) west of Rethymno and 145 km (90 mi) west of Heraklion. The city enjoys a typical Mediterranean climate, with sunny dry summers and mild rainy winters. During the period between April and October, clear-sky weather is almost an everyday feature.

Helpful Link

1. Crete (<http://www.touristlink.com/greece/crete.html>)

References

278259 , 1808788

Traveler Experience

Write something..

[Write your Experience](#)

Recent Events

Chania Rock Festival 2012

Canea, Greece

When: Sunday, August 26, 2012 - 5:00 PM

Tag: Festivals

[➔ View All Events](#)

Nearby Things to Do

[Chania](#) Chania is the second largest city of Crete and the capital of the Chania peripheral unit It lies along the north coast of...

Σύγχρονα εργαλεία διαδικτύου ⁽⁴⁾

- Βασικά χαρακτηριστικά νέων εργαλείων και συστημάτων πληροφορικής:
 - Πληροφορίες
 - Κόστος
 - Ενοποίηση

Στόχοι προγράμματος

- Ανάπτυξη νέων τουριστικών προϊόντων
- Αξιολόγηση ποιότητας τουριστικών υπηρεσιών
- Έρευνες ικανοποίησης τουριστών
- Ανάλυση συμπεριφοράς των τουριστών
- Χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής στα συγκεκριμένα προβλήματα
- Πραγματικές εφαρμογές και μελέτες

Περιεχόμενο προγράμματος

- Ποιότητα τουριστικών υπηρεσιών
- Μάρκετινγκ τουριστικών υπηρεσιών
- Συστήματα μέτρησης ικανοποίησης τουριστών
- Ανάπτυξη και σχεδιασμός νέων τουριστικών προϊόντων
- Τεχνικές προβολής-προώθησης τουριστικού προϊόντος
- Ηλεκτρονικό επιχειρείν στον τουριστικό κλάδο

Σύστημα MARKETS



Market Simulator (MarketS)

ΕΡΓΑ.Σ.Υ.Α., Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής & Διοίκησης
Πολυτεχνείο Κρήτης, 2009
ΕΡΓΑστήριο Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων (ΕΡΓΑ.Σ.Υ.Α.)

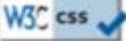
Αρχική Σελίδα | Μεθοδολογία | Επεξεργασία | Εισαγωγή δεδομένων | Credits | Στατιστικά χρήστη

Όνομα χρήστη:

Κωδικός χρήστη:

Είσοδος

[Εγγραφή νέου χρήστη](#)

 W3C CSS

Ενεργές συνδέσεις: 1
Σύνολο συνδέσεων: 6

This site is designed for
and ideally viewed with
[Mozilla Firefox](#)

Τα παρόν ιστοκεντρικά εργαλεία, έχει ως στόχο την υποστήριξη των φοιτητών του τμήματος Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης του Πολυτεχνείου Κρήτης, στην κατανόηση και χρήση του συστήματος υποστήριξης αποφάσεων **MarketS**.

Τι είναι το MarketS

Το **MarketS (Market Simulator)** είναι ένα **Ευφυές Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων Μάρκετινγκ**, το οποίο υλοποιεί πολικριτήρια μεθοδολογία ανάλυσης και προσομοίωσης της αγοράς με στόχο την επιλογή της καταλληλότερης στρατηγικής διεύθυνσης νέων προϊόντων.

Οδηγίες χρήσης του ιστότοπου

Ο ιστότοπος μπορεί να χρησιμοποιηθεί με [έκκληση ανάλυση των δικών σας δεδομένων](#). Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα [εγγραφής και εισόδου](#) στον ιστότοπο.

Εισαγωγή δεδομένων για ανάλυση

Η εισαγωγή δεδομένων επιτρέπει στους χρήστες να εισάγουν ένα excel έγγραφο με δικά τους δεδομένα για την εφαρμογή της μεθόδου.

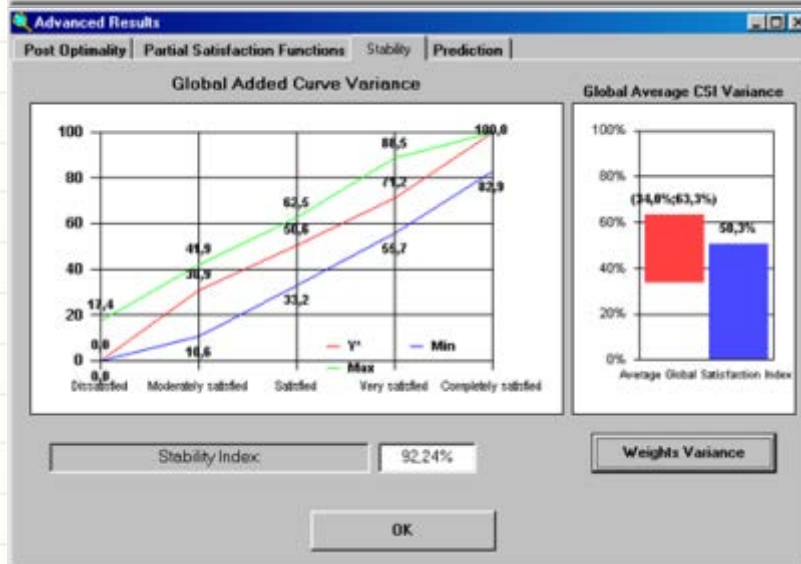
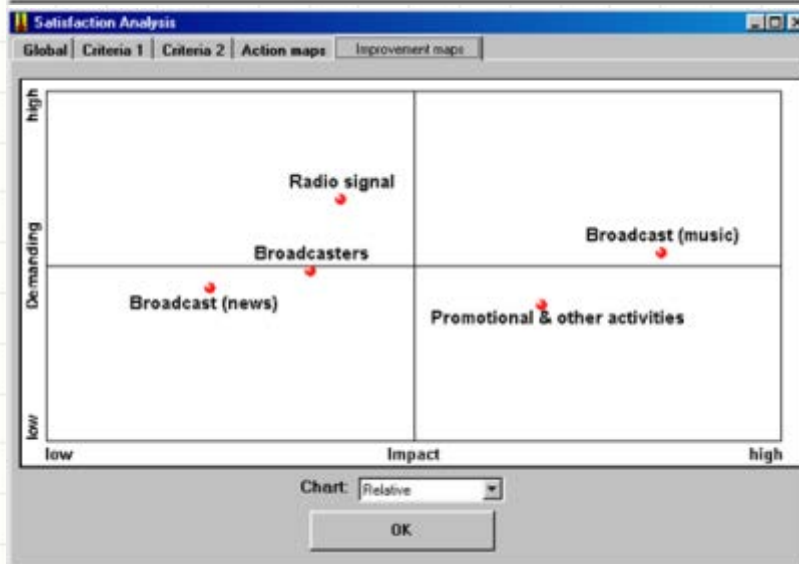
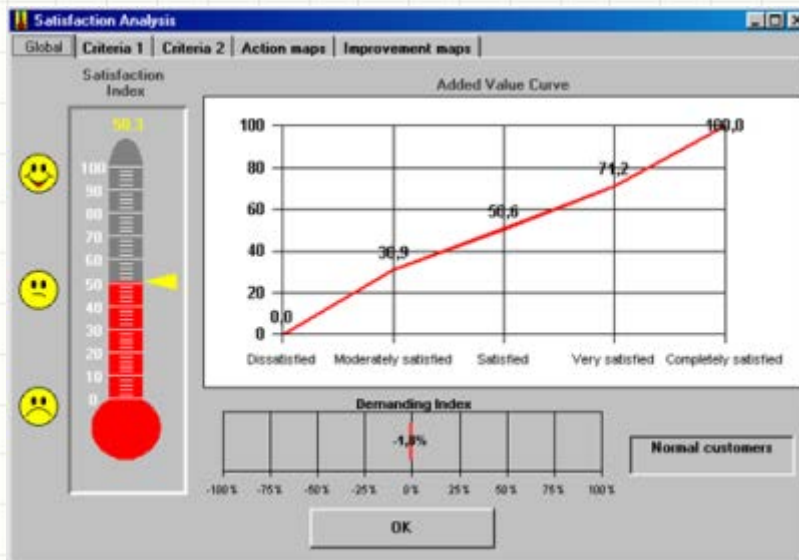
Είσοδος χρήστη

Για την διατήρηση πληροφορίας σχετικά με τις ενέργειές σας, μπορείτε να εγγραφείτε και να κάνετε είσοδο στο σύστημα.

Online επεξηγήσεις

 Η εικόνα του μεγενθυτικού φακού δίνει επεξηγήσεις όπου εμφανίζεται. Μετακινήστε το δείκτη του ποντικιού πάνω της για να διαβάσετε την σχετική επεξήγηση.

Σύστημα MUSA



Επίλογος

- Δυνατά και αδύνατα σημεία τουριστικού προϊόντος
- Ευκαιρίες και απειλές τουριστικού προϊόντος
- Σημαντικότητα σύγχρονων προσεγγίσεων μάρκετινγκ και νέων εργαλείων πληροφορικής