



Академија струковних
студија Шумадија
одсек у Крагујевцу

Studijski program: Informatika

Predmet: Poznavanje poslovnih procesa

Poslovni proces Promocija hotela

Profesor:
Saša Stamenović

Student:
Lena Dagović 143/2021

Contents

Marketing aktivnosti	3
Online promotivne aktivnosti	3

Marketing aktivnosti

Marketing hotela predstavlja proces koji ima za cilj privlačenje gostiju promovisanjem same ponude hotela.

Interne aktivnosti ovog procesa uključuju:

- Definisanje ciljne grupe gostiju – Hotel identifikuje ciljanu grupu gostiju koja se sa svojim željama uklapa u ponudu hotela.
- Analiza tržišta – potrebno je napraviti analizu tržišta od strane marketing departmenta hotela kako bi se utvrdio trend tržišta, cena i ponuda.
- Definisanje marketinške strategije – u ovoj fazi hotel odlučuje, nad podacima marketing analize, na koji način će se promovisati (oglašavanje na društvenim mrežama, baneri na web stranicama, pr aktivnosti).
- Kreiranje marketing materijala – brošure, flajeri, video zapisi.
- Distribucija marketing materijala – Hotel odlučuje način distribucije (slanje personalizovanih mailova, distribucija brošura na sajmovima).

Nakon faze osmišljavanja, definisanja i distribucije neophodno je da hotel stupi u interaktivnu promociju.

Online promotivne aktivnosti

U toj fazi su uključene sledeće aktivnosti:

- Web stranica hotela – glavno sredstvo promovisanja hotela. Jednostavna za navigaciju i informisanje. Neophodno je da sadrži informacije o sobama, cenama, recenzijama gostiju i drugih ponuda koje hotel nudi.
- Upotreba socijalnih mreža – preko društvenih mreža hotel nudi informacije i ponude u vidu fotografija i raspolaganja informacija potencijalnim gostima.
- Oglašavanje na portalima putovanja.
- Content marketing – U ovoj varijanti promocije uključene su zanimljivosti o mestu u kojem se hotel nalazi i van hotelskim aktivnostima koje se nalaze u njegovoj blizini.
- CRM – CRM je opcija koja omogućava održavanje odnosa sa gostima. Upravljanje bazom podataka sa gostima i prilagođavanje hotelske ponude njihovim interesima može pomoći u izgradnji lojalnosti sa gostima i mogućem povećanom prihodu hotela.