



# Прямой маркетинг и мерчандайзинг в гостинице

Подготовила: Жукова Т. ГО1101

# Прямой маркетинг

Прямой маркетинг - это диалоговая система маркетинга, которая использует одно или более рекламных средств, чтобы воздействовать на измеряемый ответ и/или сделку в любой географической точке



# Причины распространения прямого маркетинга

- Точное планирование
- Персонализация
- Конфиденциальность
- Возможность измерения результатов



# Телемаркетинг

Одной из форм прямого маркетинга является телемаркетинг, подразумевающий использование **телефона** для связи с клиентами или предполагаемыми клиентами.

Квалифицированные специалисты по телемаркетингу тщательно выбирают время для своих звонков, требующих от адресатов ответных действий. До звонка проигрывают особые ситуации и ответы на возможные вопросы и возражения

# Маркетинг отношений

- Прямой маркетинг позволяет компаниям устанавливать тесные отношения с клиентами и сдерживать от перехода к конкурентам
- Затраты на поддержание лояльности постоянных клиентов могут быть более эффективны, чем попытки завоевать новых клиентов. Исследования показали, что заполучить нового клиента стоит в четыре - семь раз дороже, чем удержать уже имеющиеся



# Интегрированный прямой маркетинг

Многоэтапная рекламная кампания с  
неоднократным средством распространения

Платная реклама с  
каналом обратной  
связи



Механизм пря-  
мой почтовой  
рекламы



Телемаркетинг



Контакт по  
сбыту «лицом  
к лицу»

# Развитие системы базы данных маркетинга

База данных организуется как собрание данных о индивидуальных, перспективных или возможных клиентах и включает характеристики:

- возраст
- квалификация
- объемы продаж товаров или услуг
- обслуживание отношений с клиентами



# Мерчандайзинг

Merchandising (от англ. *merchandise* - «торговать») буквально переводится как «искусство торговать», то есть делать все возможное, чтобы облегчить покупателю процесс выбора и покупки товара

- Система организации продаж товара и управления ими
- Маркетинг в точке розничных продаж, или «маркетинг в стенах магазина»
- Искусство (технология) выкладки товара



# Мерчандайзинг в гостинице

- визуальный (т.е. то что напечатано, написано, размещено в промо материалах)

**ВИЖУ-  
ХОЧУ!**

- оральный (т.е. то что окружающий персонал говорит о товаре потенциальному покупателю)



Спасибо за внимание !