ИНТЕРНЕТ КАК ПЛОЩАДКА ДЛЯ ПРОДВИЖЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Никита ЖУРАВЛЁВ

CZU: 338.48:004.738.5 nichita.juravliov@gmail.com

In today's digital age, the Internet has become an indispensable tool for promoting and marketing various goods and services. The travel industry is no exception, as travel agencies, tour operators and other travel service providers have realized the enormous potential of online platforms to reach a wide audience and grow their business. Harnessing the power of the Internet to promote travel services can be a game changer, providing numerous benefits and opportunities for both service providers and consumers.

Одним из основных преимуществ интернета в сфере туризма является доступность информации. Раньше люди ограничивались путеводителями и брошюрами, чтобы получить информацию о туристических направлениях и услугах. Однако сейчас с помощью поисковых систем и специализированных туристических веб-сайтов можно получить доступ к огромному количеству информации об отелях, экскурсиях, авиабилетах и других туристических услугах. Туристы могут изучить отзывы других путешественников, просмотреть фотографии и видео, сравнить цены и выбрать оптимальное предложение.



Рис.1. Основные инструменты интернет-продвижения

Источник: Разработано автором на основе [2].

Использование инструментов интернет-продвижения имеет огромную важность для турфирмы в современном цифровом мире. Во-первых, они предоставляют возможность турфирме достичь широкой и глобальной аудитории, привлекая клиентов из разных стран и регионов. Во-вторых, интернет-маркетинг способствует повышению узнаваемости и доверия к компании, создавая привлекательный и информативный веб-сайт, активное присутствие в социальных сетях и положительные отзывы клиентов. Также, использование интернет-маркетинговых инструментов позволяет турфирме быть конкурентоспособной, предлагая широкий выбор услуг, качественное обслуживание и привлекая больше клиентов. Он также обеспечивает возможность целевой маркетинговой коммуникации, позволяя компании адаптировать свои предложения и рекомендации под потребности и предпочтения конкретных клиентов.

Однако, несмотря на все преимущества, есть и некоторые проблемы с которыми предприниматели могут столкнуться при использовании интернета как платформы для продвижения туристических услуг. В частности, конкуренция; она в онлайн-среде очень высока, поэтому многие туристические компании инвестируют большое количество средств в разработку маркетинговых стратегий, поисковую оптимизацию и в рекламу, забывая про возможность использования интернета для улучшения системы обслуживания турфирмы. Использование интернета для улучшения системы обслуживания в турфирме имеет ряд важных преимуществ:

1. Онлайн-бронирование и оплата в турфирме имеют ключевое значение для современных путешественников. Эта удобная и доступная опция позволяет клиентам быстро и легко планировать свои поездки, выбирать наиболее подходящие предложения и осуществлять бронирование прямо из дома или с мобильного устройства. Оплата онлайн обеспечивает безопасность и удобство, минимизирует необходимость физического посещения офиса или передачи финансовых данных по телефону. Это позволяет сократить время и усилия клиента, улучшить процесс обслуживания и повысить удовлетворенность путешественников.

2. Чат-боты и онлайн-поддержка в турфирме играют важную роль в обеспечении обслуживания клиентов. Чат-боты предоставляют мгновенные ответы на вопросы клиентов, помогая им получить информацию о турах, доступных услугах, ценах и других деталях. Онлайн-поддержка также предоставляет клиентам возможность общаться с опытными сотрудниками турфирмы через чат, что в свою очередь позволяет решать проблемы и предоставлять консультации в режиме реального времени, что способствует быстрой обратной связи и удовлетворенности клиентов. Благодаря чат-ботам и онлайн-поддержке турфирма может предоставить клиентам непрерывное обслуживание 24/7, улучшить свою репутацию и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

3. Сервисы email-рассылки имеют важное значение для турфирмы, поскольку они предоставляют эффективный способ поддержания связи с клиен-

тами и распространения информации о предложениях и акциях. Такие сервисы позволяют турфирме регулярно отправлять информационные бюллетени, уведомления о специальных предложениях, скидках, новых турах и событиях. Благодаря email-рассылкам, турфирма может легко достигать своей целевой аудитории, ознакомлять её с последними новостями и предлагать персонализированные предложения. Кроме того, email-рассылки позволяют турфирме отслеживать эффективность своих маркетинговых кампаний и анализировать реакцию клиентов, что важно для постоянного улучшения и оптимизации своих услуг.

4. Мобильное приложение для турфирмы играет значительную роль в современном туристическом бизнесе. Оно обеспечивает удобство и доступность для клиентов, позволяя им получать информацию о турах, бронировать путешествия, осуществлять онлайн-оплату и получать уведомления о своих бронированиях. Мобильное приложение также предоставляет удобный способ связи с клиентами через чаты или онлайн-поддержку. Благодаря мобильному приложению, турфирма может укрепить свою присутствие на рынке, улучшить клиентский опыт и повысить уровень удовлетворенности клиентов, что в конечном итоге способствует росту бизнеса и укреплению бренда.

Библиография:

1. АРТИМОВИЧ, Д.А., ПУЗИКОВ, В.Г. Социальная сеть как новая форма организации социального пространства. В: *Вестник Сибирского института*, 2018.
2. Статья об инструментах-интернет продвижения услуг: https://sendpulse.com/ru/blog/internet-marketing-tools
3. Статья “What Is Internet Marketing?”: https://www.thebalancemoney.com/internet-marketing-2948348

Recomandat
***Alexandr CEAIKOVSCHI,** dr., conf. univ.*