


28 января—01 апреля

2021 года

в рамках программы онлайн-стажировок
АДАПТАЦИЯ: ПРАКТИКИ О ПРАКТИКАХ



Новые идеи для путешествий,
или
**Как найти свое место
на рынке креативного туризма?**

Проектная лаборатория
и серия экспертных онлайн-дискуссий

Организатор:



Оператор:



ЭКСПЕРТНАЯ СЕССИЯ-ПРАКТИКУМ

ТРЕВЕЛ-МАРКЕТИНГ: КАК НАЙТИ СВОЮ АУДИТОРИЮ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ?



ДАЙДЖЕСТ #6



ТРЕВЕЛ-МАРКЕТИНГ: КАК НАЙТИ СВОЮ АУДИТОРИЮ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ?

25 марта состоялась экспертная сессия-практикум «ТРЕВЕЛ-МАРКЕТИНГ: КАК НАЙТИ СВОЮ АУДИТОРИЮ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ?» в рамках программы открытых онлайн-событий лаборатории «НОВЫЕ ИДЕИ ДЛЯ ПУТЕШЕСТВИЙ, ИЛИ КАК НАЙТИ СВОЕ МЕСТО НА РЫНКЕ КРЕАТИВНОГО ТУРИЗМА?», которая продолжает начатую летом 2020 года программу онлайн-стажировок «Адаптация: практики о практиках» для победителей конкурса «Культурная мозаика малых городов и сел» Благотворительного фонда Елены и Геннадия Тимченко и Ассоциации менеджеров культуры.

Растущий тренд путешествий по стране создает новое конкурентное поле и ставит перед регионами вопросы о необходимости обновления и пересборки турпродукта, формирования и продвижения новых предложений, учитывающих современные тенденции потребления и маркетинга.

Мы пригласили поделиться опытом реализации проектов экспертов и практиков по продвижению туристских проектов и продуктов в цифровой среде.

#СПИКЕРЫ

#МОДЕРАТОР



ЕЛЕНА БЕЛОУСОВА

Travel-маркетолог, специалист по продвижению, руководитель проекта Travel Marketing, организатор мероприятий в сфере маркетинга и продвижения туристических услуг, помогает компаниям, работающим в сфере туризма и гостеприимства, привлечь своих клиентов.

travel-marketing.ru



ИННА ПРИЛЕЖАЕВА

исполнительный директор Ассоциации менеджеров культуры



ОКСАНА ВЛАСОВА

Специалист по коммуникационным стратегиям и продвижению культурных проектов, PR-директор первого в России фестиваля музейных путешествий «Музейный ретрит», директор по коммуникациям Ассоциации менеджеров культуры, финалист и лауреат ряда всероссийских конкурсов и премий в области коммуникаций и туризма («Серебряный Лучник», «События России», «Маршруты России», Rurog и др.).

ВОПРОСЫ К ОБСУЖДЕНИЮ:

- » В чем специфика travel-маркетинга сегодня?
- » Как складывается пользовательский путь при планировании путешествий и что важно учесть при разработке программы продвижения?
- » Форматы и механизмы онлайн-продвижения – примеры из практики.

#ТЕЗИСЫ

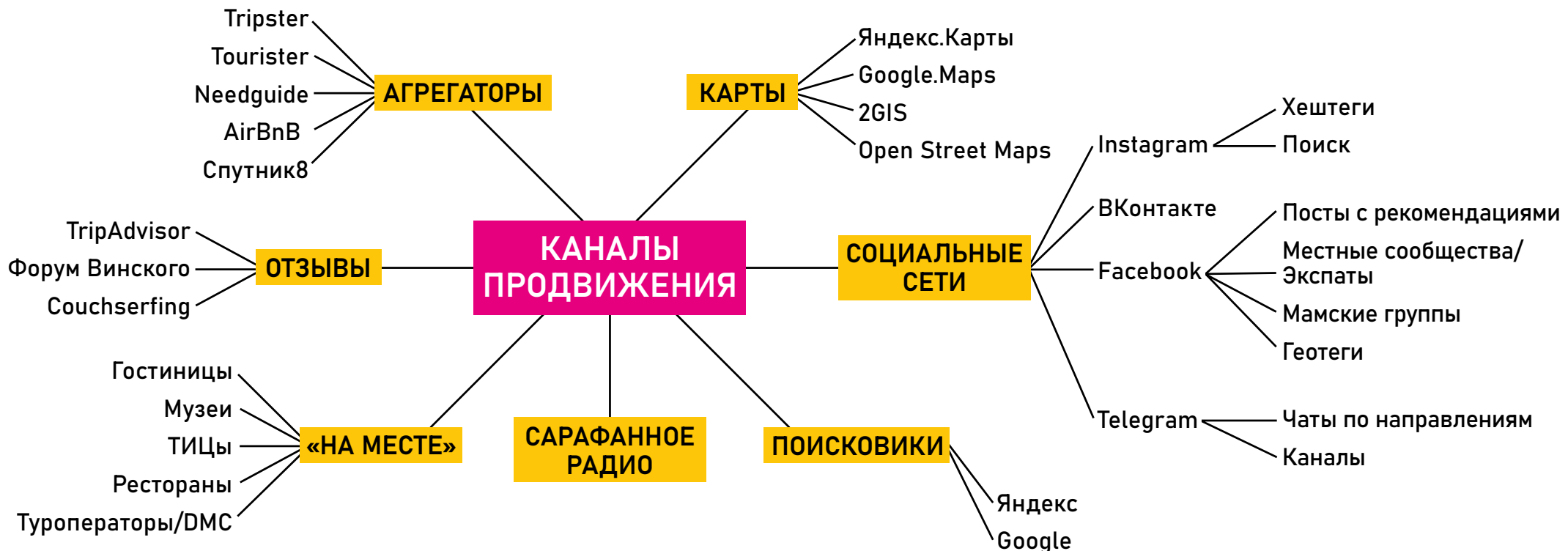
ЕЛЕНА БЕЛОУСОВА



» #ВИДЕО youtu.be/iV8VHYks-7Q

(05:30)

» Важно понимать, как туристы и путешественники ищут информацию. Каковы наши потенциальные точки контакта?



(11:40)

➤ **ГЕОМАРКЕТИНГ: как можно продвигать свою организацию/компанию на картах?**

Яндекс.Карты

Завести объект на карту
или стать владельцем
объекта в Яндекс.Картах

Редактировать информаию,
фотографии, описания объекта.
Работать с отзывами,
отвечать на отклики гостей

Другие сервисы и онлайн-приложения:

- [GoogleMaps/бизнес-аккаунт](#)
- [2GIS](#)
- [OpenStreetMap](#)
- [Приложение MapsMe](#)

#КЕЙС

ЕЛЕНА БЕЛОУСОВА

(24:15)

➤ Яндекс.Карты – создание на карте путеводителя для гостей с дополнительными привлекательными точками, близкими к вашей дестинации/объекту.

Конструктор карт
Яндекса

Список карт

Редактирование карты

Поленовские красоты

Путеводитель по окрестностям глэмпинга "Зеленая тропа"

Список объектов

- (Глэмпинг Зелёная тропа) Кемпинг, Рос...
- (Воздухоплавательный клуб АЭРОКВЕС...
- (Музей-усадьба А.Т. Болотова Дворянин...
- (Порт Серпухов) Морские и речные вокз...
- (Парк приключений Дикие белки) Спорт...
- (Питомник сибирских хаски husky-evoluti...
- (Приокско-Террасный заповедник) Лесо...
- (Ферма Покровская поляна) Отдых на ф...
- (Фермерский хаб LavkaLavka) Продукто...
- (Кашинская лавка Володар) Россия, Тульская

Сохранить и продолжить

Адрес или объект

Найти

Метки

Линии

Многоугольники

Пробки

Слои

Семёновское

Шугарово

Леонтьево

Новое Ступино

Хатунь

Ситне-Щелканово

Старая Си...

Ступино

Турово

Питомник сибирских хаски h...

Кашинское

Кашин

Тарасово

Зендик

Кашино

Барabanчи

Камен

Иваньково

Климовское

Первомайский

Дмитриевское

Миротинский

пос. Пахово

Кремёнки

Троицкое

Протвино

Оболенск

Воздухоплавательный клуб...

Болото и дальние карьеры с...

Пляжи Оки

Глэмпинг Зелёная тропа

Церковь Троицкая

Музей-заповедник

Пещеры разбойников напро...

Музей-усадьба А.Т. Болотов...

Фермерский хаб LavkaLavka

Соко...

Большое Грызово

Ферма Покровская поляна

Кол...

Экспорт объектов карты

KML

XLSX

GPX

GEO JSON

CSV

Скачать

Сохранить на Диск

В файл сохраняются:

- Метки (координаты, описание, подпись)
- Линии (координаты, описание)

Формат для хранения и обмена GPS-данными. Можно использовать в GPS-приложениях и API Яндекс.Карт — например, чтобы задать маршрут.

➤ Как использовать геомаркетинг?

- 1) Создайте точки с вашей организацией на всех популярных картах
- 2) Подтвердите права на управление компанией
- 3) Добавьте фотографии, контактные данные, ссылки
- 4) Следите за актуальностью информации
- 5) Стимулируйте писать отзывы
- 6) Отвечайте на отзывы туристов
- 7) Создайте путеводитель и делитесь им с потенциальными клиентами

(32:40)

➤ Как работать с агрегаторами и торговыми онлайн-площадками (market place)?

- [AirBnB](#) с выбором различных впечатлений и приключений
Например, в Италии: возможность прийти к настоящей итальянской бабушке, вместе приготовить свежую пасту и потом съесть ее.
- [Tripster](#) с выбором различных необычных экскурсий от местных жителей
- [TUTU](#) с выбором авторских туров и экскурсий от тревел-экспертов

ТУР – путешествие с как минимум с одной ночевкой.
Экскурсия – путешествие длительностью до 24 часов.

(38:23)

» Как использовать агрегаторы?

- 1) Изучите, какие площадки есть под ваш продукт
- 2) Узнайте условия размещения и комиссию
- 3) Разместите свои предложения на площадках
- 4) Стимулируйте туристов писать отзывы (!)

(39:52)

» Как использовать сайты отзывов?

- 1) Изучите, есть ли отзывы о вас в Сети по запросу «компания отзывы»
- 2) Какие сайты в поисковиках на первых позициях?
- 3) Попросите туристов написать о вас отзывы на них
- 4) Зарегистрируйтесь и отвечайте на отзывы
- 5) Поддерживайте информацию о вас актуальной

» Важные сервисы рекомендаций:

- [TRIPADVISOR](#) расширяет свой функционал в сторону становления социальной сетью
 - [ZOOM](#)
 - [I RECOMMEND](#)
 - [OTZOVIK](#)
- Форумы путешественников:
- [ФОРУМ ВИНСКОГО](#)

(39:52)

» Как использовать поисковые системы?

- 1) Важно поставить себя на место посетителя, туриста и составить список фраз, которые используют люди при поиске ваших услуг в «Яндексе» и Google
- 2) Используя фразы, соберите не менее 10 сайтов, которые находятся в топе выдачи. Посмотреть частотность похожих фраз, найти альтернативные формулировки и посмотреть географию авторов таких запросов помогут сайты wordstat.yandex.ru и trends.google.ru/trends
- 3) Разместите услуги на данных сайтах

(39:52)

» Сценарии поиска и способы продвижения в Instagram

■ Сценарии поиска

- по ключевым словам
- по хештегам
- по названию дестинации / объекта показа

■ Бесплатные способы продвижения

- Грамотное оформление профиля с ключевыми словами, призывом к действию и выверенной фотолентой
- Продвижение по хештегам (#гиднижнийновгород)
- Взаимный пиар и/или эфиры в «Инстаграме»
- Активное участие в комментариях популярных блогеров и «конкурентов»

■ Платные способы продвижения

- Таргетированная реклама
- Посевы в других соцсетях
- Реклама у блогеров
- Конкурсы

#ПОНЯТИЕ

ОКСАНА ВЛАСОВА



» **#ВИДЕО** youtu.be/qh3RZt2IZV4

» В маркетинге для анализа поведения клиента используется Customer Journey Map (CJM), это понятие можно перевести как «карта пути клиента» – визуализированный опыт, история коммуникации клиента с компанией с учетом его мыслей, эмоций, целей, мотивов. Карта составляется от лица гостя/посетителя/покупателя и выглядит как график с точками и каналами его взаимодействия с предлагаемым продуктом. Карта позволяет оптимизировать процессы работы и уменьшить рекламные бюджеты.

#ПОЛЕЗНОЕ ЧТЕНИЕ

- [Customer Journey Map: какие карты бывают, как их составить и использовать](#)
- [Инструкция по составлению Customer Journey Map \(CJM\)](#)

#ТЕЗИСЫ

ОКСАНА ВЛАСОВА

(01:00)

➤ **Выбор механизмов и форматов продвижения. С чего начать?**

- 1) Аудит информационных каналов и той информации, которая представлена об организации или проекте
- 2) Простроить путь пользователя: навигацию и онлайн-сервисы
- 3) Партнерские digital-проекты
- 4) Сетевые акции: когда вместе – сильнее
- 5) Учитывать тренды

» На что обратить внимание?

- **Точность и регулярность коммуникации**, включая связность информации на сайте, в социальных сетях и агрегаторах (понятный грамотный язык и релевантные продукты)
- **Позиционирование**: культурные коды, продукты, концепты, тексты (на каком языке написаны материалы, современные ли они, попадают ли в язык целевой аудитории?)
- **Удобство совершения покупки** (возможно меньшее количество шагов, удобная навигация, доступный онлайн-сервис)
- **Визуальные решения** – современная и удобная верстка, красивые и профессионально выполненные фото и видео
- **Перекрестные ссылки** между элементами информационной инфраструктуры (сайт, соцсети, внешние площадки и сервисы)

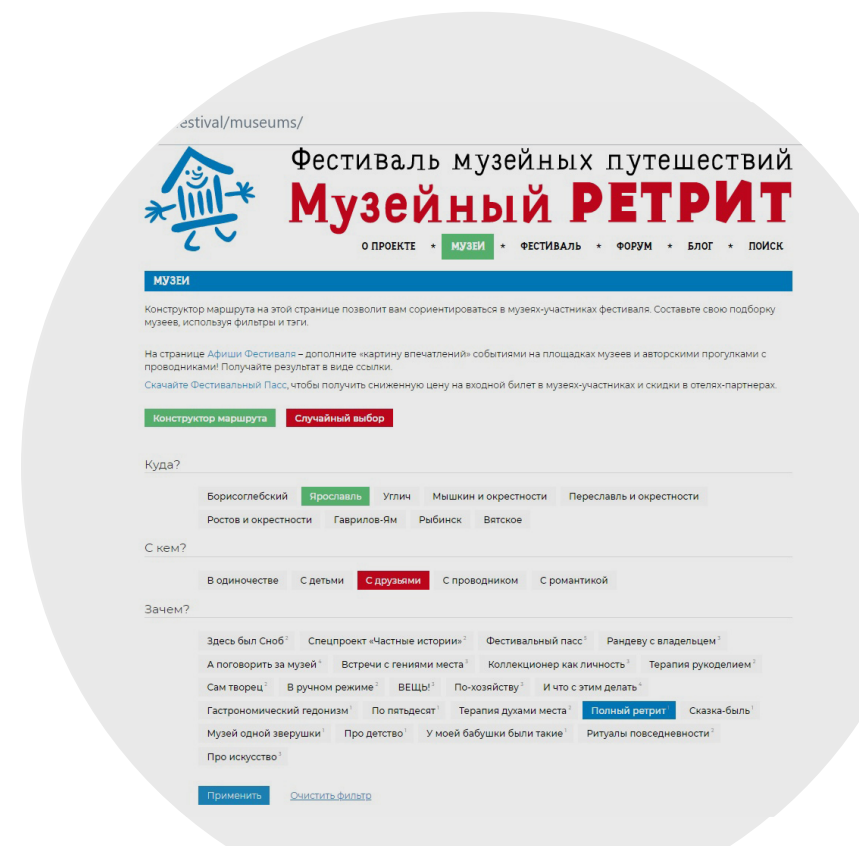
(04:31)

» Фестиваль путешествий «Музейный ретрит» и конструктор маршрута

Конструктор маршрута – это игра, которая позволяет гостю сориентироваться в музеях – участниках фестиваля и составить свой собственный сценарий знакомства с территорией из спектра музейных предложений, используя фильтры и теги.

См. подробнее:

independentmuseums.ru/festival/museums



» На что обратить внимание?

- **Тематизация:** создание тематических материалов, подборок и дайджестов – Топ 10, для тех, кто едет в первый раз, по интересам, с уже отобранными объектами по определенным категориям
- **«Коллекционирование»:** возможность самостоятельно собрать в подборку объекты и потом на карте увидеть их расположение
- **Кастомизация:** создание отдельных разделов, посвященных транспорту, жилью, привлекательным гастрономическим точкам
- **Визуализация:** размещение качественных фото местности и объектов
- **Экспертиза:** создание инфопартнерств и работа с онлайн-платформами, сервисами, блогерами, фотографами, видеографами, экспертами по территории
- **Сетевые акции и игровые форматы:** скидки, акции, розыгрыши, флеш-мобы с геотегами, отметками о посещении и использованием хештегов

» Тренды 2020 – новая digital-чувствительность

- [Новый сервис онлайн-впечатлений и путешествий на AirBnB](#). Рассказы жителей и знакомство с культурой, образом жизни, природой и местными традициями.
- [В гости с ламой или лама у вас в гостях](#). Все начиналось как шутка. Фермеры придумали выводить животных в ZOOM – ламы, альпаки, козы за небольшой взнос становились участниками зум-вечеринок, напоминали о живой природе, дарили положительные эмоции. Такое предложение могло дополняться разными «бонусами» – кусочки шерсти, приветы от ламы в виде поздравительных открыток и коротких видео.
- [Экскурсии-прогулки по Google-картам](#). Проект «Москва глазами инженеров» соединяет экспертный рассказ (архитектора, инженера) и онлайн-прогулки по панорамным снимкам на Google-картах
- [Онлайн-предложение со вкусом](#). Пастила + чай + онлайн-экскурсия. Музей истории со вкусом «Коломенская пастила» проводит онлайн-экскурсии, принять участие в которых можно с пастилой и чаем по-коломенски.
- [Сетевая акция Басмания_из_окна от Музея Басманного Района г. Москвы](#) – видеоэкскурсии, записанные жителями района, фото с письменными рассказами о видах и историях района.

#ПОЛЕЗНОЕ ЧТЕНИЕ

ОКСАНА ВЛАСОВА

- [Чек-лист на информативность и доступность сайта](#)
- [Как написать статью для «Википедии»: пошаговая инструкция для начинающих](#)
- [Методические рекомендации по работе с «PRO.Культура.РФ»](#)
- [Создание/управление страницей на TripAdvisor](#)
- [Анатомия верстки лэндинга на Tilda](#)
- [Чек-лист для создания ТЗ на дизайн и верстку сайта](#)

#ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

- Материалы программы на сайте «Культурная мозаика» Фонда Тимченко <http://cultmosaic.ru/info/materials/>
- Записи публичных событий программы на странице «Культурной мозаики» в Facebook <https://www.facebook.com/kulturmosaic>
- Телеграм-канал «Культура в действии» <https://t.me/cultpractice> – экспертные мнения, анонсы и новости
- Чат в «ВКонтакте» <https://vk.com/im?sel=c2> – общение участников сообщества, обмен мнениями, дискуссии
- Сайт АМК <http://amcult.ru/articles> – страница информационных и аналитических дайджестов
- YouTube-канал <https://www.youtube.com/user/pramcult/featured> – записи и выступления экспертов событий

ОРГАНИЗАТОР:



ЛЕТ
ФОНД
ТИМЧЕНКО



КУЛЬТУРНАЯ
МОЗАИКА
МАЛЫХ ГОРОДОВ И СЕЛ
www.cultmosaic.ru
■ /kulturmosaic

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД ЕЛЕНА
И ГЕННАДИЯ ТИМЧЕНКО

CULTMOSAIC.RU | +7 (495) 539 31 76
INFORM@TIMCHENKOFUNDATION.ORG

РАЗРАБОТЧИК И ОПЕРАТОР ПРОГРАММЫ:



Ассоциация менеджеров культуры

АССОЦИАЦИЯ МЕНЕДЖЕРОВ КУЛЬТУРЫ
AMCULT.RU | COORDINATOR@AMCULT.RU

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОГРАММЫ - ИННА ПРИЛЕЖАЕВА
+7 926 227 2186 INNA-AMCULT@VK.RU

PR-КООРДИНАТОР ПРОГРАММЫ - ОКСАНА ВЛАСОВА
+7 926 203 3147 PR.AMCULT@GMAIL.COM

АНАЛИТИЧЕСКИЙ РЕДАКТОР ПРОГРАММЫ - МАРИЯ КРУПНИК