



ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Λευκωσία, 21 Μαρτίου 2016

ΠΡΟΣ: Όλους τους ενδιαφερόμενους
ΑΠΟ: Γενικό Γραμματέα
ΘΕΜΑ: «TACTICAL SALES INITIATIVES & ONLINE MARKETING FOR THE CYPRUS TOURISM SECTOR»
(100% Επιχορήγηση από την ΑνΑΔ)
Λεμεσός 1η Φάση: 19-20/04/2016 (ΕΒΕ Λεμεσού)

Κύριοι,

Το Κυπριακό Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο μέσα στα πλαίσια της πάγιας πολιτικής του για διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων που να ανταποκρίνονται άμεσα στις εξακριβωμένες ανάγκες του εμποροβιομηχανικού κόσμου, διοργανώνει το σεμινάριο με θέμα:

«TACTICAL SALES INITIATIVES & ONLINE MARKETING FOR THE CYPRUS TOURISM SECTOR»

Ο τουριστικός τομέας στην Κύπρο (ξενοδοχεία, τουριστικοί πράκτορες, διοργανωτές ταξιδιών, εκδηλώσεων κλπ) έχει επηρεαστεί τα τελευταία χρόνια από παράγοντες όπως:

- η χαμηλή πληρότητα για μεγάλα χρονικά διαστήματα
- η χρήση του διαδικτύου με τις απ' ευθείας ηλεκτρονικές κρατήσεις εισιτηρίων, δωματίων κ.λ.π. από online παροχής
- ο μειωμένος προϋπολογισμός των τουριστών για διακοπές έχει αυξήσει ακόμη περισσότερο το ανταγωνιστικό περιβάλλον για τα ξενοδοχεία καθώς και τους τουριστικούς πράκτορες.

Μέσα σ' αυτό το έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον καλούνται σήμερα όλοι οι παράγοντες του τουριστικού κλάδου να βρουν λύσεις και να προσελκύουν πελάτες ιδιαίτερα σε περιόδους χαμηλής τουριστικής ζήτησης (low season). Φαίνεται από εμπειρίες προηγούμενων χρόνων ότι

οι παραδοσιακές μέθοδοι προσφορών που δεν είναι στοχευμένες και δεν λαμβάνουν υπόψη τους την εθνικότητα, τις ανάγκες, την συμπεριφορά των πελατών, την κουλτούρα και που δεν στηρίζονται σε σωστή κοστολόγηση / ανάλυση δεν επιτυγχάνουν τα αναμενόμενα αποτελέσματα.

Ο βασικός σκοπός του προγράμματος είναι ακριβώς να επικεντρωθεί σε τακτικές πωλήσεων και διαδικτυακού Μάρκετινγκ (online marketing) τα οποία θα στοχεύουν σε αύξηση της πληρότητας καθ' όλη την διάρκεια του έτους μέσω της σωστής διαχείρισης πιστών πελατών και της αποτελεσματικής κατηγοριοποίησης και διαχείρισης νέων και υφιστάμενων πελατών. Επιπλέον, το σεμινάριο θα βοηθήσει τους συμμετέχοντες να αναπτύξουν στοχευμένες εκστρατείες μάρκετινγκ αξιοποιώντας πλήρως τα σύγχρονα διαδικτυακά εργαλεία ηλεκτρονικής προβολής και προώθησης των υπηρεσιών τους.

Το σεμινάριο απευθύνεται σε ξενοδόχους, ταξιδιωτικούς πράκτορες, διοργανωτές ταξιδιών καθώς και σε άλλες τουριστικές επιχειρήσεις (golf resorts, SPA resorts, κλπ) που θέλουν να βελτιώσουν τις τακτικές πωλήσεων και το content μάρκετινγκ που εφαρμόζουν ώστε να επιτυγχάνουν υψηλότερες πωλήσεις ειδικά σε περιόδους χαμηλής ζήτησης.

Μετά την ολοκλήρωση της κατάρτισης οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι σε θέση να:

- προσφέρουν προσφορές που να στηρίζονται σε σωστές αναλύσεις κόστους
- επιμετρούν την αποτελεσματικότητα των ειδικών προσφορών καθώς και των άλλων τακτικών που εφαρμόζουν στις πωλήσεις που διενεργούν
- κατηγοριοποιούν τους πελάτες και να αναπτύξουν αποτελεσματική μέθοδο επικοινωνίας μαζί τους
- αναπτύξουν αποτελεσματικές βάσεις δεδομένων για τους επισκέπτες και πελάτες τους
- προσφέρουν ειδικές προσφορές που να δημιουργούν πραγματικό όφελος τόσο για τους ίδιους όσο και για τους πελάτες τους



- ο γνωρίζουν πώς να αναπτύσσουν και να εφαρμόζουν εκστρατείες μάρκετινγκ μέσω του ηλεκτρονικού τους ταχυδρομείου
- ο αναπτύσσουν και εφαρμόζουν εκστρατείες προώθησης των υπηρεσιών τους αξιοποιώντας τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης
- ο δημιουργούν καμπάνιες πωλήσεων που να στοχεύουν σε διαφορετικές κατηγορίες πελατών και διαφορετικά προϊόντα φιλοξενείας

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε Ιδιοκτήτες, Γενικούς Διευθυντές και Υποδιευθυντές Τμημάτων Πληροφορικής, Μάρκετινγκ και στρατηγικού σχεδιασμού τουριστικών επιχειρήσεων.

Η ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα που είναι πρακτικής φύσης περιλαμβάνει τόσο Ιδρυματική όσον και Ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση.

ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑ

Εγγύηση για την επιτυχία του Επιμορφωτικού προγράμματος αποτελεί το γεγονός ότι σ' αυτό θα διδάξει ο **Ελληνοαμερικάνος** εμπειρογνώμονας κύριος **Philip Ammerman**, ο οποίος εξειδικεύεται σε θέματα διαδικτυακού Μάρκετινγκ και Πωλήσεων.

Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στην Αγγλική.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΧΩΡΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ

Διάρκεια: 14 ώρες Ιδρυματική Κατάρτιση, 7 ώρες Ενδοεπιχειρησιακή Κατάρτιση. Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί **στο ΕΒΕ Λεμεσού στη Λεμεσό.**

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ (€1785 + €339,15 Φ.Π.Α.)

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού σαν πρόγραμμα ζωτικής σημασίας.

Το πρόγραμμα επιχορηγείται εξ' ολοκλήρου από την ΑνΑΔ και ως εκ τούτου **δεν υπάρχει οποιαδήποτε οικονομική επιβάρυνση** για τις επιχειρήσεις εξαιρουμένου του Φ.Π.Α. Να σημειωθεί ότι και ο Φ.Π.Α. επιστρέφεται στις εταιρείες και δεν αποτελεί κόστος για τις επιχειρήσεις.

Πρόκειται πραγματικά για μια **ανεπανάληπτη** και **οικονομικά συμφέρουσα** ευκαιρία που προσφέρεται για αναβάθμιση των Κυπριακών τουριστικών Επιχειρήσεων αφού το πραγματικό κόστος συμμετοχής αν δεν υπήρχε η επιχορήγηση της Αρχής θα ήταν τουλάχιστο **€1785 το άτομο** και προτρέπονται όλοι όπως την εκμεταλλευθούν στο έπακρο.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

Το ΚΕΒΕ θα εφοδιάσει όλους τους συμμετέχοντες με Πιστοποιητικό Παρακολούθησης.

Η πρακτική φύση και ο τύπος του προγράμματος είναι φανερό ότι θέτουν περιορισμούς στον αριθμό των συμμετοχών (25 επιχειρήσεις) γι' αυτό θα γίνονται δεκτές αιτήσεις κατά σειράν προτεραιότητας. Τελευταία ημερομηνία για δηλώσεις συμμετοχής είναι **η Τρίτη 12 Απριλίου 2016.**

Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλείσθε όπως επικοινωνείτε με τον κ. Χρίστο Ταντελέ στο ΚΕΒΕ, τηλ. 22889840, φαξ: 22668630, Τ.Κ. 21455, 1509 Λευκωσία ή με το Γραμματέα του ΕΒΕ Λεμεσού κ. Χρίστο Αναστασιάδη, τηλ. 25877350.

Με εκτίμηση,
Χρίστος Ταντελέ
για Γενικό Γραμματέα

/ΓΒ



ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Tuesday 19/04/2016

Defining, Costing and Communicating Tactical Sales Initiatives

08:30-08:45 **Registration**

08:45 – 09:00 **Introduction**

09:00 – 10:50 **Twenty Winning Sales Initiatives in the Travel Sector**

There are twenty strategies for using tactical sales initiatives. These are listed below. Each initiative will be explained and demonstrated using case studies

- | | |
|--|--|
| a. Discounting: OTA / Channel Specials | l. Customer Segments: Regenerate Lost Accounts |
| b. Discounting: Daily Deal Websites | m. Customer Segments: Group Offers |
| c. Discounting: Direct Online | n. Time Planning: Mid-Week Specials |
| d. Supplements: Half Board / Full Board | o. Time Planning: Weekend Specials |
| e. Supplements: Room Upgrades | p. Time Planning: Seasonal Specials |
| f. Supplements: In-Resort Credit | q. Time Planning: Long Stay Offers |
| g. Supplements: Spa Treatments | r. Time Planning: Holiday Specials |
| h. Supplements: Lessons or Activities | s. Time Planning: Selling Events |
| i. Customer Segments: Children Stay Free | t. Other Promotions |
| j. Customer Segments: Loyalty Upgrades | |
| k. Customer Segments: Loyalty Free Stays | |

10:50 – 11:05 **Coffee Break**

11:05 – 12:45 **Calculating the Cost and Revenue of Service**

Providers tend to see special offers in a single dimension—filling occupancy—rather than in terms of costs of service. In this module, we will review different forms of calculating the cost of service. When viewed in this light, the real costs and benefits of a special offer or other tactical initiative become clear.

Methodology 1: Cost per Day

Methodology 2: Cost per Staff Hour

Methodology 3: Cost per Meal Upgrade

Methodology 4: Cost per Room Upgrade

12:45 – 13:45 **Lunch Break**

13:45 – 15:00 **Continuation of Previous Segment**

Methodology 5: Cost per Child Supplement

Methodology 6: Cost per Free Stay

Methodology 7: Cost per Free Spa Treatment

Methodology 8: Cost per Free Car Rental

Methodology 9: Cost per Free Lesson

Methodology 10: Cost per Third-Party Referral

15:00 – 15:15 **Coffee Break**

15:15 – 17:15 **Consumer Segmentation and Targetting**

Definition of Segments and Micro-Segments

Quantification of Micro-Segments

Determination of Value and Image by Segments

Quantification of Sales Success and Conversion Rates

Media and Communications Channels

Other Forms of Selling



Wednesday 20/04/2016

Communication and Promotion Forms

- 08:45 – 09:00 **Introduction**
- 09:00 – 10:45 **Using Facebook for General Tourism Promotion**
- Generic posting and management requirements
 - Managing the tourism Facebook page: key components
 - Understanding “likes” and the Facebook stream
 - “Like” demographics and key promotional issues
 - Sharing posts between the corporate page and individual profiles
 - Sharing posts to groups
 - Creating Facebook events
 - Managing different languages on Facebook
- 10:45 – 11:00 **Coffee Break**
- 11:00 – 12:45 **Customised Facebook Applications and Tourism Marketing**
- Claiming and Managing your FourSquare Page
 - Developing travel incentives, competitions and vouchers using PageModo
 - Developing travel incentives and competitions using Side Stack
- 12:45 – 13:45 **Lunch Break**
- 13:45 – 15:30 **Direct Travel Marketing Using MailChimp**
- Exporting Guest Data and Contacts
 - Consolidating the Cleaning Contacts
 - Segmenting Contacts Offline
 - Uploading Contacts and Creating Segmented Lists
 - Developing and Scheduling Tactical Sales Offers
 - Measuring Results
- 15:30 – 15:45 **Coffee Break**
- 15:45 – 17:00 **Analytics**
- Measuring results across the online value chain
 - Newsletter opens and clicks
 - Social media referrals and special offer take-ups
 - Google analytics and webmaster tools
 - Landing page performance
 - Online sales performance
- 17:00 – 17:15 **Conclusions and Closing**



Δήλωση Συμμετοχής

Επιθυμούμε να σας πληροφορήσουμε ότι ενδιαφερόμαστε να συμμετάσχουμε στο Σεμινάριο που διοργανώνει το ΚΕΒΕ με θέμα:

« TACTICAL SALES INITIATIVES & ONLINE MARKETING FOR THE CYPRUS TOURISM SECTOR »

Στοιχεία Επιχείρησης / Οργανισμού

Όνομα Επιχείρησης:	
Αρ. Μητρώου Εργοδότη Κοινωνικών Ασφαλίσεων:	
Τηλ.	Φαξ.
Διεύθυνση:	
Τ.Θ.	Τ.Κ.
E-MAIL:	
Αρ. Συμμετεχόντων:	

Λεμεσός, 19/04-20/04/2016 (ΕΒΕ Λεμεσού)

Στοιχεία Συμμετεχόντων

Ονόματα Συμμετεχόντων:

Θέση στην Εταιρεία:

1.

.....

2.

.....

3.

.....

Ημερομηνία

Υπογραφή