

Cuprins

Cuvânt înainte.....	7
Introducere - Fundamente teoretice despre marketingul hotelier	11
Câteva cuvinte despre industria hotelieră.....	11
Ce este marketingul?.....	12
Ce este marketingul hotelier?	13
Mixul de marketing în industria hotelieră	15
Abordări noi ale mixului de marketing	18
Despre harta experiențelor unui turist.....	20
Capitolul 1 - Vreau să călătoresc. Unde stau?	27
Perspectiva turistului în etapa „Inspirație și cercetare”	27
Perspectiva managerului în etapa „Inspirație și cercetare”	33
Rețele sociale.....	33
Influencerii	47
Website-ul hotelului	48
Listările hotelului pe OTA.....	51
Panourile publicitare, reclamele plătite în reviste de circulație, reclame TV sau radio.....	59
Recomandările primite de la agentul de turism.....	60
Inspirația de călătorie primită de la un prieten, rudă sau coleg (promovare din „gură în gură”).....	61
Google.....	63
Concluzii Capitolul 1	66
Capitolul 2 - Ține-mi pumnii! Voi face o rezervare.....	69
Perspectiva turistului în etapa „Rezervare”	69
Perspectiva managerului în etapa „Rezervare”	74
Telefon.....	75
E-mail	77
Social media.....	78
Website.....	80

Aplicații mobile	84
Sisteme de mesagerie instantanee	86
Agenție de turism	87
Sisteme online de distribuție.....	88
Concluzii Capitolul 2	92
Capitolul 3 - Pe locuri, fii gata, start!	93
Perspectiva turistului în etapa „Înainte sosirii și check-in”	93
Perspectiva managerului în etapa „Înainte sosirii și check-in”	98
Serviciul cu clienții înainte sosirii	99
Procedura de check-in.....	101
Intrarea, recepția și lobby-ul	108
Personalul din recepție și interacțiunea cu acesta	110
Concluzii Capitolul 3	113
Capitolul 4 - Până acum, este bine.....	115
Perspectiva turistului în etapa „Experiența internă”	115
Perspectiva managerului în etapa „Experiența internă”	118
Serviciul cu clienții în timpul sejurului.....	119
Serviciile suplimentare.....	121
Mediul ambiental.....	128
Curățenia	137
Concluzii Capitolul 4	140
Capitolul 5 - Este timpul să ne luăm rămas bun.....	141
Perspectiva turistului în etapa „Check-out și după ședere”	141
Perspectiva managerului în etapa „Check-out și după ședere”	147
Interacțiunea cu personalul hotelului	148
Procedura de check-out.....	150
Comunicarea scrisă	152
Concluzii Capitolul 5	156
Încheiere	159
Mulțumiri	165
Bibliografie	167