

# Город-курорт Анапа

Маркетинговое исследование рынка гостиничных услуг

июль 2024



## Ограничение ответственности

Материал исследования подготовлен исключительно с информационными целями. Любое раскрытие, использование, копирование или рассылка его данных (или информации, в нем содержащейся) возможны только с письменного согласия Butler Hospitality.

Butler Hospitality не несет ответственности и не предоставляет гарантий (прямо или косвенно) в том, что изложенная в исследовании информация является верной, и в случае ошибок не берет на себя обязательств по их исправлению. За дополнительной информацией обращайтесь, пожалуйста, к Дмитрию Селиверстову по электронной почте **[info@butlerhospitality.ru](mailto:info@butlerhospitality.ru)** или по телефону **+7(495) 009-56-96**.



# Содержание

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Коротко о главном                  | 4  |
| Описание исследуемого города       | 5  |
| Анализ стоимости размещения        | 6  |
| Анализ отелей категории 3*         | 8  |
| Вывод и рекомендации для отелей 3* | 10 |
| Анализ отелей категории 4*         | 11 |
| Вывод и рекомендации для отелей 4* | 13 |
| SWOT-анализ                        | 14 |
| Описание сценариев отдыха гостей   | 18 |
| Сценарии отдыха гостей             | 19 |
| Общие рекомендации                 | 20 |

# Коротко о главном

Анапа – город-курорт для родителей с детьми с современной лечебной базой, разнообразными пляжами. Создана инфраструктура для отдыха и развлечений для всех возрастных категорий граждан. Открыты дельфинарий и аквапарк. Большой выбор кафе и ресторанов. Доступен отдых для любого класса потребителей

## Отели

| Категория    | Штук       | Доля |
|--------------|------------|------|
| ☆☆☆☆☆        | 8          | 1%   |
| ☆☆☆☆         | 46         | 7%   |
| ☆☆☆          | 195        | 31%  |
| ☆☆           | 59         | 9%   |
| ☆            | 17         | 3%   |
| —            | 302        | 48%  |
| <b>Всего</b> | <b>627</b> |      |

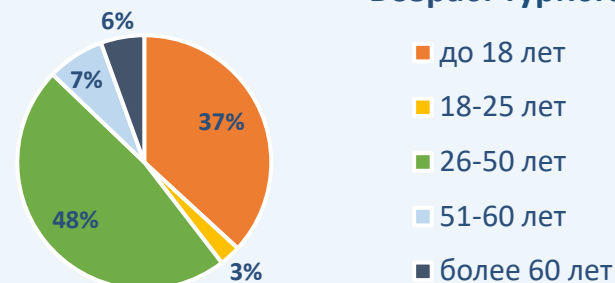
## Инфраструктура

- Аэропорт (25 км.)
- ЖД-станция Анапа (в городе)
- Автовокзал (в городе)
- Развитая сеть автомагистралей
- Пассажирский морской порт (для малотоннажных прогулочных судов)

## Приоритетные направления туризма

- Культурно-познавательный туризм
- Лечебно-оздоровительный и медицинский туризм
- Пляжный, детский и семейный туризм

## Возраст туристов



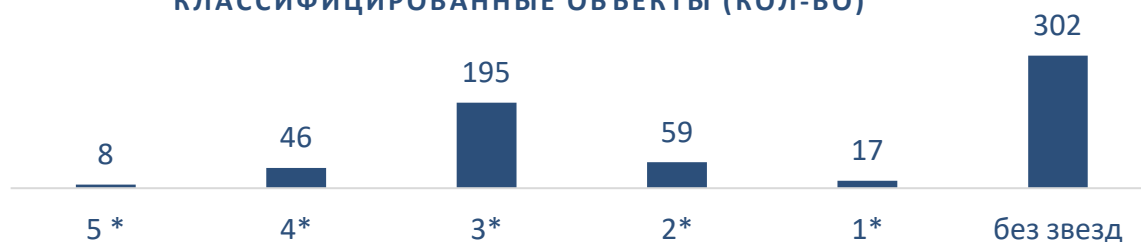
## Формирование выбора отеля

- 45% отзывы в интернете
- 20% рекомендации знакомых
- 25% специализированные сайты
- 10% блогеры

## Целевая аудитория

- Лечение детей
- Семейные пары
- Туристические поездки

## КЛАССИФИЦИРОВАННЫЕ ОБЪЕКТЫ (КОЛ-ВО)



## Кол-во туристов (млн.чел.)

| 2021г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. |
|--------|--------|--------|--------|
| 4      | 4,5    | 5      | 6      |

# Описание исследуемого города

Анапа – черноморский российский курорт, расположенный в юго-западной части Краснодарского края, на стыке предгорий Кавказа и степей Таманского полуострова. Площадь городского округа составляет 982 кв.км.

Возраст Анапы более 2 500 лет – это один из самых древних городов России. В разные периоды здесь располагались города Синдика и Горгиппия. В 1846 году Анапа получила статус портового города «...для поселения жителей торгового и промышленного класса». В городе остались достояния античной архитектуры, которая позволяет участвовать городу в проекте «Золотое кольцо Боспорского царства».

Анапа – самый солнечный город России, где солнце светит почти 300 дней в году, купальный сезон длится с 15 мая по 15 октября и единственный в России курорт, обладающий лечебными песчаными пляжами протяжённостью 42 километра и 12-километровыми галечными пляжами. Город-курорт богат целебными грязями и минеральными водами. Сильный оздоровительный эффект даёт ионизированный воздух многовековых реликтовых можжевельниковых лесов, расположенных в районе села Большой Утриш, и солнечные ванны на кварцевых песках. Ежегодно курорт проводит более 30 крупных фестивалей.

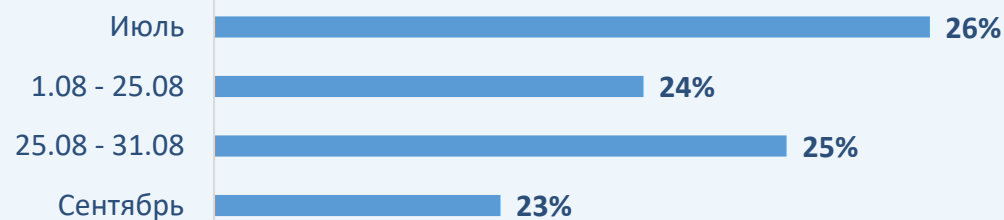
- Указом Президента от 22.09.1994 № 1954 Анапе определён статус федерального курортного региона, предназначенного для отдыха и лечения детей, подростков и родителей с детьми.
- Указом Президента от 05.05.2011 № 586 Анапе присвоено почётное звание «Город воинской славы».
- Генеральная ассамблея Всемирной Федерации Водолечения и Климатолечения (FEMTEK) неоднократно присваивала Анапе титул «Лучший курортный регион мира».
- Трижды Анапа становилась победителем краевого конкурса «Курортный Олимп» в номинации «Курорт года».
- Город был признан самым безопасным в России

# Анализ стоимости размещения

## Отели 1 \*/ без\*

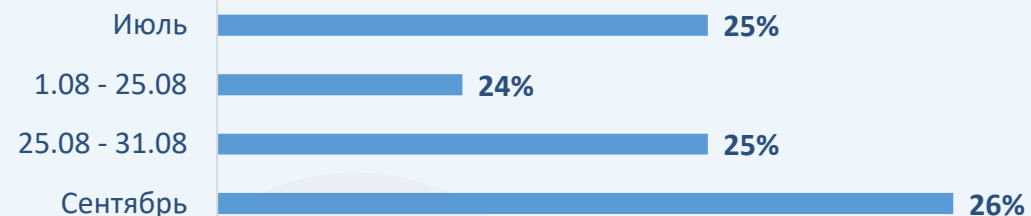
| Номер Стандарт, двухместный | 2023   | 2024   | Динамика |
|-----------------------------|--------|--------|----------|
| Июль                        | 10 023 | 12 548 | 26%      |
| 1.08 - 25.08                | 10 088 | 12 548 | 24%      |
| 25.08 - 31.08               | 9 109  | 11 332 | 25%      |
| Сентябрь                    | 7 619  | 9 480  | 23%      |

## Динамика изменения среднего тарифа между 2023 и 2024 годами



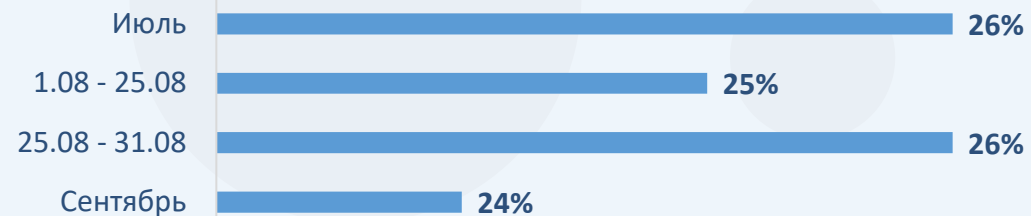
## Отели 2 \*

| Номер Стандарт, двухместный | 2023  | 2024   | Динамика |
|-----------------------------|-------|--------|----------|
| Июль                        | 9 009 | 11 254 | 25%      |
| 1.08 - 25.08                | 9 009 | 11 254 | 24%      |
| 25.08 - 31.08               | 7 040 | 8 805  | 25%      |
| Сентябрь                    | 5 489 | 6 870  | 26%      |



## Отели 3 \*

| Номер Стандарт, двухместный | 2023   | 2024   | Динамика |
|-----------------------------|--------|--------|----------|
| Июль                        | 10 375 | 12 987 | 26%      |
| 1.08 - 25.08                | 10 375 | 12 987 | 25%      |
| 25.08 - 31.08               | 10 101 | 12 667 | 26%      |
| Сентябрь                    | 6 868  | 8 611  | 24%      |

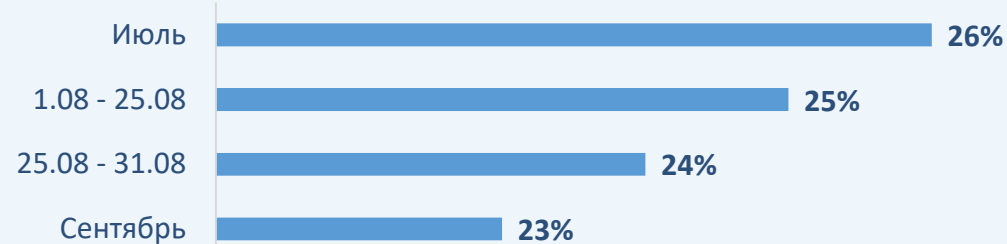


# Анализ стоимости размещения

## Отели 4 \*

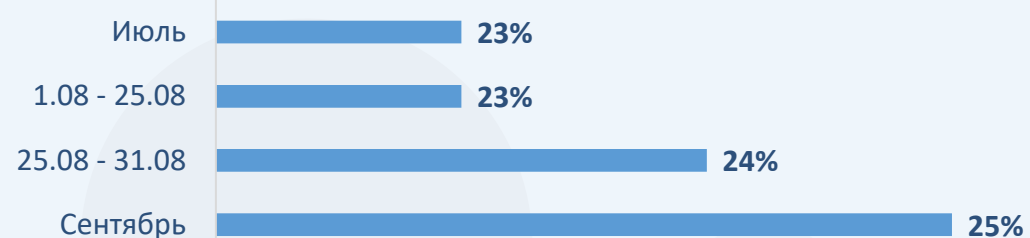
| Номер Стандарт, двухместный | 2023   | 2024   | Динамика |
|-----------------------------|--------|--------|----------|
| Июль                        | 17 387 | 21 727 | 26%      |
| 1.08 - 25.08                | 17 613 | 22 004 | 25%      |
| 25.08 - 31.08               | 16 963 | 21 194 | 24%      |
| Сентябрь                    | 13 902 | 17 358 | 23%      |

## Динамика изменения среднего тарифа между 2023 и 2024 годами



## Отели 5 \*

| Номер Стандарт, двухместный | 2023   | 2024   | Динамика |
|-----------------------------|--------|--------|----------|
| Июль                        | 31 905 | 39 530 | 23%      |
| 1.08 - 25.08                | 31 715 | 39 296 | 23%      |
| 25.08 - 31.08               | 29 433 | 36 464 | 24%      |
| Сентябрь                    | 25 154 | 31 176 | 25%      |



# Анализ отелей категории 3★

**Общее количество классифицированных объектов размещения** 195

Общее количество объектов размещения в исследовании 11

Общий номерной фонд отелей категории 3\* 3 128

Количество номеров категории "Стандарт" 1 877

Средний тариф размещения в номерах категории "Стандарт" 10 388

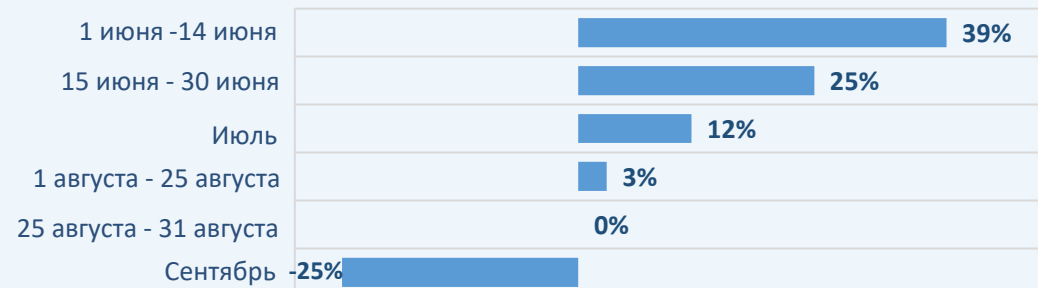
Средний рейтинг Яндекс.путешествия 4,6/5

Средний рейтинг Островок 8,2/10

## Вывод

Первый сезонный рост стоимости проживания начинается с 1 июня – на 39% по сравнению с маем. Следующее увеличение на 25% происходит с 15 июня и ещё на 12% с 1 июля, и длится до 31 августа. С 1 сентября начинается снижение тарифов на 25%

## Динамика средней цены по периодам



## Средний тариф (руб.), номер Стандарт, двухместный





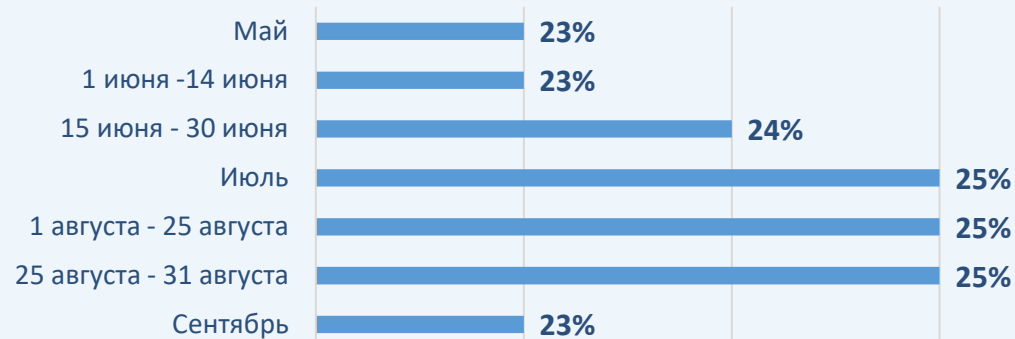
# Анализ отелей категории 3★

## Исследование от 06.05.2024

| Номер Стандарт, двухместный | 2023   | 2024   | Динамика |
|-----------------------------|--------|--------|----------|
| Май                         | 5 144  | 6 423  | 23%      |
| 1 июня -14 июня             | 7 106  | 8 908  | 23%      |
| 15 июня - 30 июня           | 8 920  | 11 176 | 24%      |
| Июль                        | 9 947  | 12 466 | 25%      |
| 1 августа - 25 августа      | 10 224 | 12 813 | 25%      |
| 25 августа - 31 августа     | 10 224 | 12 813 | 25%      |
| Сентябрь                    | 7 690  | 9 643  | 23%      |

### Динамика

изменения среднего тарифа между 2023 и 2024 годами

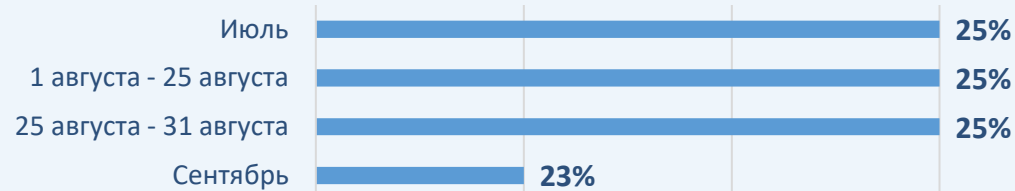


## Исследование от 30.07.2024

| Номер Стандарт, двухместный | 2023   | 2024   | Динамика |
|-----------------------------|--------|--------|----------|
| Июль                        | 10 357 | 12 987 | 25%      |
| 1 августа - 25 августа      | 10 357 | 12 987 | 25%      |
| 25 августа - 31 августа     | 10 101 | 12 667 | 25%      |
| Сентябрь                    | 6 868  | 8 611  | 23%      |

### Динамика

изменения среднего тарифа между 2023 и 2024 годами



# Вывод и рекомендации для отелей категории 3★

## Показатели инфраструктуры исследуемых отелей

| Показатель                  | Соответствует отелей |
|-----------------------------|----------------------|
| Первая линия                | 5/11                 |
| Песчаный пляж               | 11/11                |
| Собственный пляж            | 1/11                 |
| Открытый бассейн            | 11/11                |
| Прокат спорт. Инвентаря     | 4/11                 |
| Система питания AL          | 10/11                |
| Алкоголь (в т.ч. крепкий)   | 3/11                 |
| Промежуточное питание       | 9/11                 |
| Бар (платно)                | 11/11                |
| Лечебные процедуры (платно) | 1/11                 |
| Спа комплекс (платно)       | 1/11                 |
| Анимация взрослая           | 9/11                 |
| Анимация детская            | 10/11                |
| Детская площадка/комната    | 11/11                |

## Вывод

Доля отелей категории 3\* – 31%, самая массовая из отелей с присвоенными категориями. Согласно исследованию большая часть отелей имеет схожий набор услуг. Почти половина расположена на первой береговой линии. 1 отель из общего списка, являющийся пансионатом и имеет собственный пляж, лечебный и спа-комплекс, не предоставляет гостям алкоголь. Все отели рассчитаны на семейный отдых с детьми, везде действует система «All inclusive».

## Рекомендации

Для составления конкуренции на рынке необходимо соответствовать тенденциям. Оказывать высокий уровень сервиса, развивать инфраструктуру для детей. Конкурентными преимуществами могут стать: собственный пляж, включённые крепкие алкогольные напитки, наличие лечебного и спа комплексов.

# Анализ отелей категории 4★

**Общее количество классифицированных объектов размещения** **46**

Общее количество объектов размещения в исследовании 15

Общий номерной фонд отелей категории 4\* 1 096

Количество номеров категории "Стандарт" 658

Средний тариф размещения в номерах категории "Стандарт" 19 851

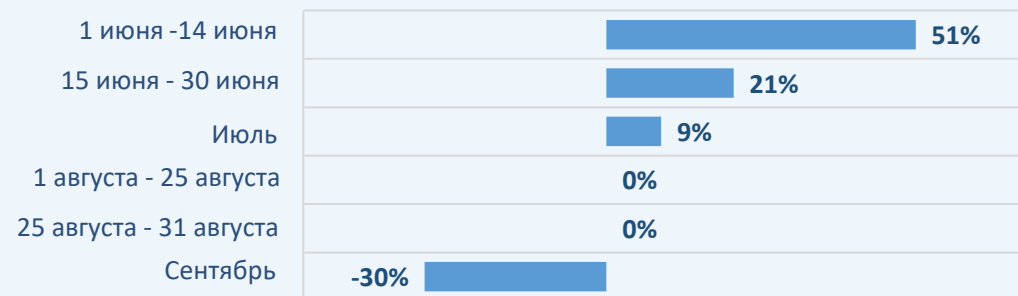
Средний рейтинг Яндекс.путешествия 4,7/5

Средний рейтинг Островок 7,7/10

## Вывод

Первое увеличение тарифов на 51% начинается 1 июня по сравнению со средним тарифом в мае. Следующее увеличение с 15 июня по 31 августа с максимальным показателем в 21%. Снижение начинается в сентябре – 30%.

## Динамика средней цены по периодам



## Средний тариф (руб.), номер Стандарт, двухместный



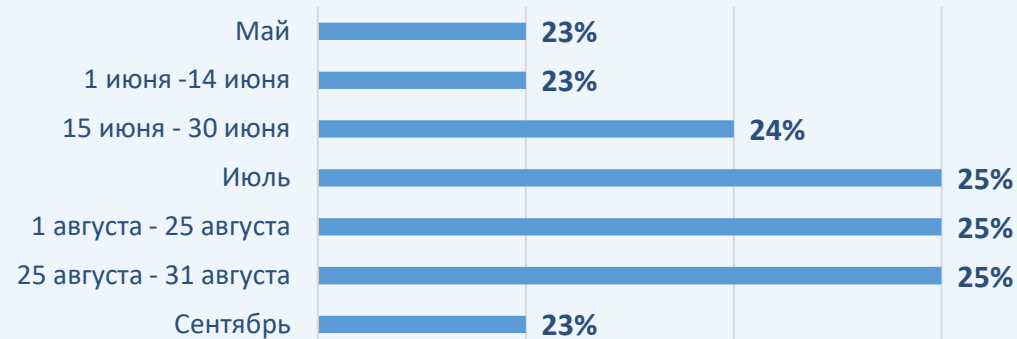
# Анализ отелей категории 4★

## Исследование от 06.05.2024

| Номер Стандарт, двухместный | 2023   | 2024   | Динамика |
|-----------------------------|--------|--------|----------|
| Май                         | 9 472  | 11 822 | 23%      |
| 1 июня -14 июня             | 14 336 | 17 902 | 23%      |
| 15 июня - 30 июня           | 17 378 | 21 718 | 24%      |
| Июль                        | 18 954 | 23 680 | 25%      |
| 1 августа - 25 августа      | 18 954 | 23 680 | 25%      |
| 25 августа - 31 августа     | 16 963 | 23 680 | 25%      |
| Сентябрь                    | 13 191 | 16 475 | 23%      |

## Динамика

изменения среднего тарифа между 2023 и 2024 годами

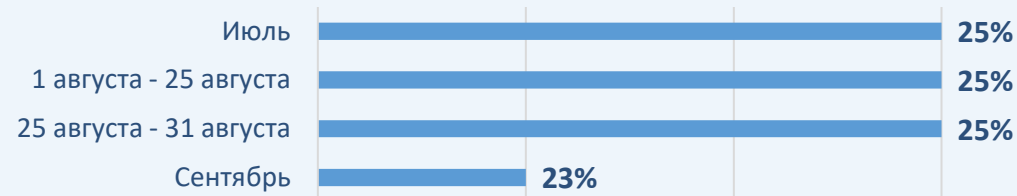


## Исследование от 30.07.2024

| Номер Стандарт, двухместный | 2023   | 2024   | Динамика |
|-----------------------------|--------|--------|----------|
| Июль                        | 17 387 | 21 727 | 25%      |
| 1 августа - 25 августа      | 17 613 | 22 004 | 25%      |
| 25 августа - 31 августа     | 16 693 | 21 194 | 25%      |
| Сентябрь                    | 13 902 | 17 358 | 23%      |

## Динамика

изменения среднего тарифа между 2023 и 2024 годами



# Вывод и рекомендации для отелей категории 4★

## Показатели инфраструктуры исследуемых отелей

| Показатель                  | Соответствует отелей |
|-----------------------------|----------------------|
| Первая линия                | 3/15                 |
| Песчаный пляж               | 14/15                |
| Собственный пляж            | 14/15                |
| Открытый бассейн            | 14/15                |
| Прокат спорт. Инвентаря     | 9/15                 |
| Система питания AL          | 10/15                |
| Алкоголь (в т.ч. крепкий)   | 13/15                |
| Промежуточное питание       | 15/15                |
| Бар (платно)                | 15/15                |
| Лечебные процедуры (платно) | 1/15                 |
| Спа комплекс (платно)       | 9/15                 |
| Анимация взрослая           | 10/15                |
| Анимация детская            | 15/15                |
| Детская площадка/комната    | 15/15                |

## Вывод

Доля отелей категории 4\* – 7%. Набор услуг в исследуемых отелях одинаков. Три отеля из выбранных расположены на первой линии, практически все имеют собственный пляж. В одном отеле можно пройти лечебные процедуры. Все отели рассчитаны на семейный отдых с детьми, везде действует система «Ультра Все включено».

## Рекомендации

Для составления конкуренции на рынке необходимо соответствовать тенденциям. Оказывать высокий уровень сервиса, развивать инфраструктуру для детей. Конкурентными преимуществами могут стать: расположение на первой береговой линии, собственный пляж, наличие лечебного и спа комплексов.

# SWOT-анализ

## Сильные стороны

- Разнообразие пляжей
- Доступ к двум морям
- Комфортный климат
- Развитая инфраструктура города
- Разнообразный номерной фонд
- Теплая вода в море круглогодично
- Комфортный заход в воду
- Санаторно-курортный центр
- Детский отдых
- Центр виноградарства и виноделия

## Слабые стороны

- Нестабильное электроснабжение
- Подтопление города во время стихий
- Цветение моря
- Загруженность пляжей
- Слабое коммунальное хозяйство
- Кадровый голод

## Возможности

- Строительство новых гостиничных комплексов
- Поддержка государства на стимулирование развития
- Модернизация сетей электроснабжения
- Модернизация систем коммунального хозяйства

## Угрозы

- Рост числа туристов при ограниченных возможностях города
- Высокая конкуренция
- Отсутствие трудовых ресурсов
- Чистота моря
- Геополитическая ситуация

# SWOT- анализ. Детальная расшифровка

## Сильные стороны

- Разнообразие пляжей. На одной территории расположены и песчаный, и галечный пляжи, протяжённостью 54 км.
- Доступ к двум морям. Помимо расположения на побережье Чёрного моря есть доступ к Азовскому морю.
- Сосредоточение уникальных рекреационных ресурсов. Мягкий горный климат, уникальные природные объекты, большое видовое разнообразие растительного и животного мира.
- Развитая инфраструктура. Туристическая (дельфинарий, аквапарк, пляжи, отели, санатории) и сервисная (такси, службы доставки), социальные (больницы, муниципальные службы).
- Разнообразный номерной фонд. Есть вся необходимая инфраструктура для любого класса потребителей.
- Теплая вода в море круглогодично. Среднегодовая температура воды на побережье в Анапе составляет 16.6°C. Купальный сезон длится с 15 мая по 15 октября.
- Комфортный заход в воду. Пологий постепенный вход в море, отсутствие больших или острых камней.
- Санаторно-курортный центр месторождения минеральных вод и лечебных грязей. Анапа – лечебно-грязевой курорт, где действуют свыше 110 круглогодичных и сезонных курортных организаций.
- Представлены месторождения высококачественных иловых минеральных сульфидных лечебных грязей приморского (лиманного) типа.
- Детский отдых. Наличие песчаных пологих пляжей делает заход в море более комфортным для детей. Историческое, климатическое, инфраструктурное, институциональное позиционирование Анапы как федерального детского курорта.
- Центр виноградарства и виноделия. Уникальный климат дает возможность развития виноделия. Виноградниками занято около 5 тыс. Га территории. Продолжается реализация инвестиционных проектов по развитию виноградарства и виноделия.

# SWOT- анализ. Детальная расшифровка

## Слабые стороны

- Нестабильное электроснабжение. Недостаточное развитие сетей электроснабжения приводит к периодическим отключениям электроэнергии в пиковую нагрузку.
- Подтопление города во время стихий. Неудовлетворительное состояние систем водоотведения, низкая мощность водоочистных сооружений.
- Цветение моря. Сезонное цветение водорослей периодически ограничивают пригодность пляжей для купания.
- Загруженность пляжей. Территория пляжей не в состоянии выдержать пиковые нагрузки в период курортного сезона.
- Высокая нагрузка на транспортную инфраструктуру. Транспортная инфраструктура Анапы не может в полной мере удовлетворить потребности населения и экономики. В первую очередь, это касается автодорожной сети, не выдерживающая пиковые нагрузки в период курортного сезона.
- Слабое коммунальное хозяйство. Не достигнута полная газификация муниципального образования и обеспеченность водопроводом.
- Кадровый голод. Отток рабочей силы из сферы обслуживания обусловлен геополитической обстановкой и наличием более привлекательных предложений.
- Низкая клиентоориентированность. Недостаточный уровень сервиса. Значительная доля небольших гостиниц, что приводит к нестабильному качеству сервиса. Недостаточное применение стандартов качества услуг.



# SWOT- анализ. Детальная расшифровка

## Угрозы

- Рост числа туристов при ограниченных возможностях города. Территория города ограничена, существует риск отсутствия возможностей для расширения.
- Высокая конкуренция. Наличие большого количества отелей различного формата. Риск потери клиентов из-за более привлекательных предложений конкурентов.
- Отсутствие трудовых ресурсов. Отток рабочей силы из сферы обслуживания обусловлен геополитической обстановкой и наличием более привлекательных предложений. Отток молодых специалистов в области высоких технологий в другие регионы.
- Чистота моря. Цветение моря – естественный процесс, избежать и предсказать который сложно, опасности для здоровья человека не представляет.
- Геополитическая ситуация. В связи со сложившейся геополитической обстановкой закрыт аэропорт Международный аэропорт Витязево. Есть перебои в доступности Крымского моста. Существует риск угрозы безопасности отдыха.

## Возможности

- Строительство новых гостиничных комплексов. Обеспечивается развитие существующих и строительство новых предприятий санаторно-курортного комплекса круглогодичного действия для преодоления проблемы сезонности, развитие новых видов туризма, дополнительных услуг и индустрии развлечений. Благоустройство и комплексное развитие слабо освоенных территорий, расширение пляжных зон.
- Поддержка государства на стимулирование развития. Нацеленность государства на стимулирование развития: разработка стратегии развития, практика внедрения передовых механизмов управления и развития.
- Модернизация сетей электроснабжения. Разработана и реализуется инвестпрограмма по модернизации сетей электроснабжения.
- Модернизация систем коммунального хозяйства. Утверждена региональная программа по модернизации систем коммунальной инфраструктуры на 2023-2027 годы.

# Описание сценариев отдыха гостей

Сценарии отдыха играют важную роль в определении предпочтений и потребностей гостей. Определение сценариев отдыха помогает отелям улучшать качество обслуживания и загрузку своих номеров и коттеджей. А самое главное - сконцентрировать своих гостей на услугах внутри отеля, а не за его пределами.

## Акценты гостей:

- Формат проживания: коттеджи, номера с несколькими комнатами разной категории комфортности, номера категории стандарт.
- Формат питания: Рестораны с шведским столом с наличием детской зоны, где дети могут играть без родителей; Уютные и романтические кафе, ресторанчики, и кофейни для романтических вечеров; шумные пабы, бары и спорткафе.
- Формат отдыха: Важно предлагать разнообразные развлечения и услуги для разных категорий гостей. Для семей с детьми отель может предлагать детские площадки, анимационные программы и другие развлечения для детей. Для пар или групп друзей могут быть предложены спортивные мероприятия, SPA-услуги, экскурсии и другие развлечения.



# Сценарии отдыха гостей

| Категория гостей    | Семьи с детьми                           | Активный отдых. Спорт   | Компания друзей              | Оздоровление              | Пары                            |
|---------------------|------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| Необходимые условия | Анимация для детей                       | Экскурсионные программы | Вечерние шоу- программы      | Здоровое питание          | Место для романтических вечеров |
|                     | Оборудованные пляжи                      | WIFI скоростной         | Бар на пляже                 | Оздоровительные процедуры | Оборудованные пляжи             |
|                     | СПА-комплекс, массаж                     | Услуга трансфера        | Спортивная инфраструктура    | Эко-тропы                 | СПА-комплекс, массаж            |
|                     | Открытый бассейн                         | Сувенирный магазин      | Служба проката               | Услуга «рум-сервис»       | Открытый бассейн                |
|                     | Детские площадки                         |                         | WI-FI                        | Развитая инфраструктура   | Комфортный номер                |
|                     | WI-FI                                    |                         | Услуга трансфера             | Вечерние шоу- программы   | Раздельные кровати              |
|                     | Услуга трансфера                         |                         | Комфортный номер             |                           | Услуга «рум-сервис»             |
|                     | Сезонные фрукты                          |                         | Раздельные кровати           |                           | Сезонные фрукты                 |
|                     | Комфортный номер с несколькими комнатами |                         | Услуга «рум-сервис»          |                           |                                 |
|                     | Детская кроватка                         |                         | Сезонные фрукты              |                           |                                 |
| Формат проживания   | Коттеджи, номера с несколькими комнатами | Двухместные номера      | Двухместные номера, коттеджи | Двухместные номера        | Двухместные номера              |
| Период проживания   | 5- 7 дней                                | 1-2 дня                 | 3-5 дней                     | 7-14 дней                 | 3 дня                           |

# Общие рекомендации

На основании проведенного анализа рынка гостиничных услуг г. Анапы можно сделать следующие выводы:

- **Рынок и спрос:** Туризм в г.Анапа стабильно растет, несмотря на временные колебания из-за санкций и ограничений спрос на гостиничные услуги остается высоким, особенно на те отели, которые имеют свои пляжи или расположены рядом с ними.
- **Конкуренция:** В Анапе функционирует значительное количество гостиничных объектов, предоставляющих услуги временного размещения гостей. Конкуренция высокая, особенно среди отелей среднего и премиального сегментов.
- **Целевой сегмент:** Основная целевая аудитория Pro.Тело — семейные пары с детьми, индивидуальные гости и туристы. Важными факторами для гостей являются качество сервиса, развитая инфраструктура и удобное расположение.
- **Тенденции:** Рост популярности формата отдыха по системе «Все включено» и «Ультра все включено». Важность персонализированного подхода и программ лояльности для привлечения и удержания гостей. Подбор и обучение персонала.
- **Обучение:** Организуйте регулярные курсы повышения квалификации и тренинги по работе с новым оборудованием и технологиями, сотрудничая с производителями оборудования и сертифицированными тренерами.
- **Система мотивации:** Внедрите KPI для сотрудников, включающие отзывы гостей, уровень их удовлетворенности, выполнение плана по продажам услуг. Разработайте бонусную систему, основанную на этих KPI. Маркетинг и реклама.
- **Интернет-маркетинг:** Создайте профессионально оформленный веб-сайт с подробным описанием услуг, ценами и системой онлайн бронирования. Ведите активные страницы в социальных сетях, регулярно публикуя контент о новостях и акциях.
- **Рекламные кампании:** Разработайте таргетированные рекламные кампании в социальных сетях и в поисковых системах, ориентированные на целевую аудиторию. Используйте ретаргетинг для возврата гостей.
- **Программы лояльности:** Внедрите программы лояльности, предлагая скидки и бонусы для постоянных гостей. Организуйте акции «Приведи друга» и бонусы за отзывы в соцсетях.

# Общие рекомендации

- **Обслуживание гостей.** Персонализированный подход. Создайте систему персонализированного подхода к каждому гостю. Внедрите CRM-систему для управления базой гостей и автоматизированной отправки сообщений. Используйте эту систему для анализа потребностей своих гостей.
- **Сбор обратной связи.** Регулярно проводите опросы удовлетворенности гостей, анализируйте полученные данные и вносите их в CRM систему на основе отзывов.
- **Финансовое планирование.** Составление бюджета. Разработайте детализированный бюджет, включающий затраты на оборудование, аренду, зарплаты, маркетинг и другие операционные расходы. Обеспечьте наличие резервного фонда.
- **Контроль расходов.** Внедрите систему контроля и оптимизации расходов. Регулярно проводите финансовый анализ и сравнивайте фактические данные с бюджетными планами.
- **Инвестиции.** Планируйте инвестиции в обновление оборудования и расширение спектра услуг. Оцените рентабельность инвестиций (ROI) для каждой новой услуги.



 127474, Дмитровское шоссе, д. 60А,  
БЦ «Лихоборский»

 +7 (495) 009-56-96  
+7 (905) 746-68-73

 [butlerhospitality.ru](https://butlerhospitality.ru)

 [info@butlerhospitality.ru](mailto:info@butlerhospitality.ru)



 [butlerhospitality](https://t.me/butlerhospitality)