

# Crowne Plaza Airport

Программа информационно –  
коммуникативного обеспечения  
имиджа и репутации компании

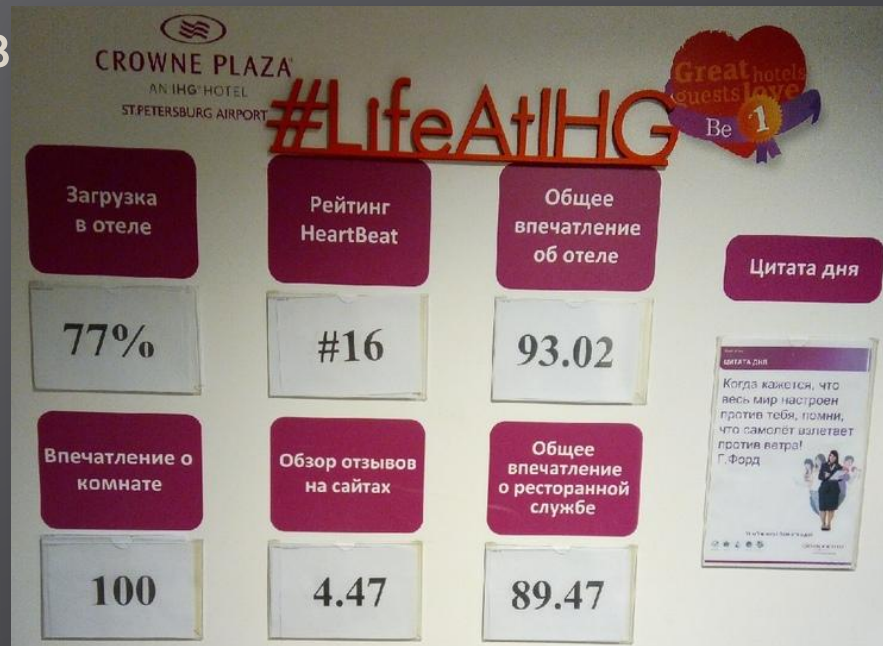
Ягодко Дарья  
Гр. 6884



**CROWNE PLAZA**<sup>®</sup>  
HOTELS & RESORTS

# Описание ситуации

На конец 2019 года ситуация стабильная, репутация и имидж высокие. По сравнению с 2017 и 2018 годами удалось повысить свою конкурентоспособность. На данный момент отель является лучшим из всей сети отелей Crowne Plaza по рейтингам и оценкам гостей. За год осведомленность об отеле повысилась в несколько раз, появились нов



# Цель программы:

- Поддержание уже имеющегося статуса компании, а также повышение имиджа и репутации Crowne Plaza Airport.




# Задачи программы:

- ✓ Выдвинуть гипотезу о проблеме
- ✓ Подтвердить или опровергнуть гипотезу, основываясь на исследованиях
- ✓ Разработать шаги, которые помогут решить проблему (поддержание имиджа компании)
- ✓ Осуществить выбранные шаги

**ЛУЧШИЕ ПОДАРКИ  
— ЭТО НЕЗАБЫВАЕМЫЕ  
ВПЕЧАТЛЕНИЯ**

Благодаря нашей кибер-распродаже  
Вы сможете отдохнуть дешевле

[Бронировать](#)



В нашем отеле  
комфортно  
всегда

Постельное белье  
премиум-класса и  
ароматы для  
комфортного сна.

[ПОДРОБНЕЕ](#) →



Обслуживание  
приятно  
удивляет.

В Crowne Plaza® мы  
всегда делаем чуть  
больше, чем Вы  
ожидаете.

[БРОНИРОВАТЬ](#) →



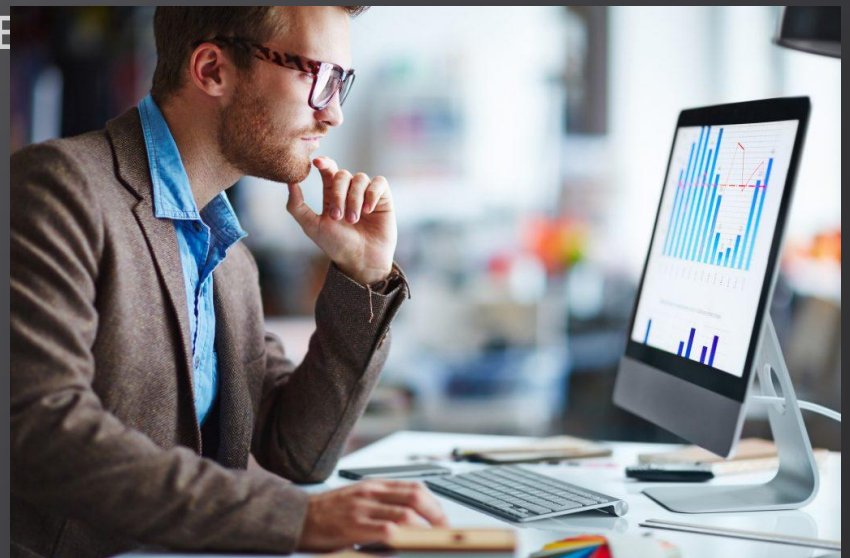
# Коммуникационная стратегия:

- Содержание стратегической информации - **стратегия аргументов** - важно логично и без лишних эмоций продемонстрировать качество услуг, обеспечить максимально информативную коммуникацию с клиентами.
- Характер коммуникационного воздействия - **стратегия аргументов** - важно логично и без лишних эмоций продемонстрировать качество товаров, обеспечить максимально информативную коммуникацию с клиентами.
- Охват целевой аудитории - **персонализированная стратегия** – так как целевая аудитория в данном случае особенная, лучше рекламную кампанию направить на каждого потенциального клиента.



# Тактика:

- Работа с персоналом, проведение тренингов, повышение квалификации. Повышение уровня обслуживания
- Работать с отзывами
- Контент – маркетинг
- Работа с лидерами мнений





**LEDAP - ST. PETERSBURG AIRPORT**

Overall Experience: 9  
 Respondedate: 12/9/2019 · 7:30 PM America/Chicago

What did you like about your stay?  
 Номера в очень хорошем состоянии! Как будто новые. Вкусные завтраки.

What do you think would make your next stay better?  
 Улучшить обеды и особенно ужины. Не стоят своих денег. Очень не удобно ходить в гости к друзьям, если они остановились на другом этаже, приходилось просить встретить в вестибюле. В номерах не хватало тапочек и зубных принадлежностей.



**LEDAP - ST. PETERSBURG AIRPORT**

Overall Experience: 7  
 Respondedate: 12/5/2019 · 2:39 PM America/Chicago

What did you like about your stay?  
 Das Bett war gut und ich habe gut geschlafen.

What do you think would make your next stay better?  
 Personal beim Check in/out muss besser Englisch sprechen. Kommunikation war zeitweise nicht möglich. Gleiches gilt für den Spa. Der Saunabereich ist sehr klein, ungemütlich beleuchtet und gestaltet. Frischluft war auch nicht möglich.



**LEDAP - ST. PETERSBURG AIRPORT**

Overall Experience: 10  
 Respondedate: 12/3/2019 · 6:02 AM America/Chicago

What did you like about your stay?  
 Номер достаточно большой, чистый, удобная кровать. есть письменный стол с настольной лампой. На окнах плотные шторы. В номере было все необходимое: чайник, вода, чай, кофе, чашки, стаканы и бокалы для вина; все необходимые банные принадлежности. Великолепная ванная комната, большая, теплый пол, есть как ванная так и душевая кабина Персонал очень приветливый, вежливый, внимательный. Сразу рассказали

# Оценка эффективности

- Увеличение количества лояльных клиентов
- Увеличение количества положительных оценок
- Повышение средних оценок
- Появление новых партнерских соглашений

