

Crowne Plaza Airport

Программа информационно –
коммуникативного обеспечения
имиджа и репутации компании

Ягодко Дарья
Гр. 6884



CROWNE PLAZA[®]
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



Оценка эффективности

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

