

**EBOOK GRATUIT**

# CÂT DE DIGITALIZAT ESTE TURISMUL ROMÂNESC?

---

STUDIU REALIZAT DE  
ANA SMĂDEANU, MANAGING PARTNER SEVEN MEDIA  
PENTRU ROMANIAN DIGITAL TRAVEL CONFERENCE 2016



**ROMANIAN  
DIGITAL  
TRAVEL  
CONFERENCE  
EDIȚIA III**

EBOOK GRATUIT

# CÂT DE DIGITALIZAT ESTE TURISMUL ROMÂNESC?

---



Romanian Digital Travel Conference reprezintă unul dintre cele mai relevante evenimente dedicate industriei de turism din România.

Ajunsă la ediția cu numărul 3, RDTC2016 s-a adresat afacerilor din industria de turism abordând subiecte de marketing, digital, strategie, video content, app, etc. Studiul realizat de către Seven Media pentru RDTC2016 scoate în evidență nivelul la care se află piața de turism din România din perspectiva digitală și arată foarte clar oportunitățile din această zonă.

# CUPRINS

---

Metodă de calcul .....	4
Prefață online .....	5
O zi din viața unui smartphone .....	7
Site-urile de agenții de turism .....	8
Sistem de rezervare online .....	9
Investiții în online .....	10
Social Media în turism .....	11
Departamentele de promovare .....	12
Buget pentru Social Media .....	13
Buget site și campanii în 2015 .....	14
Importanța online-ului .....	15
Online-ul ca sursă de informare .....	16
Aplicații în turism .....	17
Blogul de turism .....	18

# METODA DE CALCUL

Din start, trebuie să spunem, cu părere de rău, că în turism nu există date concrete. Se lucrează, în mare, cu datele Institutului Național de Statistică (INS), care de multe ori nu se potrivesc realității din teren. Și cum nu se poate discuta despre digital travel fără cifre, am decis să realizăm un studiu despre cât de digitalizat este turismul românesc în adevăratul sens al cuvântului. O postare pe Facebook sau un site făcut cu ani în urmă nu sunt echivalentul unei prezențe active în online. Ne-am dus către sursă, adică către agențiile de turism din România, licențiate de către ANT.

Am chestionat aproximativ 200 de agenții (numărul celor rugate să participe la studiu fiind însă mai mare, dar neluat în calcul din cauza reticenței acestora de a răspunde la întrebările adresate). Au fost 14 întrebări, cu diverse variante de răspuns, toate întrebările fiind relaționate digitalului. Chestionarea a avut loc în luna martie și începutul lunii aprilie 2016. Cei care au răspuns întrebărilor au fost cei din top managementul agențiilor de turism. La studiu au participat agenții de turism din România, majoritatea din București, de la cele mai mari, la cele cu cifre de afaceri de zeci de mii de euro. Toate agențiile de turism chestionate au o vechime de minimum doi ani pe piață.

Cercetarea a fost realizată de către Seven Media.

# PREFAȚĂ ONLINE

## Internetul la nivel mondial

- **1990** – Erau 300.000 de computere desktop conectate la internet
- **2000** – Erau 300 milioane de computere desktop conectate la internet
- **2016** – Sunt 2 miliarde de telefoane conectate la internet
- **2020** – 13 miliarde de electrocasnice (cafetiere, frigidere, televizoare, termostate, camere de supraveghere, corpuri de iluminat, detectoare de fum etc) din casă conectate la Internet
  - 3,5 miliarde de sisteme de navigare din MASINA TA, conectate la internet
  - 646 de dispozitive medicale vor fi conectate la internet
  - 9,7 miliarde de clădiri, semafoare, iluminat public, automate de parări, monitoare de poluare și alte lucruri din orașul tău, toate conectate la internet

PENTRU TINE



**Dacă poți visa la orice,  
ar trebui să poți ajunge oriunde!**

Cardul BT Flying Blue îți aduce Mile de Zbor.

**FLYINGBLUE**



**BT BANCA TRANSILVANIA®**



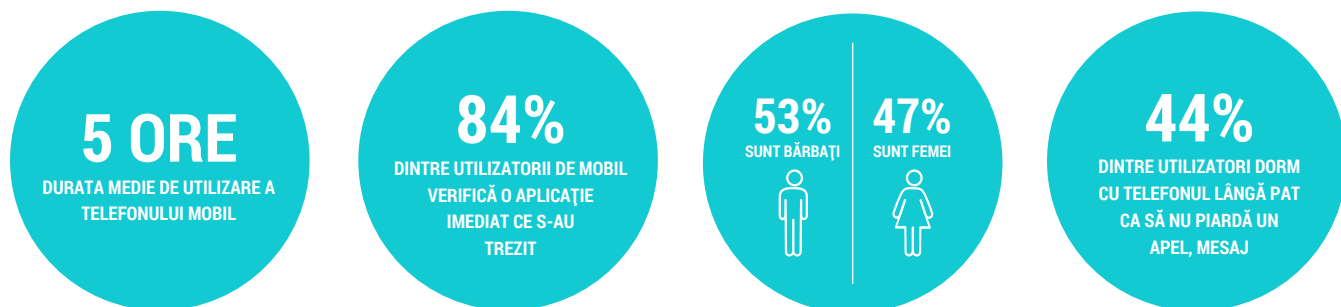
[www.bancatransilvania.ro/flyingblue](http://www.bancatransilvania.ro/flyingblue)

# O ZI DIN VIAȚA UNUI SMARTPHONE

4,77 miliarde de utilizatori de telefon mobil, adică mai mulți oameni folosesc un telefon mobil decât o periuță de dinți

- **2015** – 1,91 miliarde de utilizatori unici de telefoane mobile la nivel mondial
- **2020** – 6,1 miliarde de utilizatori unici de telefoane mobile la nivel mondial

Mai bine de 83% din internetul utilizat vine de pe mobil.

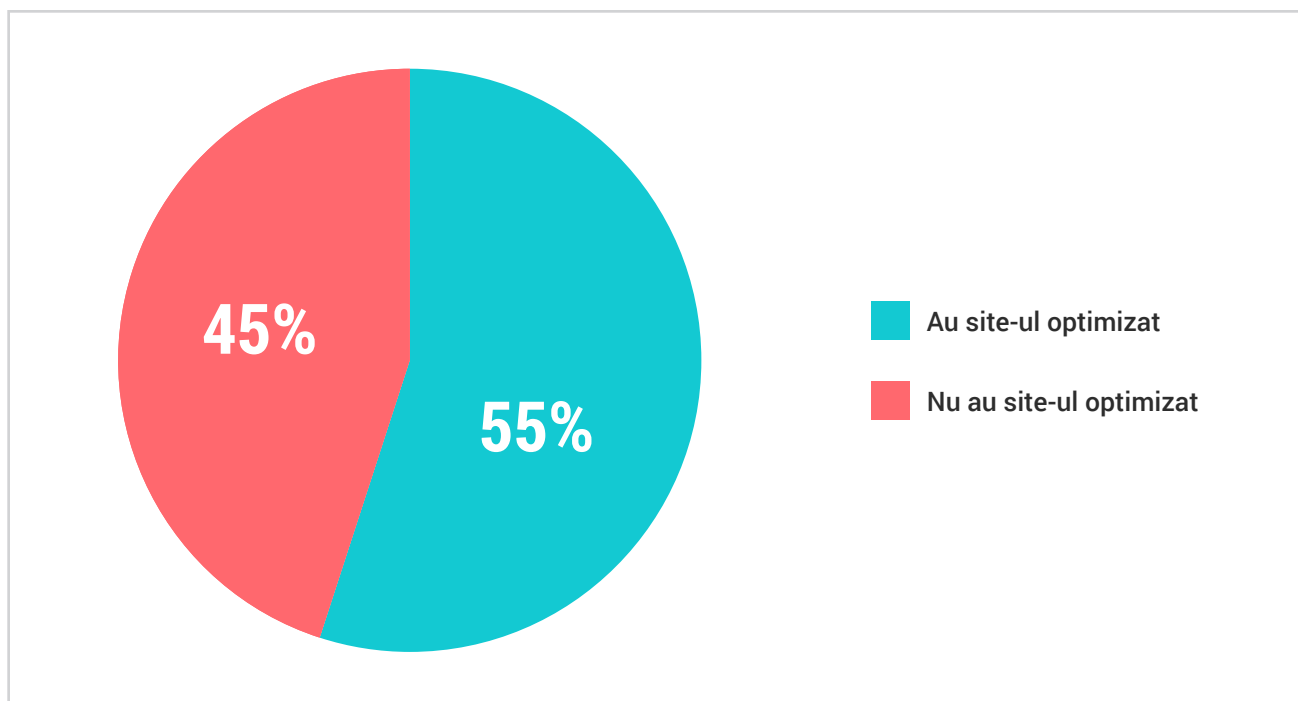


# SITE-URILE DE AGENȚII DE TURISM

*Am verificat site-ul fiecărei agenții chestionată, pentru a vedea dacă declarația agenției coincide cu realitatea din online.*

Am constatat că există discrepanțe în unele cazuri și am ținut cont de acest lucru în momentul concluziilor. Suprinzător, într-o lume atât de dependentă de internet, există agenții de turism care nu au site.

**Aproximativ 9% dintre cei cu care am discutat aveau site-ul neutilizabil, fie în construcție, fie suspendat.**



Cel puțin jumătate dintre agențiile cu site-uri neoptimizate și-au declarat intenția de a crea o versiune pentru mobil în următoarea perioadă de timp.

# SISTEM DE REZERVARE ONLINE

În urmă cu câțiva, agențiile de turism care dispuneau de un sistem de rezervare online puteau fi numărate pe degete. Astăzi, din ce în ce mai multe agenții (27%) au implementat un semi - sistem de rezervări online (rezervarea / cererea se poate efectua, însă nu poate fi după până la capăt și, în final, se materializează în offline), însă dacă vorbim de un sistem de booking ca la carte, finalizat cu o plată online (ex. Paravion), sub 10% dintre agențiile de turism din România au așa ceva.

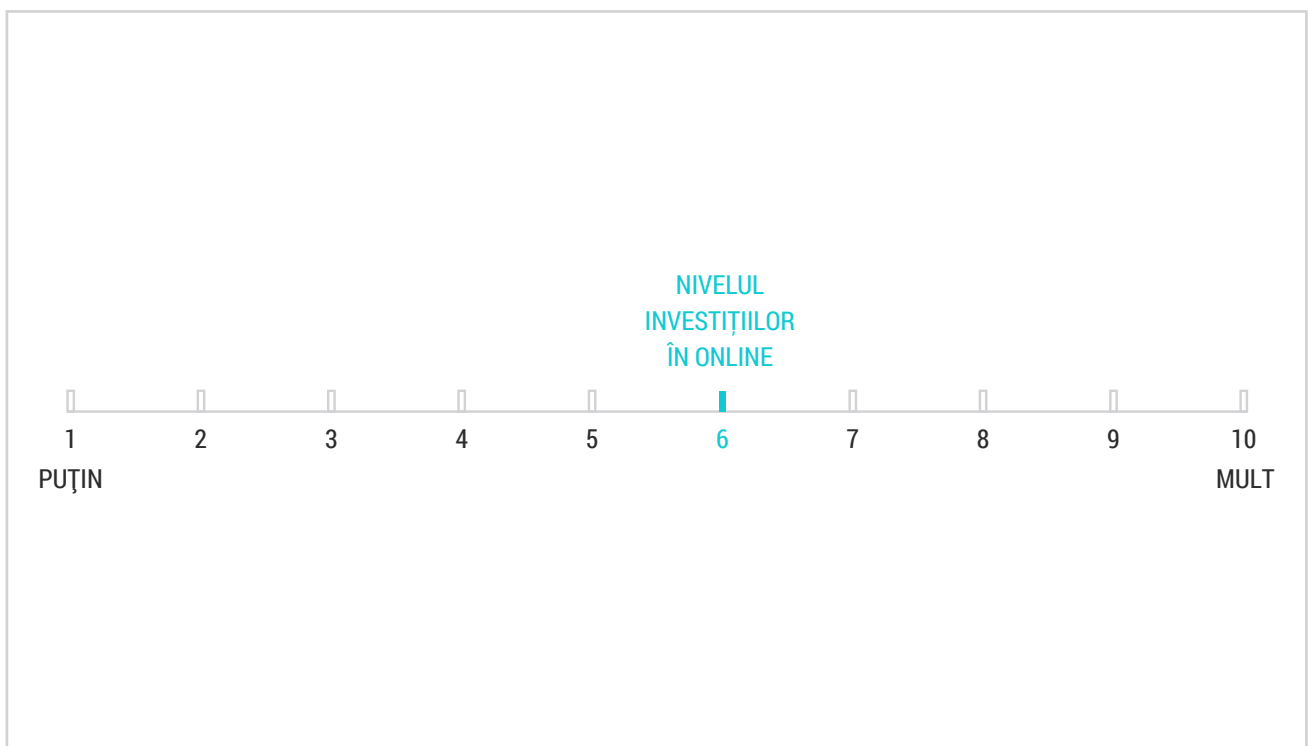
**27% DINTRE AGENȚIILE DE TURISM DIN ROMÂNIA AU SISTEM DE REZERVARE ONLINE, ÎNSĂ REZERVĂRILE SUNT FIE DE MAXIMUM 5%, FIE DE APROXIMATIV 70%.**

Totuși, nu trebuie să arătăm cu degetul către agenții. Nici turiștii nu se ingrămădesc să rezerve exclusiv online pachete de vacanță. Întrebați despre cât la sută dintre rezervări se fac online, procentele arată că fie au sub 5% rezervări, fie au peste 70%. Am evitat să fac media, pentru că nu o consider relevantă.

# INVESTIȚII ÎN ONLINE

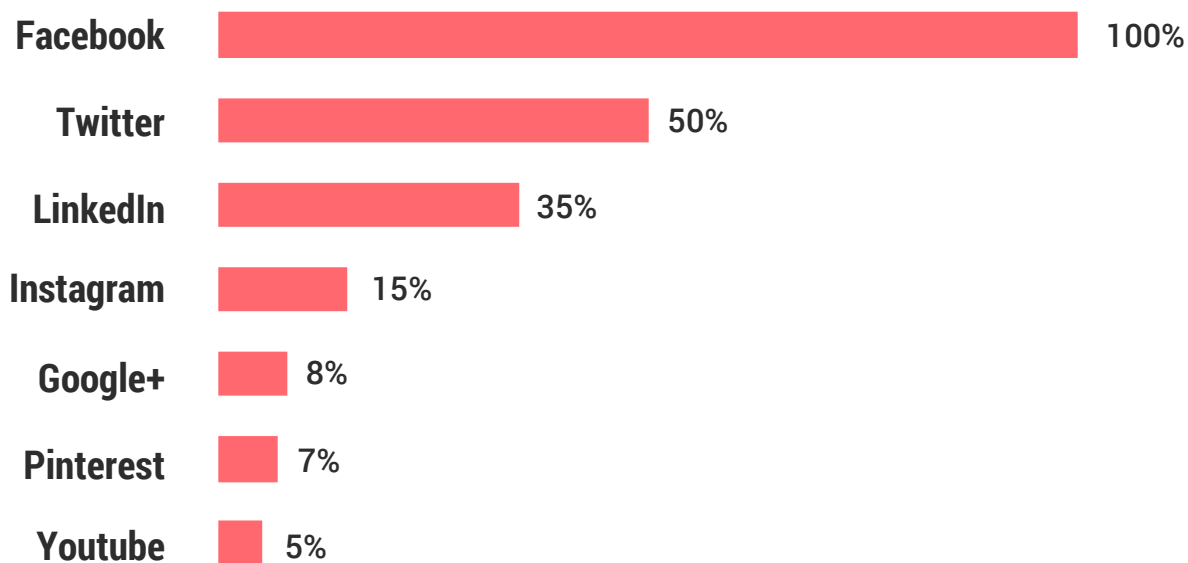
Agențiile care au intrat în ultimii ani în piața au avut nevoie de un site atrăgător care să poată câștiga credibilitate în fața turiștilor.

În același timp, marii turoperatori au înțeles importanța unui site adecvat nevoilor turiștilor și au investit considerabil în acest sens.



# SOCIAL MEDIA ÎN TURISM

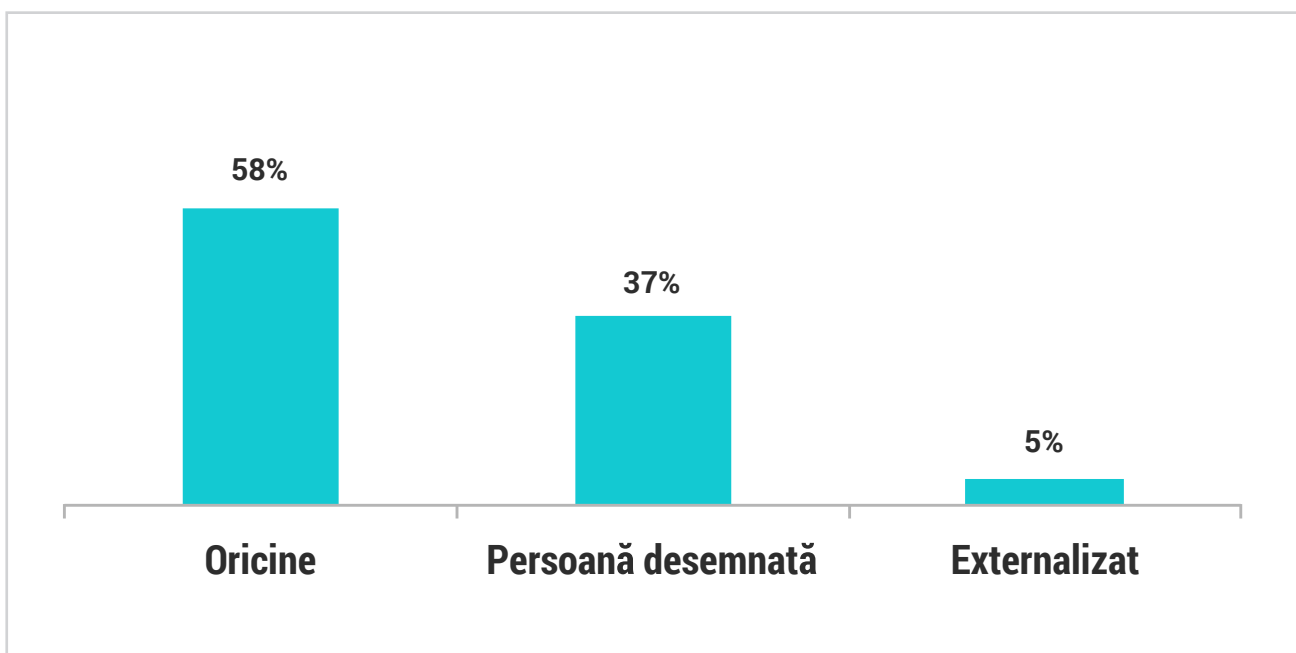
Facebookul este cea mai populară rețea de socializare în rândul agențiilor de turism. În cazul celorlalte rețele, mulți confundă contul personal cu cel de firmă (ex. LinkedIn), astfel că prezența lor este, în multe cazuri, prezența reprezentantului agenției. Snapchat-ul, rețeaua de socializare a momentului la nivel internațional, nu există pentru agențiile de turism românești.



# DEPARTAMENTELE DE PROMOVARE

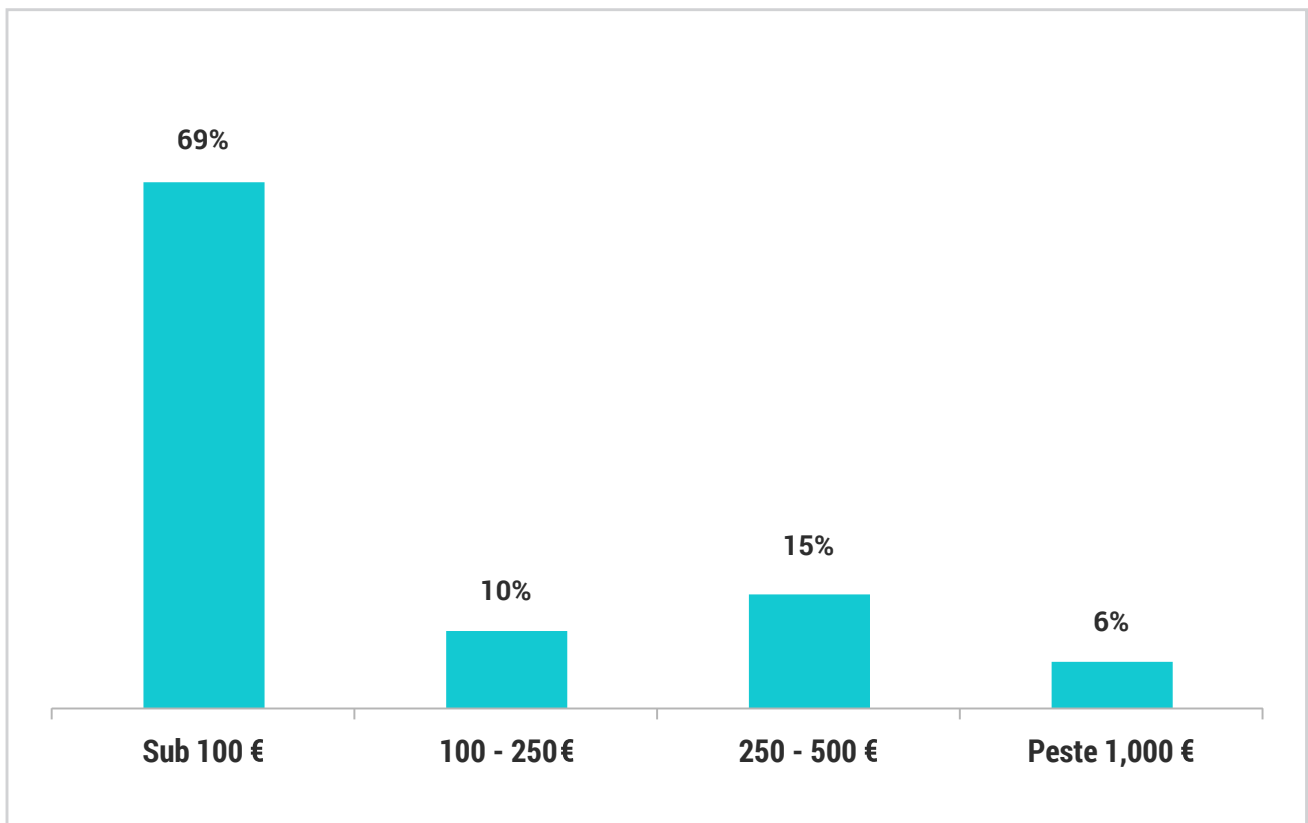
Chestionate despre departament specializat de marketing, doar 27% au confirmat existența unuia în cadrul companiilor. Chiar și așa, doar 10% dintre agenții au un departament organizat ca la carte, cu mai mult de un membru.

Prea puține agenții au un departament de social media, iar când vine vorba de un om dedicat social media, deși 37% declară că au o astfel de persoană, în jumătate dintre cazuri respectivul este managerul agenției sau o persoană care are și alte sarcini decât socializarea online.



CÂT DE DIGITALIZAT ESTE TURISMUL ROMÂNESC?

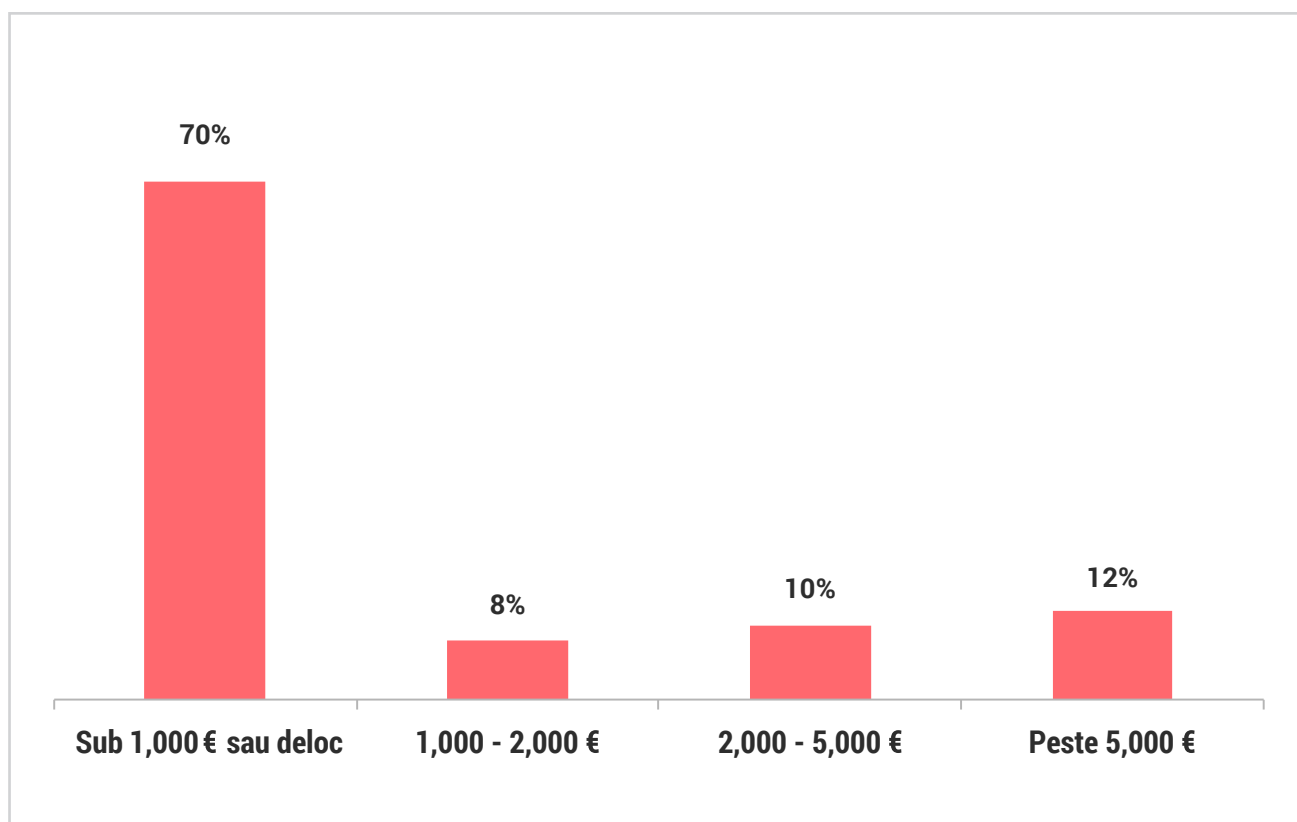
# BUGET SOCIAL MEDIA



Am auzit afirmații precum "am făcut campanii pe Facebook și am avut o rezervare deși engagementul a fost mare. Prin urmare, mai bine bag banii în altceva". Astfel de afirmații au stat la baza diminuării bugetului de promovare.

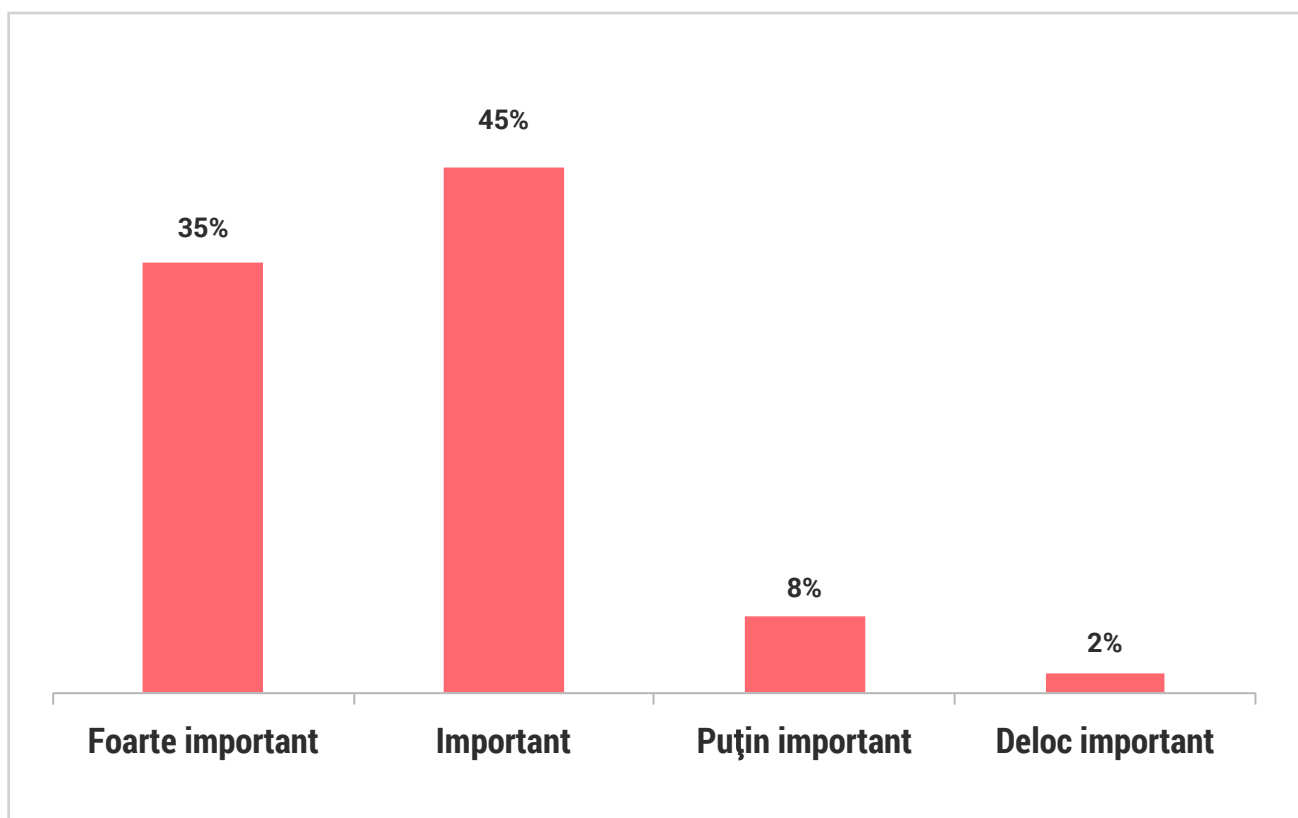
# BUGET SITE ȘI CAMPANII ONLINE ÎN 2015

70% dintre agențiile din România nu au desfășurat nicio campanie în online (bannere, advertoriale etc) în ultimul an, însă peste 90% și-au declarat intenția de a efectua o campanie în 2016



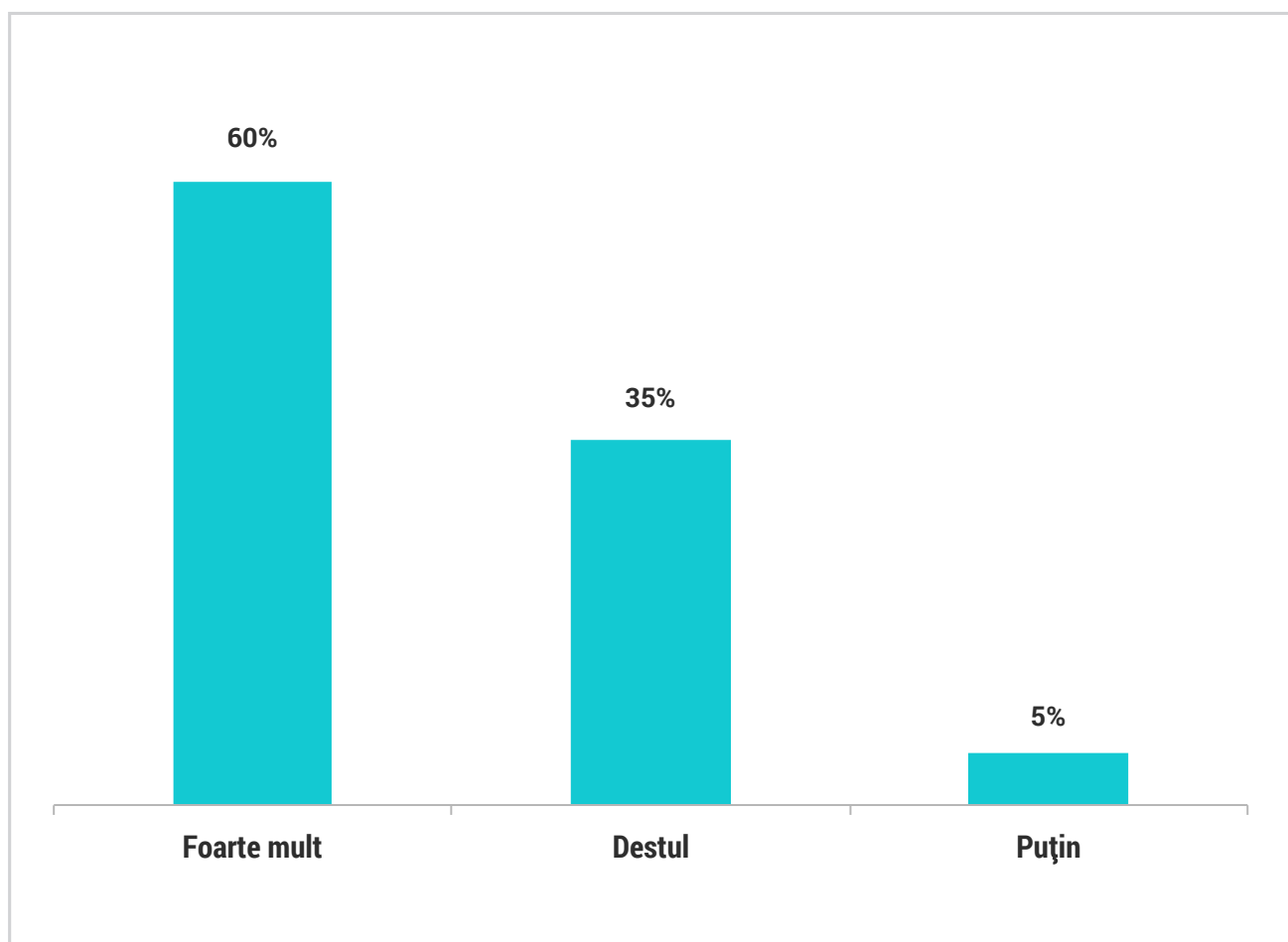
# IMPORTANȚA ONLINE-ULUI

Paradoxal, inclusiv agențiile de turism fără o prezență în online sau o prezență puternică, consideră că online-ul este important sau foarte important. Totuși, există un procent mic (2%) care nu observă importanța online-ului. Am constatat că cei mai mulți dintre cei care nu văd potențialul digitalului în turism sunt agenții care se ocupă cu business travel.



# ONLINE-UL CA SURSĂ DE INFORMARE

Chiar dacă nu consideră online-ul esențial pentru business-ul lor, agențiile se informează din site-uri și rețele de socializare.



CÂT DE DIGITALIZAT ESTE TURISMUL ROMÂNESC?

# APLICAȚII MOBILE

*Peste 90% dintre agențiile de turism din România nu au o aplicație creată special pentru turiștii săi și nu numai. Astfel de investiții nu sunt prioritare pentru cei care vând pachete turistice.*

Există, totuși, o tendință în rândul agențiilor de turism care fac incoming de a crea aplicații speciale pentru clienții lor, disponibile doar pe device-urile agențiilor (tablete și telefoane), device-uri care în timpul unor vacanțe în România sunt puse la dispoziția turiștilor. Aplicațiile create sunt utile utilizatorilor datorită specificului lor (ex. hărți speciale cu puncte cheie din destinația respectivă/ agendă cu numere utile în călătorie etc)

**Bucharest City App: Your digital friend**  
**Experiences to live. Things to do.**  
**Places to see.**

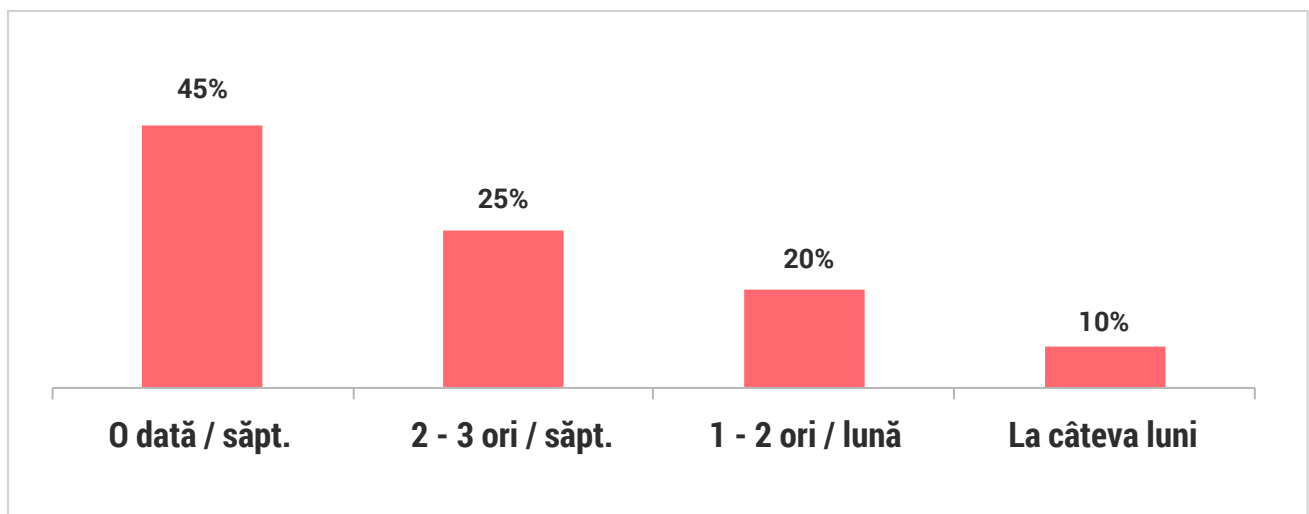
**Install it for FREE**  
on your smartphone!



CÂT DE DIGITALIZAT ESTE TURISMUL ROMÂNESC?

# BLOGUL DE TURISM

Peste jumătate dintre agențiile de turism nu dețin un blog (51%). Dintre cele care au un blog, 30% nu postează cu regularitate.



SITE-UL, CONTUL DE FACEBOOK SAU APLICAȚIA DIN GOOGLE PLAY ORI APP STORE SUNT LUCRURILE CARE VOR CREȘTE ȘI MAI MULT ÎN IMPORTANȚĂ. BE THERE, BE DIGITAL!

EBOOK REALIZAT  
ÎN CADRUL CONFERINȚEI



ROMANIAN  
DIGITAL  
TRAVEL  
CONFERENCE  
EDIȚIA III

## ORGANIZATORI

## SPONSOR



eventur  
group

Friends 2.0



## CU SPRIJINUL

traveo.ro



KOON  
YOUR DREAM, OUR CREATION

TRIP TO  
*Romania*



## PARTENERI MEDIA



**fm**  
**Europa**  
Pe aceeași frecvență cu tine

**e**jobs  
#1 în recrutare

**Business**  
**COVER**

