



**Андрей Зинкевич,**  
бренд-менеджер ВИА ГмбХ,  
Киев

ТЕМА НОМЕРА

## НЕКЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ МАРКЕТИНГ КРЫМА

В Советском Союзе было много учителей, много редакторов,  
много ученых и много рабочих на заводах.  
И не было маркетологов.

Удивительно ли, что и жители СССР предпочитали одежду-обувь-автомобили-  
радиоприемники, сделанные в тех странах, где маркетологи были, и сам СССР  
в других странах был известен главным образом благодаря водке, матрешке,  
Большому театру, спутнику и автомату Калашникова?

И когда сегодня россияне ходят в одежде и обуви западных брендов,  
ездят на западных автомобилях, говорят по сделанным на Западе телефонам,  
едят заграничные продукты, отдыхать предпочитают за границей,  
и даже книги российских писателей читают не с бумаги, а с iPad, —  
это вовсе не потому, что в России мало учителей или рабочих на заводах.

Это потому, что в России мало маркетологов.

*Александр Левитас*

Обыгрывая наш эпитаф, скажем, что, к  
сожалению, и в Украине тоже мало маркетологов. И потому все меньше наших соотечественников ездит отдыхать на Черноморское побережье Крымской Автономной Республики (фото 1).

Почему же так происходит и чего не хватает Крыму?<sup>1</sup>

У меня на этот вопрос есть два ответа: не хватает эффективного позиционирования и клиентоориентированного маркетинга.

Вот что, казалось бы, возникает в голове при мыслях об отпуске?

Чистое море, серебристый песок, праздничное настроение, яркое солнце, уютный ресторанчик на набережной, зачаровывающий рассвет...

## ПРАКТИКА МАРКЕТИНГА

И, проезжая по городу с этими мыслями, сталкиваешься с бигбордами: «Черногорцы ждут...», «Посети жемчужину Турции» и т. д.

Все турагентства прямо зовут тебя на разные курорты, но никак не в Крым! И даже запланировав отдых на ЮБК, начинаешь сомневаться: а стоит ли?

И действительно, стоит ли ехать в Крым?

Общаясь со многими коллегами и знакомыми, я задавал вопрос: «Какие ассоциации

возникают у тебя с отдыхом на Крымском побережье?». В большинстве случаев ответы были следующими:

- ✓ высокие цены на жилье и питание;
- ✓ отвратительный сервис;
- ✓ грязные пляж и море;
- ✓ переполненность пляжей.

Безусловно, у каждого курорта есть свои преимущества и недостатки, но вот то, что власти Крыма никак не борются с негативным имиджем Крыма,— налицо!

Вроде бы курорты Крыма имеют неплохое позиционирование: Судак, Феодосия и Евпатория — отдых для активной молодежи, города Большой Ялты — престижный дорогой отдых, Западное побережье — недорогой семейный отдых, отдых для семей с маленькими детьми. Но вся загвоздка состоит в том, что позиционирование это, на самом



1



деле, ничем не подкреплено. Хотите убедиться — ответьте себе честно на вопрос об ассоциациях с Крымом и почему вам стоит поехать в Крым, а не за границу.

В этом-то и заключается одна из основных проблем АРК: большинство предпринимателей Крыма, предоставляющих услуги и сервис, нацелено на единоразовую сделку и мгновенную прибыль, но никак не на установление долгосрочных отношений с клиентами. Логика



2



3

ной систем. Южный берег Крыма — это сочетание горного и морского воздуха.

Санатории западной части Крыма — это бальнеологические курорты, здесь применяются минеральные воды и термальные источники. В этом районе Крыма находится много озер и лиманов, вода которых обладает лечебными свойствами для лечения опорно-двигательного аппарата и ревматизма, также для лечения применяют грязь, взятую со дна этих озер.

И все, вроде бы, хорошо, но как только человек попадает в сана-

таких предпринимателей очень проста — уйдешь ты, завтра придет другой. Поэтому зачем напрягаться и оказывать хороший сервис?

Но именно благодаря такой логике люди в поисках хороших условий выбирают отдых за рубежом.

Второй момент — санатории и курорты Крыма.

Санатории ЮБК (фото 2) ориентированы на лечение органов дыхания, сердечно-сосудистой и нерв-



4



**Крым 2011. Новый Свет, окрестности и экскурсии**  
Обзорное видео на 16 минут, снятое в период с 17 по 28 июля 2011 года во время поездки в Крым в одно из самых замечательных, живописных и ...  
Antonstarikov | 11 мес. назад | Просмотров: 72850

**Крым. МЧС чистит дороги. mpг**  
marenko83 | 5 мес. назад | Просмотров: 23601

**Бандитский Крым**  
СКАЧАТЬ ТУТ doskado.ucoz.ru Очень необычный фильм, представляющий собой монтаж любительской киносъемки торжеств и других мероприятий на которых ...  
Doskado | 10 мес. назад | Просмотров: 90791

**Вечерний Квартал. Отдых в Крыму**  
Вечерний квартал. Выпуск 54 Отдых в Крыму Съёмка: 26-27.09.2011 Эфир: 29.10.2011  
StudiyaKvarta195 | 8 мес. назад | Просмотров: 44381

**Крым - г...о, какой он есть сегодня - шокирующее видео!!**  
Крым - все нормальные места заняты богатыми тварями - нормальному человеку отдохнуть в любимых местах уже не получится Цены п... Как в Европе - а ...  
illusionmgs | 10 мес. назад | Просмотров: 277267

**В Крыму - аномальные морозы**  
18 человек погибло, более четырёхсот госпитализированы с переохлаждением. Это не теракт, не сводки боевых действий. Просто Украина оказалась не ...

**Интересные видео**

**Великолепный ви...**  
Западное побережье Крыма, поселок Кача  
Автор: iLikeCamera | Просмотров: 19911

**Крым, поселок Н...**  
Черное море, пляж поселка Николавка в Крыму. Сентябрь 2008 года...  
Автор: iLikeCamera | Просмотров: 22077

**Крым: ...Ялта, Ал...**  
забыла прикрепить видео в конце.....  
Автор: karamelka0989 | Просмотров: 7014

**Побищи в Крым...**  
Сегодня появились данные о том, что один из казаков, пострадавших во в...  
Автор: rentvchannel | Просмотров: 6012

**Зимняя сказка в ...**  
Зима в Крыму. И использованы фотографии В.Володиной, **5**

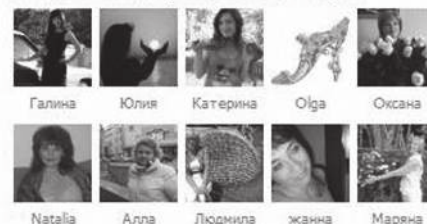
Вот если бы в Крыму были условия отдыха не хуже, чем в Турции или в Египте, так туда бы народ просто ломился бы. А вообще отдыхать не работать, а на море вообще супер.

**Лана** 07-09 18:21 Читаешь положительные отзывы о Крыме и радуешься за людей! Радуетесь если это действительно так, а не игра и обман, который на каждом шагу присутствует в Крыму, начиная с вокзала в Симферополе, как кто-то уже сказал - "разводяги (со сворой обманщиков, которые хватают вас за руки и ваши чемоданы при выходе с поезда)". Пока ехала в такси от Симферополя до Евпатории, таксист, который первый схватил меня (можно сказать вырвал прямо из поезда), рассказывал всю дорогу какая в Симферополе, особенно на вокзале и в Евпатории продажная милиция, как они берут взятки, как пытаются нажиться на приезжих. Рассказал какие наглые и обманщики все таксисты, все кроме его, и что мне повезло, что я попала именно к нему. Он всего взял до Евпатории за всю поездку, включая огромный багаж 750 рублей, а другие берут бешеные деньги, стараясь обмануть людей. Так что, по приезду разыскивайте именно этого таксиста, он всегда в Симферополе на вокзале, номер помню только 20 90, букв не помню, невысокого роста, похож на цыгана. По пути много полезного расскажет про своих коллег, к которым лучше не садиться и про милицию доблестную.  
Об отдыхе в Евпатории могу только сказать - УЖАС! Люди злые, завистливые и обманщики!!!!  
Жила на Демешева, от моря очень далеко, хотя хозяйева уверяли, зато рынок рядом, но я не на рынок приехала, а на море. Деньги взяли вперед все сразу, так что если не понравилось иди, но без возврата денег. 550 рублей в сутки за такое жилье мне показалось очень дорого, я бы за него и 300 не отдала, учитывая еще, то что по ночам к вам будут приходить черные тараканы, и бесплатно не захочешь.  
Через два дня отдыха узнала, что можно найти множество вариантов гораздо дешевле (350,450,500 рублей) на ул.Дувановской, рядом с набережной и других улицах прилегающих к набережной. Пожалела много раз что потратила свой отпуск на Крым, а не на другую страну. Неповезло!

TuristUA.com на Facebook



90 пользователям нравится TuristUA.com.



Социальный плагин Facebook

6



торий, который не ремонтировался со времен СССР, заплатив за это довольно приличные деньги (которые сопоставимы с ценами в лучших отелях Турции, Болгарии и Черногории), отдых начинает приобретать негативные оттенки. Добавьте к этому «дружелюбный» персонал, и в следующем году вы наверняка решите отдохнуть за границей. Да что там персонал, непонятно даже, каким будет «лечение».

Третья проблема — переполненные пляжи и грязное море (фото 3, 4).

Это отдельная тема для разговора. На большинстве курортов есть решение этой проблемы — платные пляжи. Там вы сможете взять напрокат лежак и спокойно отдыхать, заплатив примерно 10 евро с человека. Но проблему грязного моря платный пляж никак не решает. Неужели доходы курорта не позволяют очистить хотя бы прибрежную зону? Очень сильно сомневаюсь.

Дополняет все это «эффективный» digital-маркетинг Крымского побережья. По запросу слова «Крым» в YouTube мы сразу же получаем на блюде всю сочную правду о Крыме (фото 5). Первым по списку идет видео о Судак и Новом Свете, а дальше мы узнаем в деталях

о «Бандитском» Крыме, драках на побережье, получаем набор негативных мнений туристов, отдохнувших в Крыму.

Аналогичной является и ситуация на туристических форумах (фото 6), что окончательно отбивает у потенциальных туристов желание ехать отдыхать в Крым.

Но, тем не менее, и в Крыму есть небольшие города с живописной природой, маленькие уютные поселки с безграничными пляжами, идеально чистым морем, домиками с уютными недорогими номерами, приветливым персоналом, красивейшей природой (фото 7).

Вот только уж очень мало людей знает об этих местах. А маркетинг им точно бы не помешал...

