



**Destynacje**

**turystyczne w sieci**



**raport**



**Agencja Reklamowa  
CzART 2013**





## AMBASADOROWIE DESTYNACJI TURYSTYCZNYCH

Granica pomiędzy światem wirtualnym, a światem offline nie istnieje! Można wręcz przyznać, że znaczna część życia towarzyskiego odbywa się w mediach społecznościowych, głównie za sprawą facebook'a i wszechobecnych smartfonów. To za ich pośrednictwem pokazujemy otoczeniu nie tylko nowy samochód, czy też nowo narodzone dziecko, talenty kulinarne, ale także „meldujemy” się w ciekawych miejscach, dzielimy się informacjami gdzie się wybieramy, jesteście lub byliście na wakacjach.

Letni okres skłonił nas do zbadania tego, jak często oraz w jaki sposób w polskim Internecie mówi się o miejscach wakacyjnego wypoczynku. Raport na ten temat powstał przy współpracy specjalistów z departamentu Tourism destination marketing Agencji Reklamowej CzART oraz specjalistów Brand24. Otrzymaliśmy bardzo interesujący materiał, który stał się źródłem do niniejszej publikacji.



Michał Szydlik, PR manager Agencji Reklamowej CzART. Jeszcze jako akredytowany dziennikarz sportowy przez FIFA na mundialu 2006 w Niemczech i przez UEFA podczas Euro 2008 w Austrii i Szwajcarii, przekonał się osobiście jak duże wydarzenia wpływają na postrzeganie destynacji przez ich pryzmat.



## TOURISM DESTINATION MARKETING

Destynacja turystyczna to nie tylko miejsce wypoczynku, plaża czy ośnieżone stoki. To afirmacja naszego ja, stylu życia i nasze emocje. To miejsce na mapie lub nasze miejsce na ziemi.

Na rynku turystycznym panuje ogromna konkurencja, a to wymusza przemyślane strategie komunikacji tak, aby uniknąć zjawiska clutter'a, zgodnie z zasadą „wyróżnij się lub zgiń”!

Polacy jadąc na wakacje za granicę, często wybierają te destynacje, które mocno się w Polsce promują lub ewentualnie te, które znają z rekomendacji. Biorąc pod uwagę, że przeciętnie wakacje kosztują nas 2500 zł – 3000 zł od osoby, wystarczy pomnożyć tę wartość przez ilość turystów odwiedzających określoną destynację, wynik podzielić przez wartość wydatków marketingowych i uzyskamy wskaźnik ROMI (Return on marketing investment), który dla takich krajów jak np. Egipt przewyższa wartość 250 (uwzględniając dane bez rabatów reklamowych).

Myśląc o skutecznej promocji, sprawdzają się nowoczesne metody planowania mediów z wykorzystaniem konwergencji w modelu POE (Paid Owned Earned), dzięki czemu minimalizujemy koszty dotarcia i zwiększamy efektywność działań. Zyskujemy przy tym buzz marketing, który rozprzestrzenia się w mediach społecznościowych wywołując zaangażowanie.



Piotr Jelonek, key account manager Agencji Reklamowej CzART. Specjalista w dziedzinie tourism destination marketingu. Posiada sześćoletnie doświadczenie w prowadzeniu i planowaniu strategicznym kampanii reklamowych dla branży turystycznej.



## O ANALIZIE

Analizę przeprowadzono w terminie od 28 maja do 20 czerwca 2013 r. Została oparta na danych pochodzących z monitoringu publicznego i polskojęzycznego Internetu. Objęła 30 wybranych destynacji turystycznych z całego świata, które cieszą się największym uznaniem polskich turystów. Znalazły się wśród nich między innymi europejskie kraje takie, jak np.: Włochy, Hiszpania, Chorwacja, orientalne Chiny i Japonia, czy też bardziej egzotyczne lokalizacje jak np.: Sri Lanka, Bali oraz Kenia i Kostaryka.

# OGÓLNA LICZBA WĄTKÓW O DESTYNACJACH TURYSTYCZNYCH: 48 292

|  |        |  |        |
|--|--------|--|--------|
|  facebook   | 2 006  |  blogi | 1 908  |
|  mikroblogi | 1 323  |  forum | 1 213  |
|  newsy      | 1 4927 |  inne  | 26 863 |



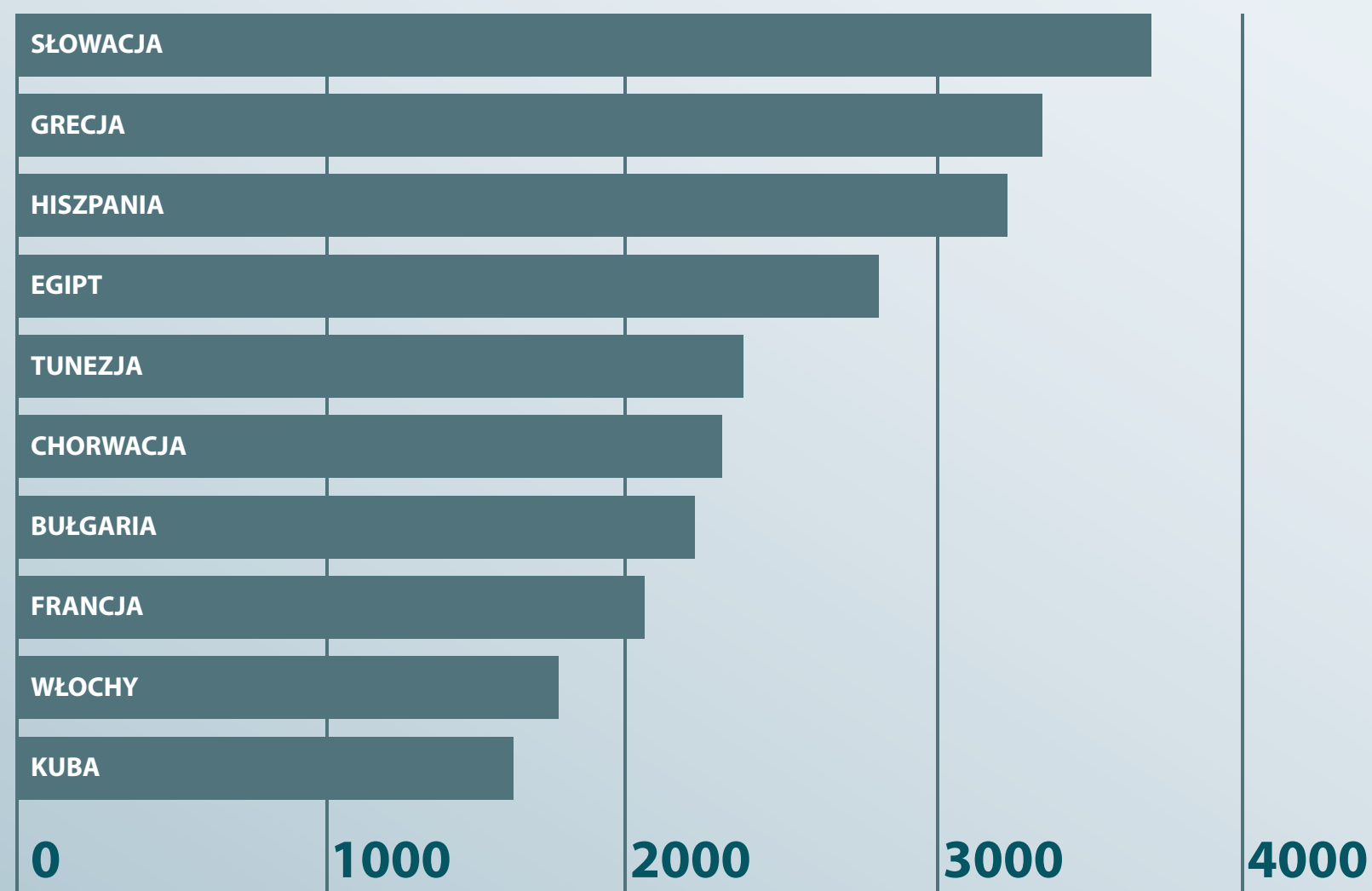
## SŁOWACJA KRÓLEM BUZZ MARKETINGU TOP 10 NAJPOPULARNIEJSZYCH DESTYNACJI W SIECI

Na czele zestawienia znajduje się Słowacja, a zaraz za nią jest Grecja, Hiszpania i Egipt. W przypadku naszych południowych sąsiadów wzmianki, które pojawiają się w sieci w znacznej części są komentarzami osób, które chcą podzielić się swoimi planami wyjazdu do tego kraju lub wrażeniami z pobytu tam.

W kontekście pozostałych destynacji wiele wątków dotyczy bezpośrednich ofert biur podróży lub dyskusji na temat jakości tych ofert.

Zaskoczeniem może być zamykająca zestawienie Kuba, która znajduje się stosunkowo daleko od Polski, przez co jest też drogą opcją podróży. Mimo to znalazła się w TOP 10, wyprzedzając równie egzotyczne wycieczki do Indii, Chin, RPA, czy też na Kostarykę i Dominikanę.

### liczba wzmianek



Jan Bosnovic, Słowackie Centrum Turystyki

Wśród Polaków rośnie zainteresowanie wyjazdami wypoczynkowymi na Słowację. Potwierdzają to chociażby dane z I kwartału 2013 roku, które pokazują 15% wzrost przyjazdów polskich turystów do kraju południowego sąsiada. Wpływa na to kilka czynników: potężne inwestycje w infrastrukturę turystyczną w ciągu ostatnich pięciu lat, wyższa jakość usług, wprowadzenie atrakcyjnych wielodniowych pakietów pobytowych, intensywna kampania reklamowa największych ośrodków turystycznych (m.in. zimowe ośrodki narciarskie Jasna Chopok i Tatrzańska Łomnica) oraz bliska odległość od granicy. Polacy poznają również nasze produkty (wina, sery). To wszystko na pewno przekłada się na ilość opinii i komentarzy, które pojawiają się w Internecie.

## GDZIE MÓWI SIĘ O WAKACYJNYCH KIERUNKACH? ŹRÓDŁA WĄTKÓW DLA TOP 10 DESTYNACJI

| Destynacja | Facebook | Mikroblogi | Blogi | Forum | Newsy | Inne |
|------------|----------|------------|-------|-------|-------|------|
| Słowacja   | 494      | 417        | 135   | 158   | 1442  | 111  |
| Grecja     | 198      | 90         | 79    | 108   | 1022  | 1804 |
| Hiszpania  | 181      | 178        | 182   | 103   | 1179  | 1364 |
| Egipt      | 141      | 44         | 69    | 65    | 913   | 1532 |
| Tunezja    | 90       | 21         | 35    | 47    | 595   | 1543 |
| Chorwacja  | 209      | 135        | 190   | 119   | 739   | 803  |
| Bułgaria   | 91       | 88         | 81    | 56    | 519   | 1330 |
| Francja    | 76       | 89         | 137   | 87    | 855   | 767  |
| Włochy     | 157      | 119        | 134   | 58    | 821   | 442  |
| Słowacja   | 71       | 31         | 171   | 33    | 614   | 672  |



## **BUZZ MARKETING BUDUJE ZASIĘG**

### **SZACOWANA LICZBA INTERAKCJI ORAZ REALNEGO ZASIĘGU**

Każdy wątek, która pojawi się w sieci na temat destynacji potencjalnie odbierana jest przez określoną grupę osób, śledzących jej źródło. W ten sposób buduje się zasięg komunikatu i wzmacnia efekt kampanii reklamowej danego miejsca.

Badania pokazały, że wątki Internautów o najpopularniejszych destynacjach turystycznych wytworzyły szacunkowo blisko 10 milionów interakcji oraz blisko 4,5 miliona realnego zasięgu.

Jest to niezwykle okazały wynik, który pokazuje jak duży rezultat można osiągnąć dzięki konwergencji POE w elemencie Earned.



# 9 831 298

Szacunkowa liczba interakcji ze wzmiankami o dziesięciu najpopularniejszych destynacjach w sieci.



# 4 325 864

Szacowany realny zasięg wzmianek o dziesięciu najpopularniejszych destynacjach w sieci.

## INTERAKCJE GŁÓWNIIE O GRECJI

### WARTOŚĆ DODANA DLA DESTYNACJI TURYSTYCZNYCH

Obojętność Internautów wobec konkretnego miejsca oznacza, że destynacja jest po prostu nijaka i bez wyrazu lub jej odbiorcy to osoby, które niechętnie dzielą się swoimi przeżyciami w social media.

Wśród TOP 10 badanych destynacji, największą szacunkową interakcją wywołują wątki o Grecji. Zaraz za nią, w zestawieniu znalazły się Hiszpania oraz Chorwacja.



| Destynacja | Szacunkowa liczba interakcji ze wzmiankami |
|------------|--|
| SŁOWACJA   | 1 006 339                                  |
| GRECJA     | 1 715 888                                  |
| HISZPANIA  | 1 652 105                                  |
| EGIPT      | 1 467 290                                  |
| TUNEZJA    | 595 096                                    |
| CHORWACJA  | 1 376 368                                  |
| BUŁGARIA   | 645 789                                    |
| FRANCJA    | 511 606                                    |
| WŁOCHY     | 466 930                                    |
| KUBA       | 393 887                                    |



Alexis Georgiades, Ambasada Grecji w Polsce

W ciągu ostatnich lat Grecja stanowi jeden z głównych kierunków dla polskich turystów. W tym roku, ze szczególną radością przyjęliśmy fakt, że nasz kraj po raz pierwszy zdobył najwyższe podium jeśli chodzi o liczbę rezerwacji na loty charterowe. W dużej mierze jest to efekt zmiany wizerunku Grecji. Grecja jest na dobrej drodze, wydobywa się z kryzysu - to bezpieczny, gościnny kraj oferujący swym gościom duży wybór atrakcji i sposobów na spędzenie wolnego czasu. Jest to dziś również kraj konkurencyjny pod względem cenowym.



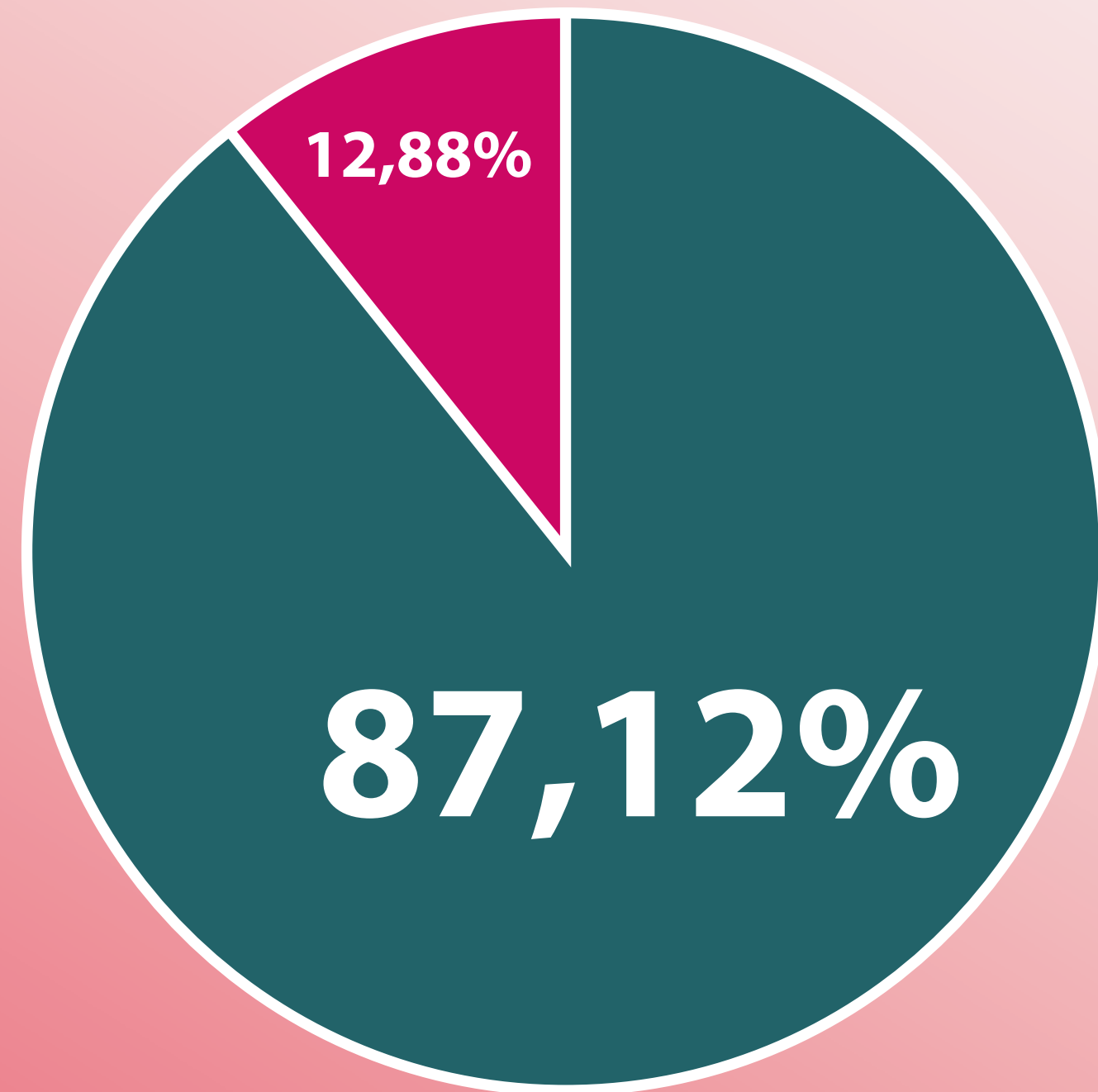
## SENTYMENT / WYDŹWIĘK EMOCJONALNY KOMENTARZY

Jeśli wziąć pod uwagę jedynie konkretnie określone nasycenie emocjonalne pojawiających się komunikatów, to widać wyraźną przewagę pozytywnego sentymentu.

Wakacje kojarzą się z czymś przyjemnym i komentarze Internautów to potwierdzają. Zatem w przestrzeni wirtualnej jeśli już pojawiają się komentarze na temat destynacji turystycznej, to są to dobre opinie. Użytkownicy social media zdecydowanie wolą dzielić się miłymi wspomnieniami lub planami, a mniej narzekają i krytykują wybrane miejsca.



### SENTYMENT



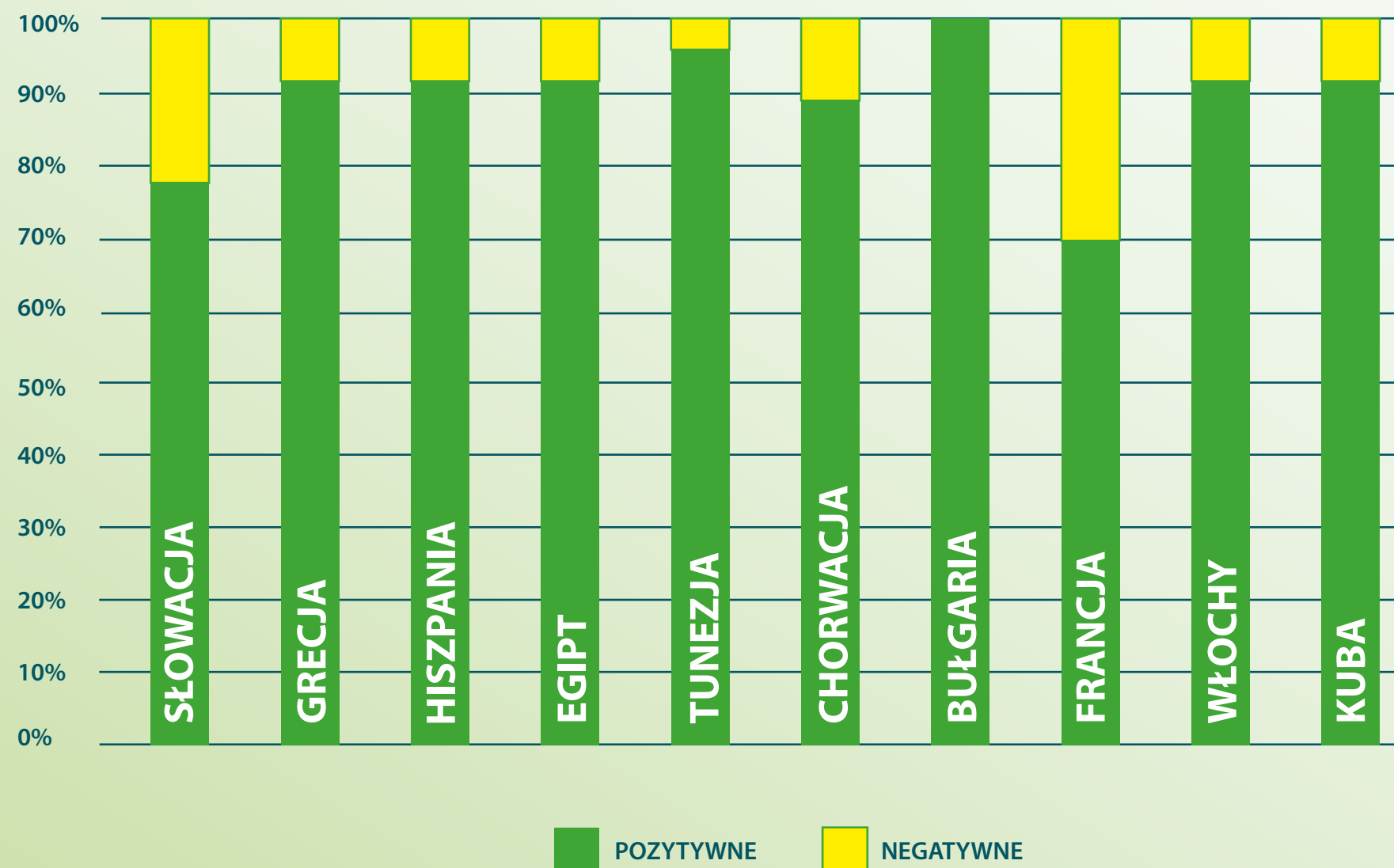
■ POZYTYWNY

■ NEGATYWNY

## EMOCJONALNY OBRAZ SYMPATII DESTYNACJI TURYSTYCZNYCH

Rekomendacje na bazie silnych emocji dodatkowo zwiększają zainteresowanie daną destynacją turystyczną. Spośród czołowej dziesiątki badanych miejsc najlepszą opinią Internautów cieszy się Bułgaria.

Kraj ten za czasów PRL był jednym z głównych kierunków zagranicznych wycieczek Polaków i w ostatnich latach znów zyskuje na popularności.



Angel Angelov, Ambasada Bułgarii w Polsce

W latach 80' do Bułgarii przyjeżdżało bardzo wielu Polaków. Zmieniło się to po transformacji. Podam tylko, że w 1998 roku liczba turystów z Polski wyniosła jedynie 13 tysięcy osób. Na przełomie wieków przeprowadzono jednak proces prywatyzacji segmentu turystycznego i od tamtego momentu sytuacja ulega systematycznie poprawie. Prywatny kapitał zaczął inwestować w infrastrukturę. Dziś każdy hotel ma basen, co nie jest standardem chociażby w Chorwacji. Rozwój widoczny jest gołym okiem i jeśli ktoś był na przykład w Złotych Piaskach dziesięć lat temu, a przyjedzie tam teraz, to zobaczy ogrom poczynionych zmian. Oprócz infrastruktury oraz wysokiej jakości usług bardzo istotna jest też dobra pogoda. Ta zwłaszcza w lipcu i sierpniu jest pewna. Myślę, że to wszystko właśnie wpływa na tak pozytywny odbiór naszego kraju przez Polaków i ich opinie, które zamieszczają w sieci.



# EUROPA I EGZOTYKA NA DWÓCH BIEGUNACH POPULARNOŚCI

## TOP 5 POPULARNYCH I NAJMNIJ POPULARNYCH NA FACEBOOK.COM

Na Facebooku najpopularniejsza jest Słowacja, która jest blisko Polski oraz oferuje wiele atrakcji i dzięki temu stała się celem podróży wielu Polaków, zwłaszcza z południowej części naszego kraju.

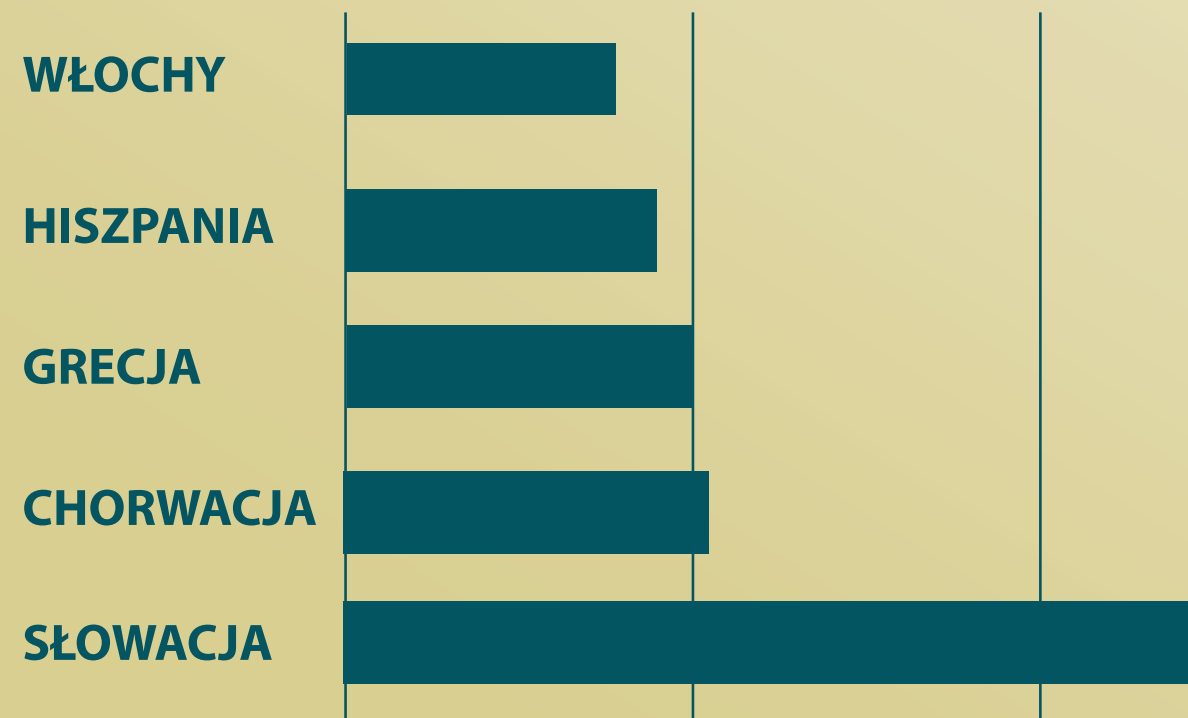
Obok niej w zestawieniu pojawiły się europejskie destynacje z nad Morza Śródziemnego. Wynika to z faktu, iż polscy turyści bardzo dobrze znają te kierunki i już od wielu lat je odwiedzają.



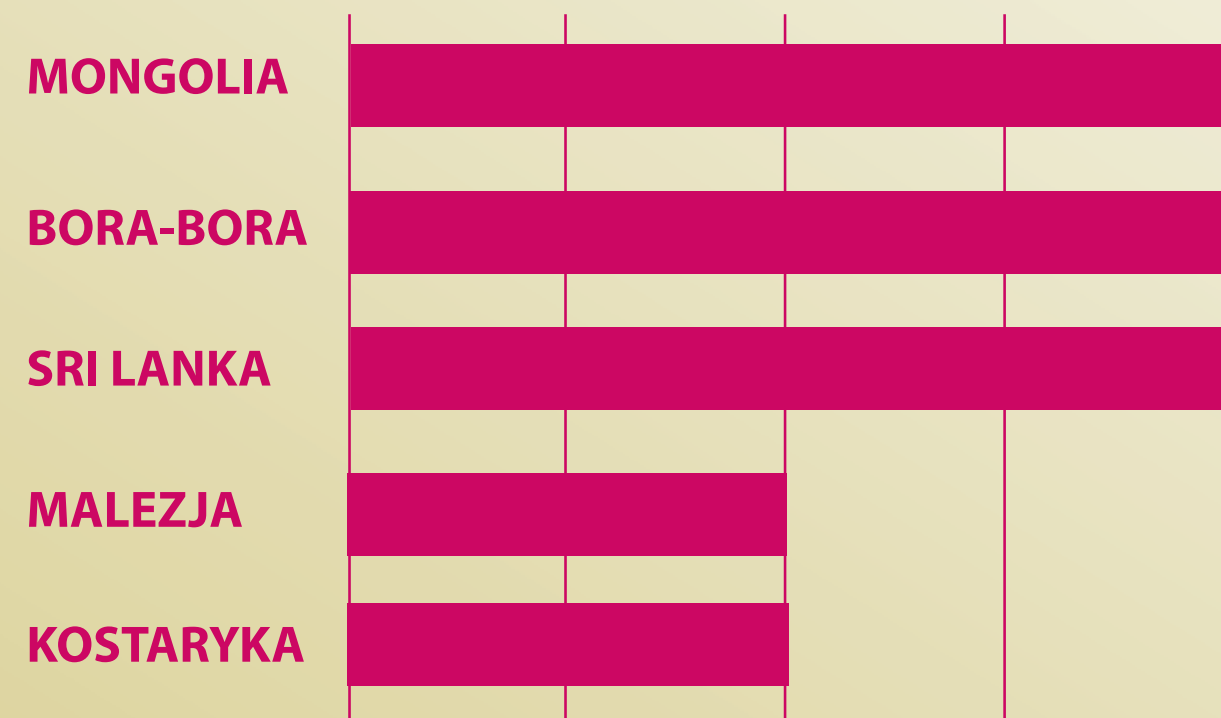
Wśród najmniej popularnych lokalizacji znalazły się Mongolia, Bora-Bora, Sri Lanka, Malezja i Kostaryka. Są to miejsca zdecydowanie dla nas egzotyczne. Postrzegane są one bardziej w kategorii pewnej tajemnicy. Niemniej są to destynacje o sporym potencjale turystycznym i wzrastającą dostępnością dzięki nowym połączeniom lotniczym. Zapewne to spowoduje, iż wzrośnie też ilość wzmianek na ich temat.



### TOP 5 NAJPOPULARNIEJSZYCH



### TOP 5 NAJMNIJ POPULARNYCH





## EUROPA I EGZOTYKA NA DWÓCH BIEGUNACH POPULARNOŚCI TOP 5 POPULARNYCH I NAJMNIJ POPULARNYCH NA FACEBOOK.COM

Najmniej popularne destynacje na facebooku to czysta egzotyka. Są one stosunkowo drogie i stąd też preferowane przez zamożnych klientów. Ten rodzaj klientów stanowi najmniejszy odsetek w mediach społecznościowych.

Dodatkowo są to zwykle ludzie spełnieni. W mniejszym stopniu czują oni potrzebę dzielenia się tematami urlopowymi na forum publicznym. Natomiast liderzy rankingu wyraźnie pokrywają się z wolumenem turystów danych destynacji. Buzz marketing podsycza zainteresowane, a to z kolei przekłada się na następne wzmianki itd.

Te kierunki są znacznie bliżej Polski, posiadają szeroką ofertę zorganizowanych wyjazdów, jak również są łatwo dostępne za sprawą tzw. tanich linii lotniczych lub w zasięgu podróży samochodem.



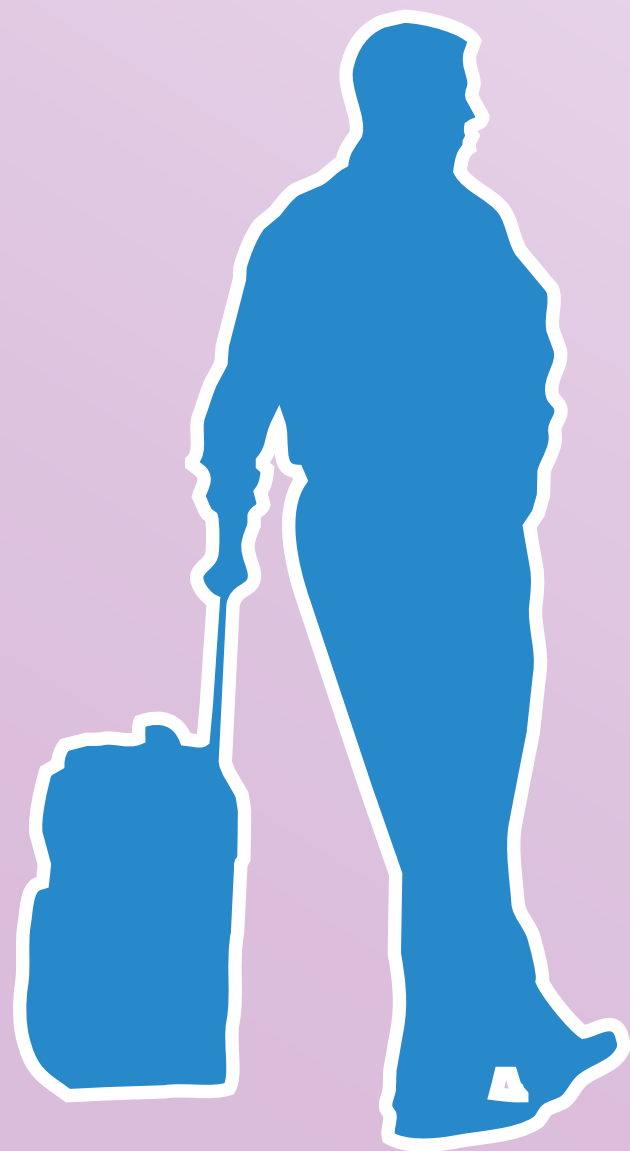
Jakub Deryng-Dymitrowicz, wiceprezes Agencji Reklamowej CzART. PADI Advanced Water Diver i tytuł MBA to mieszanka, która gwarantuje mu stały dopływ adrenaliny. Ekspert w obszarze tourism destination marketingu. Nadzorował między innymi kampanię reklamową największych słowackich ośrodków narciarskich "Jasna Chopok i Tatrzńska Łomnica. Tak blisko, tak alpejsko!", która została nagrodzona tytułem IMPACTOR 2012 w kategorii Projekt roku – Marketing miejsc.



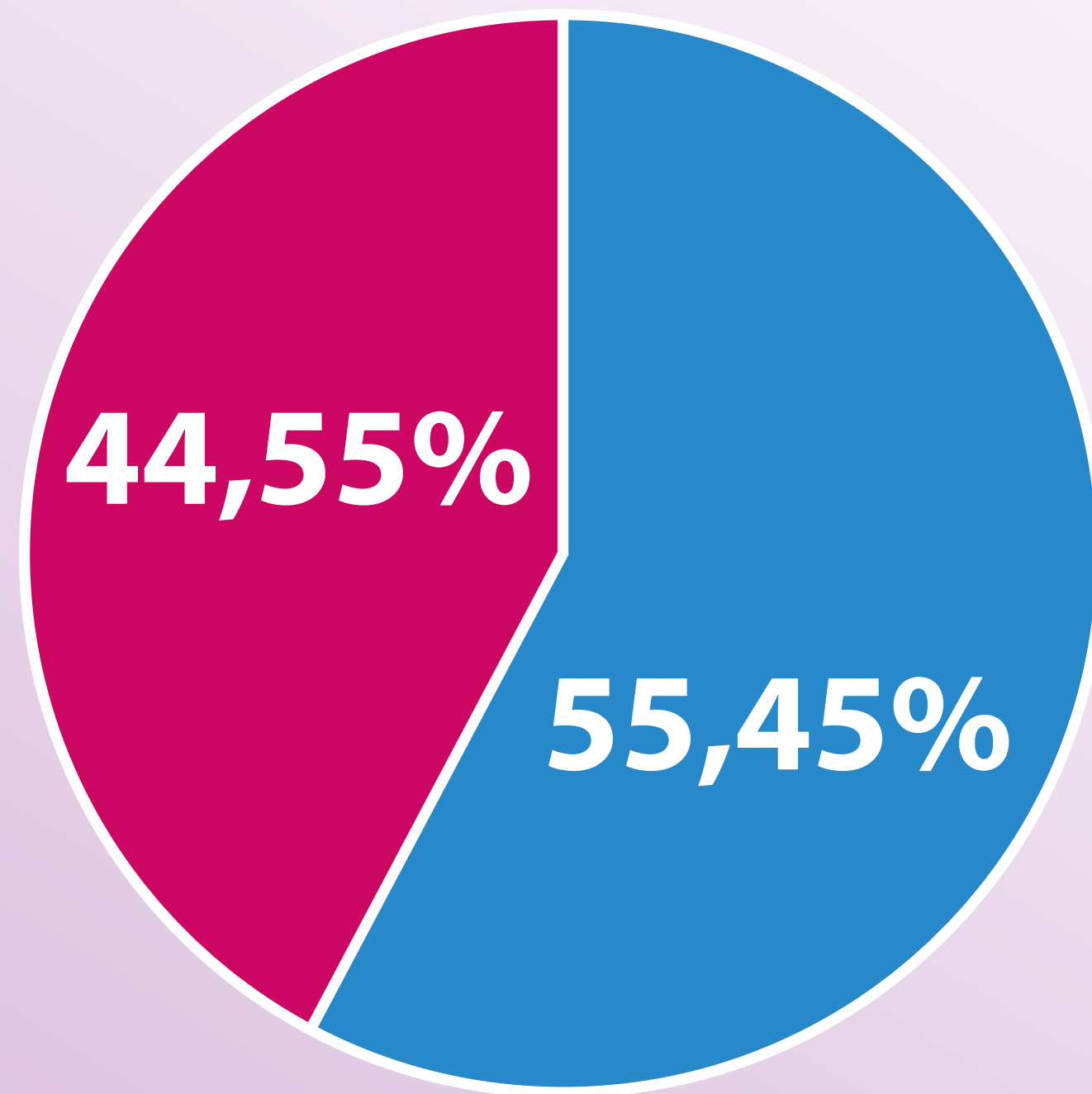
## MĘŻCZYŹNI DZIELĄ SIĘ CHĘTNIEJ

Co ciekawe częściej o wakacjach i miejscach podróży komunikują panowie aniżeli panie. Nie jest to może drastyczna różnica procentowa, ale jednak to mężczyźni chętniej dzielą się ze swoimi znajomymi planami wypoczynku oraz opiniami o danym miejscu.

To może również przenosić się na obszar decyzji zakupowej konkretnej wycieczki lub wybór docelowego miejsca podróży.



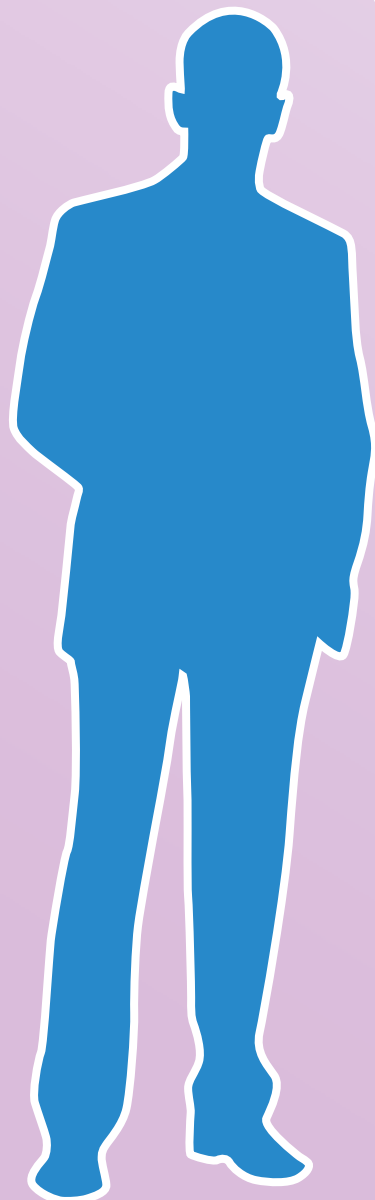
## KOMUNIKACJA PRZY UWZGLĘDNIENIU PŁCI





■ MĘŻCZYŹNI

■ KOBIECY

# PRZYKŁADOWE CYTATY I WZMIANKI





 **Anita Wandyszewska** Płeć: Kobieta zaznacz 

Jeśli ktoś jeszcze nie wie - wkrótce zamierzamy z Dawidem spędzić wakacje w trochę inny sposób - na dwóch kółkach, podróżując wzdłuż Karpat przez **Słowację**, **Węgry** aż do Rumunii, zaliczając po drodze Trasę Transfagaraską oraz Transalpinę :) Jeśli ktoś chciałby dowiedzieć się, jak nam idzie bądź jak wyglądają przygotowania do takiej wyprawy - zapraszam na naszego raczkującego jeszcze bloga :) - Rower na przelęczy

1 tydzień temu | neutral | facebook.com



Oznacz Źródło Grupuj Usuń Sentyment

 **Marian Śmiałek** zaznacz 

Tak się zastanawiam czy nie wyjechać gdzieś na wakacje.... Przecież nie będę całe wakacje siedział w Wadlewie, tylko gdzie wyjechać? Może Hiszpania, a może **Włochy**...? I na ile? Sam nie wiem, muszę jeszcze o tym porozmawiać z Aurelią :)

1 tydzień temu | neutral | facebook.com



Oznacz Źródło Grupuj Usuń Sentyment

 **Julcia Kiera** Płeć: Kobieta zaznacz 

Ja pod koniec lipca idę na wspólny koncert Dżemu, Perfect i TSA, a poza tym dla mnie już są wakacje bo w niedzielę wylatuję do Grecji xD

6 dni temu | neutral | facebook.com

Oznacz Źródło Grupuj Usuń Sentyment

 **4ever\_hungry** Płeć: Mężczyzna zaznacz 

Ile bym dała żeby pojechać teraz na wakacje do Francji czy **Hiszpanii** .\_\_\_\_.

6 dni temu | neutral | twitter.com

Oznacz Źródło Grupuj Usuń Sentyment

**Komentarz użytkownika: dzieju41** zaznacz 

Za 3 tygodnie wybieram się na wakacje po raz drugi do **Chorwacji**, za pierwszym razem byłem w Rovinju, w tym roku wybieram się do Baska Voda niedaleko Makarskiej. Kto jeszcze nie był w **Chorwacji**, gorąco polecam. Na koniec dodam, że odliczam dni do wyjazdu. :)

6 dni temu | neutral | wykop.pl

Oznacz Źródło Grupuj Usuń Sentyment

**Wakacje.. nakręciłam filmik i chciałabym poznać waszą opinię** zaznacz

Hej :) Chciałabym zachęcić wszystkie was na wyjazd do **Chorwacji** jest tanio i magicznie. Wakacje.. nakręciłam filmik i chciałabym poznać waszą opinię :).

6 dni temu | neutral | vinted.pl

Oznacz Źródło Grupuj Usuń Sentyment



# PRZYKŁADOWE CYTATY I WZMIANKI

facebook Wyszukaj osoby, miejsca i inne

**Anna Gliniecka-Woś** ▸ Itaka  
7 czerwca o 23:02

A może jakieś informacje o greckiej wyspie Kos? Był ktoś?

Lubię to! · Dodaj komentarz

Najpopularniejsze komentarze

Napisz komentarz...

**Itaka** @Anna Kos to przede wszystkim piękne piaszczyste plaże, malownicze wioski i duża ilość zieleni. Na Kos znajdzie się sporo atrakcji dla tych, którzy lubią spędzać wakacje aktywnie, ale także i dla tych, którzy stawiają na zwiedzanie (rejsy na Nisyros, Asklepiejon, Kos, Kefalos). W niedalekiej odległości od wyspy znajduje się tureckie Bodrum. Najważniejsze kurorty i miejscowości wypoczynkowe to Kos, Marmari, Mastichari i Tigaki. Sporo informacji o Kos możesz znaleźć na naszej stronie internetowej: <http://www.itaka.pl/wczasy/grecja/kos/index.php?zs=Opis>.

Lubię to! · Odpowiedz · 1 · 7 czerwca o 23:45

**Itaka** Kasja dodamy jeszcze, że Hotele Blue Lagoon są bardzo popularne wśród naszych Klientów. Świetna infrastruktura, fantastyczne baseny i bogate zaplecze sportowo-rekreacyjne. Na pewno nie będziecie się nudzić 😊

Lubię to! · Odpowiedz · 1 · 8 czerwca o 17:56

**Anna Krzys Dmowscy** Super :) jedzenie boskie..... 😊 ogromny teren, basen marzenie, naleśnikarnia na środku basenu... ładny wystój, animacje..... nie jesteśmy wymagający, ale było ekstra 😊

Lubię to! · Odpowiedz · 1 · 8 czerwca o 17:38

**Anna Gliniecka-Woś** No my też właśnie do Blue Lagoon za tydzień 😊

Lubię to! · Odpowiedz · 1 · 8 czerwca o 16:32 przez: telefon komórkowy

**Anna Krzys Dmowscy** byliśmy w Blue Lagoon na Kos, ładna grecka wyspa, przepiękna starówka. Nisyros niezmiernie, super wycieczka. Z tego co pamiętam była też wycieczka na Kalymnos - wyspę gąbek. Wycieczki do Bodrum może szczególnie nie polecam, bo od samej rezydentki wiem... Zobacz więcej

Lubię to! · Odpowiedz · 1 · 8 czerwca o 05:22

**Itaka** Kasja nad którym hotelem Blue Lagoon myślisz? Mamy w ofercie 2: Hotel Blue Lagoon Garden Satellite oraz Hotel Blue Lagoon Resort. Anna - jak podobały się wczasy w Blue Lagoon? 😊

Lubię to! · Odpowiedz · 8 czerwca o 17:18

facebook Wyszukaj osoby, miejsca i inne

**Alfa Star** · Osób, które to lubią: 18.694  
6 czerwca o 10:07 w pobliżu: Warszawa, Warszawa ·

Lubię to!

Zaczął się czerwiec, więc czas planować wakacje...

Słoneczne kąpiele, urokliwe zabytki, egzotyczne jedzenie... już blisko.

Wakacyjne przygody smakują lepiej jeśli spędzasz je z najbliższymi w gronie rodzinnym lub przyjaciół. Pomyśl o nich i zacznijcie wspólne planowanie wakacji - poleć im nasz profil facebookowy i razem zajrzyjcie na stronę <http://www.alfastar.com.pl/> - na pewno znajdziecie coś na własne wymarzone wakacje!

piszcie w komentarzach swoje plany na urlop!

**Biuro Podróży Alfa Star**  
[www.alfastar.com.pl](http://www.alfastar.com.pl)  
Egipt, Teneryfa, alfastar opinie, alfa star opinie, Tunezja, Turcja, Bułgaria, Kreta, Grecja. Rezerwuj ofertę lato 2012. Alfa Star Biuro Podróży zaprasza.

Lubię to! · Dodaj komentarz · Udostępnij

11 osób lubi to.

**Marcin Sałata** Kreta z Alfa Star 14 lipca 😊  
6 czerwca o 11:14 przez: telefon komórkowy · Lubię to!

**Kamil Pietrzak** Wakacje z Wami to sama przyjemność - 15 dni w Egipcie 😊 Wszystko tak jak powinno być!!! Pozdrawiam i zaczynam planować kolejny urlop 😊  
6 czerwca o 11:33 · Lubię to! · 2

**Marzena Roguska** Egipt 5 lipca  
6 czerwca o 16:08 przez: telefon komórkowy · Lubię to!

**Elżbieta Milanowicz** Egipt 4 lipca!!!  
6 czerwca o 19:20 · Lubię to!

**Malgorzata Czujowicz** Egipt 3 września!!!

“ wakacje w tunezji super towarzystwo **wesoła** zabawa uff szkoda że już koniec

2 tygodnie temu | facebook | Autor: Józef

“ jestem **ciekawa** czy rodzice zgodzą się, żebym na przyszłe wakacje nie poleciała tylko do londynu, ale do hiszpanii też.

1 czerwca 2013 | twitter | Autor: Weronika

“ w jahodnej jeszcze nie byliśmy, mam nadzieję, że renata da radę :) zapraszam was na **fajny** weekend na/w **słowacji**

2 tygodnie temu | | Autor: Natalia

“ to będą **najlepsze** wakacje w moim życiu, grecja, **słowacja**, łeba, domówki i klimat z ziomkami

31 maja 2013 | twitter | Autor: mallyrgasm

“ **polecam** wakacje w chorwacji! szczególnie dla rodzin z dziećmi.

1 czerwca 2013 | facebook | Autor: Marciniak

“ to będą **najlepsze** wakacje barcelona & bułgaria <3

4 czerwca 2013 | twitter | Autor: chaariice

## PODSUMOWANIE



### JAKUB DERYNG-DYMITROWICZ, AGENCJA REKLAMOWA CZART

Jak widać Polacy lubią dzielić się informacjami na temat swoich turystycznych podbojów. Przeważnie czynią to liderzy opinii, którzy wpływają na decyzję grupy znajomych lub osoby, które reprezentują ważny głos w gronie rodzinnym.

Badanie wykazało, że atrakcyjne wakacje to niekoniecznie tylko kraje południowej Europy lub północnej Afryki, ale także bliższe miejsca jak Słowacja oraz Bułgaria. Nasi południowi sąsiedzi cieszą się największą popularnością w sieci, ale to Bułgarzy mogą pochwalić się najlepszą opinią wśród polskich Internautów. W krajach regionu Europy Środkowej drzemie zatem jeszcze niewyeksplorowany potencjał.

Interesujące jest to, że częściej o podróżach i wakacjach wspominają mężczyźni aniżeli kobiety. To cenna wiadomość dla marketerów, którzy przygotowują strategie komunikacji. Ważne jest również to, że wzmianki są zdecydowanie bardziej nacechowane sentymentem pozytywnym niż negatywnym. Jeśli, więc już się dyskutuje, to raczej mówi się o danym miejscu w superlatywach i dlatego tak istotne jest wywołanie buzz marketingu.



### MICHAŁ SADOWSKI, BRAND24

Turystyka to jedna z branż, w której o "być albo nie być" decyduje często Internet. Wystarczy wspomnieć o głośnym upadku biura podróży Sky Club, które zbierało sporo mocno negatywnych wzmianek na wiele dni przed samym ogłoszeniem upadłości.

Negatywne opinie konsumentów branży turystycznej potrafią być bolesne poprzez istotną ekspozycję w różnego rodzaju wyszukiwarkach. Większość z nas przed zakupem wycieczki sprawdza opinie nie tylko na temat samego biura podróży, ale także hotelu, czy nawet przewoźnika, który odpowiada za lot.

Dlatego coraz więcej marek branży turystycznej monitoruje Internet. Wiedzą bowiem, że w dobie wymagającego konsumenta - negatywy prędzej czy później pojawiają się na temat każdego podmiotu. To czy przerodzą się później w kryzys zależy jedynie od reakcji samej marki.



## NARZĘDZIE ANALIZY

Brand24 to narzędzie do monitoringu Internetu i wsparcia sprzedaży. Dzięki niemu można w bardzo szybki sposób dotrzeć do wzmianek i dyskusji na temat konkretnej marki.

Rozbudowany system analiz pozwala na poznanie najbardziej wpływowych użytkowników mediów społecznościowych, a także na pozyskanie informacji o tym kto i gdzie najczęściej dyskutuje na temat interesującej nas marki.

## DANE KONTAKTOWE



Agencja Reklamowa CzART  
ul. Fabryczna 19  
53-609 Wrocław

Departament Tourism destination marketing  
[www.czart.pl](http://www.czart.pl)  
[czart@czart.pl](mailto:czart@czart.pl)  
+48 71 37 69 400  
+48 22 20 81 360



Brand 24 S.A.  
ul. Tamka 16 lok. 6/7  
00-349 Warszawa

Michał Sadowski  
[www.brand24.pl](http://www.brand24.pl)  
[michal@brand24.pl](mailto:michal@brand24.pl)  
+ 48 605 394 355