



Секция цифровизации
и смарт туризма КТА/КАГиР

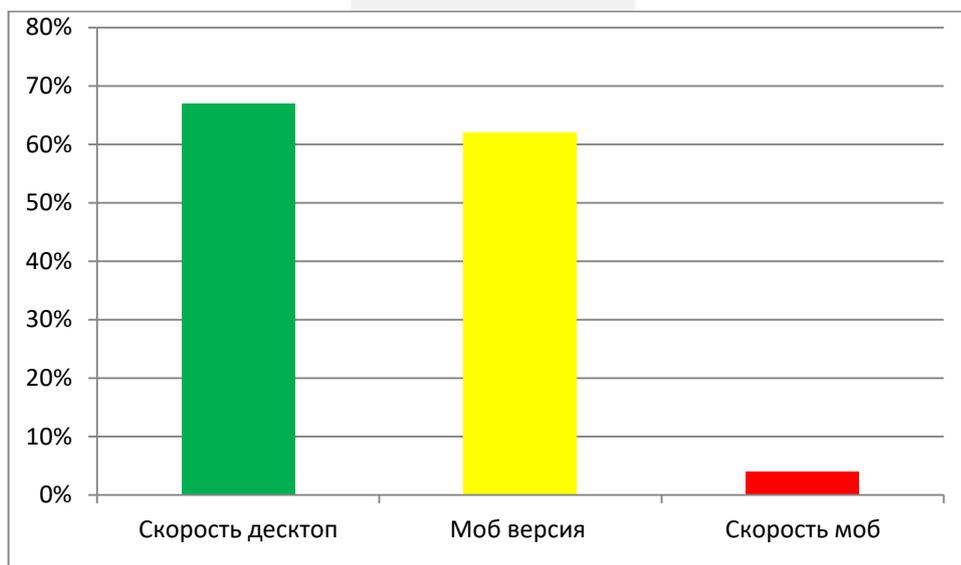
Экспресс отчет о состоянии онлайн работы в Казахстанских туристических организациях с рекомендациями по улучшению этой работы.

Введение и методология.

Данный отчет подготовлен на основании исследования видимой онлайн работы 100 случайно отобранных туристических предприятий, таких как отели, турфирмы, туроператоры, музеи и т.д.

Цель исследования : выявить применяемые инструменты интернет маркетинга Казахстанскими тур предприятиями и найти точки роста в интернете.

Раздел 1. Сайт



67% сайтов имеют скорость загрузки десктопной версии менее 3 секунд, что является нормой. Поэтому 33% сайтов теряют трафик из-за того, что клиенты просто не дожидаются загрузки сайта. Кроме того, низкая скорость снижает органическую выдачу в поиске Google и Яндекс.

Только 62% сайтов имеют мобильную версию. 38% сайтов, не имеющих мобильной версии, противоречат политике Google Mobile friendly и теряют позиции в органической выдаче.

Только 4% сайтов имеют скорость загрузки мобильной версии менее 3 секунд, что далеко от нормы и препятствует органическому продвижению и использованию мобильной версии сайта туристами, поскольку в основном туристы используют мобильные устройства во время поездки.

Republic of Kazakhstan
Almaty, Rozybakieva street 184

www.centersmarttourism.com

Tel. +7 727 225 85 85

+7 777 685 85 85

E-mail: info@centersmarttourism.com



Рекомендации по разделу 1:

1. Всем организациям следует проверить скорость загрузки сайта здесь: <https://pagespeed.web.dev/?hl=ru> . Достаточно ввести адрес сайта в окошке и на дисплей будет выведено значение скорости с рекомендациями как ускорить загрузку. Если время загрузки составляет более 3 секунд, то необходимо принимать меры по повышению скорости.
2. Всем организациям проверить оптимизацию под мобильные устройства здесь: <https://search.google.com/test/mobile-friendly?hl=ru> . Если сайт плохо оптимизирован под мобильные устройства, то это мешает хорошему продвижению сайта в поисковых системах и затрудняет контакт потенциальных клиентов с компанией.

Republic of Kazakhstan
Almaty, Rozybakieva street 184

www.centersmarttourism.com

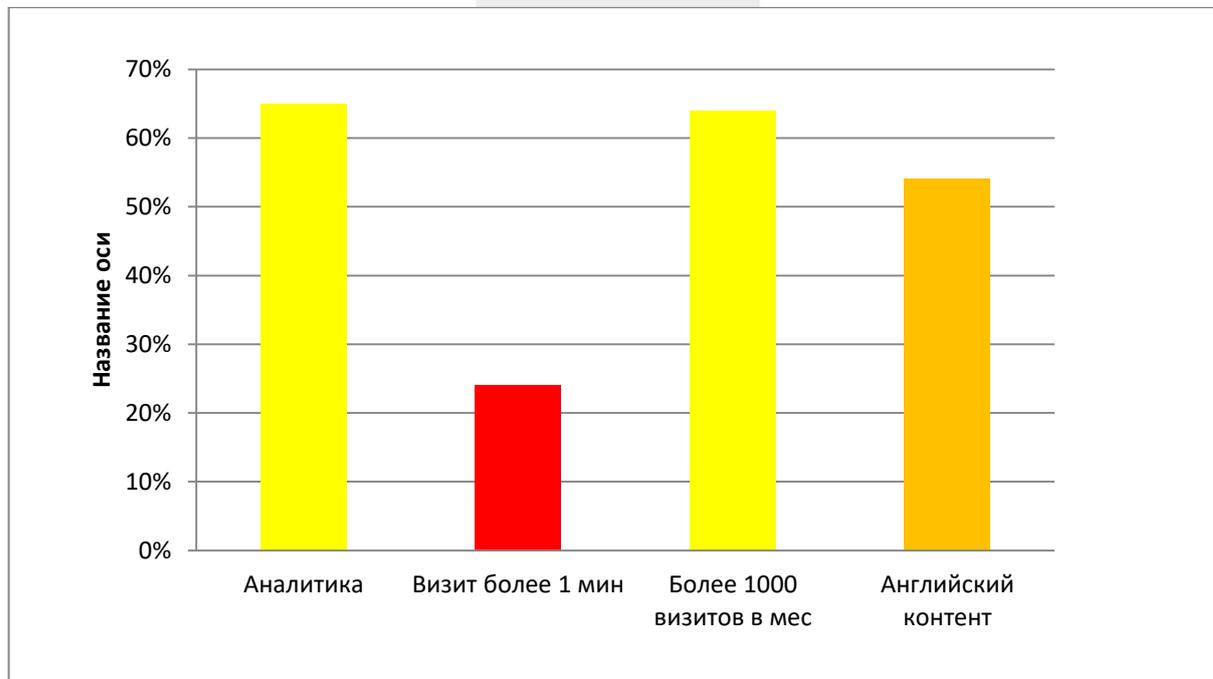
Tel. +7 727 225 85 85

+7 777 685 85 85

E-mail: info@centersmarttourism.com



Раздел 2. Контент сайтов



Только на 65% сайтов установлена аналитика, что не позволяет оставшимся 35% предприятий эффективно оценивать взаимодействие сайта с туристами и оценивать продвижение и качество своего контента.

Только 24% имеют среднюю продолжительность визита более 1-й минуты. Это говорит о том, что пользователи не задерживаются надолго на 76% сайтов, т. к. , видимо, считают контент не интересным и бесполезным для себя или не находят то, что ищут.

Только 64% сайтов имеют трафик более 1000 визитов в месяц, что говорит о том, то 36% сайтов плохо настроены под поисковые системы или их контент не интересен пользователям.

46% сайтов не имеют английского контента. Это препятствует контакту туристических организаций с туристами из дальнего зарубежья и развитию международного туризма в Казахстане в целом.

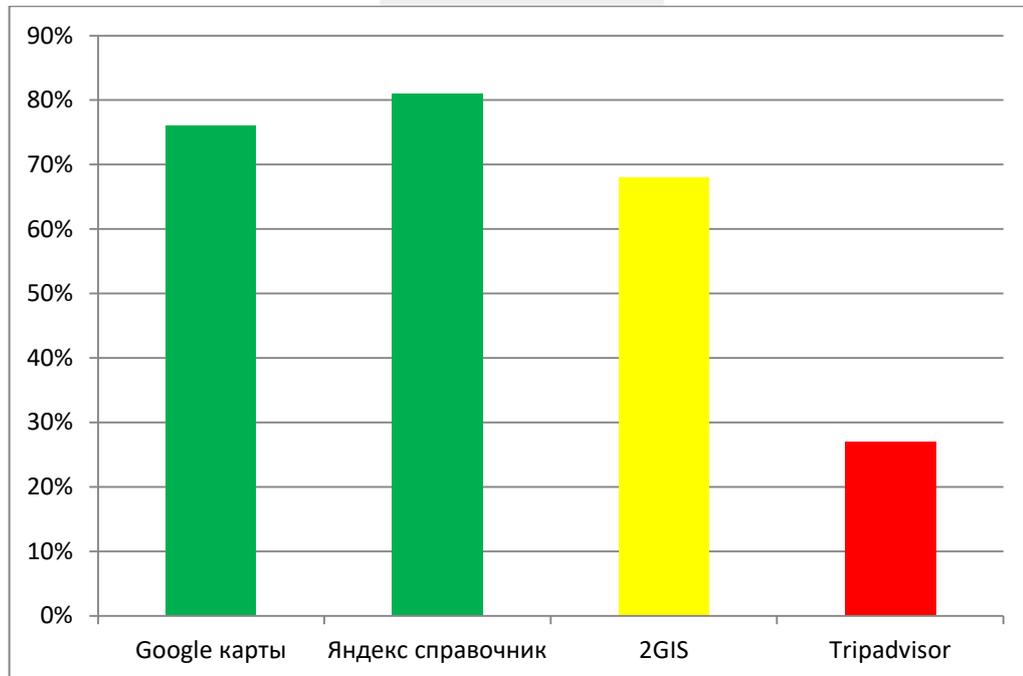


Рекомендации по разделу 2:

1. Руководителям, владельцам, маркетологам пройти бесплатное обучение и установить на сайт GA4, например здесь:
<https://skillshop.exceedlms.com/student/path/66744-google>
2. Пройти бесплатную сертификацию по GA4 здесь:
<https://skillshop.exceedlms.com/student/path/525084-sertifikatsiya-po-google-analitike>
3. Проверить контент на сайте – насколько он уникален, полезен и соответствует запросам туристов, насколько легко найти всю интересующую туриста информацию. Чек лист для проверки контента, разработанный Google здесь:
<https://developers.google.com/search/docs/fundamentals/creating-helpful-content?hl=ru>
4. В случае если организация обслуживает туристов из дальнего зарубежья, разместить английский контент на сайте для удобства прибывающих туристов и развития международного туризма в Казахстане. В дальнейшем для интернационализации туризма стремиться к созданию контента на 6-ти языках ООН и языках своих основных рынков.



Раздел 3. Онлайн репутация и геосервисы



76% размещены на Google картах, средний рейтинг = 4,5 из 5 возможных

81% размещены в Яндекс справочнике, средний рейтинг 4,3 из 5

68% размещены в 2GIS, средний рейтинг 4,2 из 5

27% предприятий размещены в Tripadvisor, средний рейтинг 4,2 из 5

Только 36% всегда отвечают на отзывы и критику туристов.

Как видим, туристические предприятия в целом имеют довольно высокие оценки у туристов. Вместе с тем, 64% не отвечают на отзывы и, возможно, не следят за ними, что приводит к потере части клиентов и в обоснованных сомнениях о существовании и характере компании, не заботящейся о своей онлайн репутации.

Также, 73% организаций не размещены в Tripadvisor, хотя это ресурс номер 1 у туристов из дальнего зарубежья, поскольку содержит реальные отзывы туристов.



Рекомендации по разделу 3

Проверить размещение, правильность данных и ответы на отзывы. Если результат проверки отрицательный, то зарегистрироваться по ссылкам ниже и ответить на неотвеченные отзывы:

1. Google Business Profile (Google карта) здесь: <https://www.google.com/business/>
2. Яндекс справочник (Яндекс карта) : <https://yandex.ru/sprav/companies>
3. 2GIS: <https://reklama.2gis.ru/add-info>
4. Tripadvisor: <https://www.tripadvisor.com/ru-RU/hc/owner/articles/397>

Republic of Kazakhstan
Almaty, Rozybakieva street 184

www.centersmarttourism.com

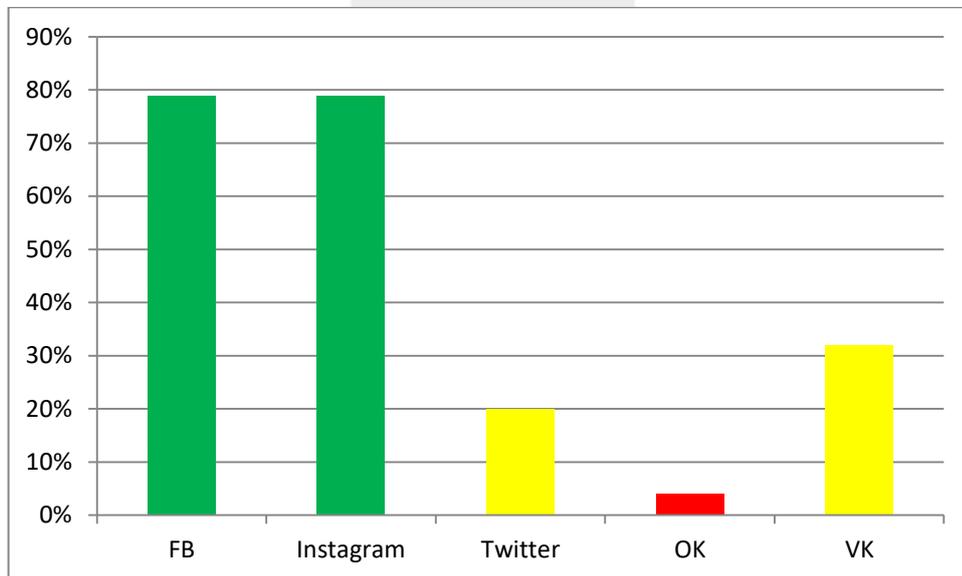
Tel. +7 727 225 85 85

+7 777 685 85 85

E-mail: info@centersmarttourism.com



Раздел 4. Социальные сети



Оценивалось только наличие аккаунта или страницы без учета контента.

Примечание. В любом случае наличие аккаунта и нескольких постов дает возможность нахождения организации клиентами в поиске внутри любой соцсети для прямого контакта с ней.

79% зарегистрированы в FB

79% зарегистрированы в Instagram

20% зарегистрированы в Twitter

4% зарегистрированы в OK

32% зарегистрированы в VK

Виден однозначный перекоп в сторону FB и Instagram, что неплохо, однако дает рост конкуренции внутри данных соцсетей.

Другие популярные соцсети представлены недостаточно.



Рекомендации по разделу 4.

Использование той или иной соцсети туристическими организациями сильно зависит от их целевой аудитории.

1. Возможно, тур организациям имеющим дело с туристами из дальнего зарубежья имеет смысл зарегистрироваться в Twitter, так как туристы часто задают там вопросы напрямую провайдерам тур услуг. Подробнее здесь: <https://help.twitter.com/ru/using-twitter/create-twitter-account>
2. Организациям, предоставляющим оздоровительные, медицинские или развлекательные услуги для возрастных русскоязычных туристов, возможно есть смысл создать бизнес профиль в ОК <https://ok.ru/business/topic/153410530190720> или группу <https://m.ok.ru/help/kak-sozdat-gruppu-dlya-biznesa>
3. Организациям, предоставляющим услуги русскоязычным туристам, возможно стоит создать сообщество бизнес страницы: <https://vk.com/biz/article/s-chego-nachat-stranica>
4. Организациям, оказывающим в основном услуги для бизнеса имеет смысл рассмотреть создание бизнес профиля в LinkedIn <https://www.linkedin.com/help/linkedin/answer/a544882/-linkedin?lang=ru>



Раздел 5. Общие замечания

В целом, по опыту наших исследований и проведения занятий, анкетирования и опросов, владельцы, руководители и маркетологи Казахстанских туристических организаций слабо представляют себе как все работает в интернете, что стоит делать, чего следует избегать и какие и когда применять инструменты.

Исходя из этого, предлагаем всем заинтересованным в продвижении своего бизнеса:

1. Подключиться к бесплатному Whatsapp чату «Цифровая среда». Доступ в чат – только после регистрации по ссылке:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScPmlUFLUooFasiDt96RDf_siQUOJR84apd2OdmRUv_UyMzrw/viewform?usp=sf_link
2. Приобрести и использовать как настольную книгу самоучитель «Основы цифрового тревел маркетинга». Подробнее
<https://centersmarttourism.world/for-tourism-organisations/materials/basics-of-digital-travel-marketing-ru/>
3. В перспективе в 2023 году организовать недельные очные курсы - тренинги с полным погружением и практикой по основам цифрового тревел маркетинга для любых туристических организаций: отелей, турагентов, турфирм, туроператоров, гидов, визит центров, ресторанов и т.д. Предварительная запись, вопросы и предложения по формату планируемых курсов принимаются по электронной почте:
info@centersmarttourism.com

С уважением,

Руководитель секции цифровизации
и смарт туризма КТА/КАГиР

Дмитрий Тин

07.06.2023

Whatsapp/Tel +7 777 685 85 85
Email: info@centersmarttourism.com