

ВЫХОД ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ НА НОВЫЙ СЕГМЕНТ «СЛЕПЫЕ И СЛАБОВИДЯЩИЕ ЛЮДИ»

А. Н. Курьянова

*Гомельский государственный технический университет
имени П. О. Сухого, Беларусь*

Научный руководитель канд. геогр. наук, доц. Е. Н. Карчевская

Несмотря на достаточно большое количество фирм и очень жесткую конкуренцию в отрасли туризма, ни одно предприятие не имеет определенного четкого, отличного от других фирм, образа в сознании потребителей. Все туристские фирмы Гомеля предлагают схожие условия, туры и т. д., все работают, не выделяя для себя каких-либо приоритетных сегментов и не прикладывая усилий по поводу поиска неудовлетворенных потребителей, на которых можно направить свои основные усилия. У фирм нет конкурентных преимуществ, и в большинстве случаев они не задумываются о возможности их определения и выделения.

Поэтому для выделения образа фирмы в глазах потребителей и для нормального и эффективного ее позиционирования необходимо выходить на нового потребителя. Таким потребителем может выступить такой специфический сегмент, как слепые и слабовидящие люди. На данный момент во всей Гомельской области нет ни одной туристической фирмы, которая бы оказывала услуги данной группе населения, т. е. эта услуга будет уникальной для людей с ограниченными возможностями.

Численность инвалидов по зрению в Гомельской области составляет примерно 2300 человек. Также необходимо отметить, что с каждым годом их численность увеличивается. В силу ограниченности своих возможностей они не могут посещать экс-

курсии, рассчитанные на людей с полноценными возможностями, т. к. лишены возможности визуально воспринимать информацию, а большинство экскурсий и туров, в первую очередь, связаны именно с показом. Таким образом, выход на новый сегмент слепых и слабовидящих людей сопровождается достаточно нестандартным подходом к разработке туров.

Выход на сегмент, включающий слепых и слабовидящих людей, будет связан, прежде всего, с турами аудиального и тактильного восприятия.

Во-первых, для удовлетворения потребности данного сегмента в туристических услугах подойдут туры событийного характера, т. е. посещение различных концертов и других подобных мероприятий.

На основании проведенного опроса для данного сегмента была разработана поездка в Софийский собор в Полоцк на концерт органной музыки. Примерная программа поездки представлена в таблице.

Программа поездки в Полоцк

7.00 – Выезд из Гомеля. По дороге — путевая информация от гида об истории древнего города Полоцка, об истории Софийского собора
14.00 – Прибытие в Полоцк, посещение концерта органной музыки в Софийском соборе
17.00 – Выезд в Гомель

В Софийском соборе часто проходят концерты органной музыки большого масштаба, к ним в основном и будут приурочены поездки.

Стоимость туристической услуги на одного человека для данного сегмента составит примерно 42000 бел. р.

Кроме концертов в Софийском соборе будут организованы поездки на различные концертные программы как в Республике Беларусь, так и за ее пределами.

Помимо поездок событийного характера для данного сегмента будут организованы различные экскурсии и развлекательные программы, связанные с тактильным и аудиальным восприятием в пределах Гомеля. Такие специфические услуги, например, предоставляет гомельский дворцово-парковый ансамбль. Последнее время именно там активно проводятся экскурсии для слепых и слабовидящих людей, многие экспонаты самого дворца снабжены специальными табличками для слепых по системе Брайля, и к ним открыт доступ. По ходу экскурсии экскурсовод предоставляет информацию о каждом экспонате, об истории объекта. Многие экскурсионные программы сопровождаются музыкальным оформлением.

Таким образом, в первую очередь необходимо наладить сотрудничество с гомельским дворцово-парковым ансамблем. Также необходимо наладить такие взаимоотношения, которые позволят постоянно информировать и привлекать клиентов и учитывать именно их конкретные пожелания и интересы при разработке и продвижении. Для этого представителю туристской фирмы следует наладить отношения с «Белорусским товариществом инвалидов по зрению», в частности с ЧУП «Светотехника», которое находится в Гомеле. Это предприятие уникально тем, что на нем работают в основном инвалиды по зрению. Это хорошее место для поиска и информирования клиентов на данном сегменте.

Также важным является тот факт, что слепым и слабовидящим людям необходимы сопровождающие, в силу чего следует рассмотреть возможность поиска спонсора, который мог бы частично или полностью оплатить стоимость поездки или экскурсии лицам, сопровождающим инвалидов по зрению. Таким спонсором может

выступить любая заинтересованная организация. При необходимости фирма может обеспечить распространение информации рекламного характера данной организации-спонсора как в своем офисе, так и во время поездок среди своих клиентов.

Отдельно на данном сегменте можно выделить детей-инвалидов по зрению. Специально для детей будут разработаны экскурсионные туры по Гомелю, за пределами города. Также, возможно при сотрудничестве дворцово-паркового ансамбля, будут организованы различные развлекательные и познавательные программы. Очень важно не только обслуживать данную категорию детей, но и способствовать развитию общения между здоровыми детьми и слепыми и слабовидящими. Для достижения этой цели данные программы будут предлагаться также детям из обычных школ, вследствие чего будет развиваться общение и взаимопомощь между здоровыми и слабовидящими детьми. С этой целью необходимо наладить взаимоотношения со специализированными школами, например с Василевичской школой-интернатом для слабовидящих детей. При долгосрочном сотрудничестве с такими учреждениями фирма заработает себе авторитет среди партнеров, поставщиков и клиентов, т. к. станет единственной туристической фирмой Гомельской области, сотрудничающей с учреждениями для детей-инвалидов по зрению.

Помимо экскурсионных туров и туров событийного характера будут предлагаться путевки в различные санатории как на территории Республики Беларусь, так и за ее пределами, что особенно важно для данного сегмента.

Положительным фактом при выходе на данный сегмент рынка является то, что для нужд слепых и слабовидящих людей не нужен специальный транспорт или специальные приспособления. Поэтому выход на данный сегмент рынка не будет сопровождаться какими-либо дополнительными затратами, за исключением затрат на рекламу.

Реклама на данном сегменте рынка может осуществляться только посредством аудио-информации. Радио – это единственное рекламное средство, с помощью которого можно донести информацию до людей, лишенных зрения. Следовательно, другие рекламные средства на сегменте слепых и слабовидящих людей будут неэффективны. Также информация рекламного характера будет распространяться в таких организациях, как ЧУП «Светотехника», специализированные школы и прочие места скопления людей-инвалидов по зрению.

Все это приведет к повышению конкурентоспособности предприятия, к повышению ее имиджа, т. к. фирма будет единственной туристической фирмой в Гомельской области, да и во всей республике, которая будет оказывать туристические услуги такой группе населения, как инвалиды по зрению.