

Схема за безвъзмездна финансова помощ BG161PO001/3.3-01/2008 „Подкрепа за ефективен национален маркетинг на туристическия продукт и подобряване на информационното обслужване“, проект BG161PO001/3.3-01/2008/001-1
"Маркетингови проучвания и оценка на ефективността на националния маркетинг"

ПРОЕКТАТ СЕ ИЗПЪЛНЯВА ПО ПОРЪЧКА НА МИНИСТЕРСТВОТО НА
ИКОНОМИКАТА, ЕНЕРГЕТИКАТА И ТУРИЗМА



Оперативна програма "Регионално развитие" 2007-2013
www.bgregio.eu



Инвестираме във Вашето бъдеще!
Проектът се финансира от Европейския фонд за регионално развитие и от
държавния бюджет на Република България

ПРОУЧВАНИЯ НА ЧУЖДЕСТРАННИТЕ ПОСЕТИТЕЛИ В БЪЛГАРИЯ И ПЪТУВАНИЯТА НА БЪЛГАРИТЕ В СТРАНАТА

ИЗПЪЛНИТЕЛ:
Консорциум "СИНЕСТА"
ЕСТАТ ООД и СИНОВЕЙТ ЕООД

ЗИМА 2009/ 2010 г.

Кратки методически бележки

2

www.estatbg.com • www.synovate.com

- **Цели:** изследване на зимния туристопоток и характеристиките на пътуванията, измерване на удовлетвореността на посетителите и оценка на имиджа на България като зимна туристическа дестинация

Проучване сред чужденците

- Размер на извадката:
3 563 души
- Метод на регистрация:
интервю на изхода
- Място на провеждане:
35 пункта – ГКПП, курорти и други населени места
- Период на провеждане:
януари – март 2010 г.

Проучване сред българите

- Размер на извадката:
2 500 души
- Метод на регистрация:
интервю в дома на респондента
- Място на провеждане:
165 населени места – областни центрове, други градове и села
- Период на провеждане:
февруари – март 2010 г.

3

Профил на туристите

Социално-демографски характеристики

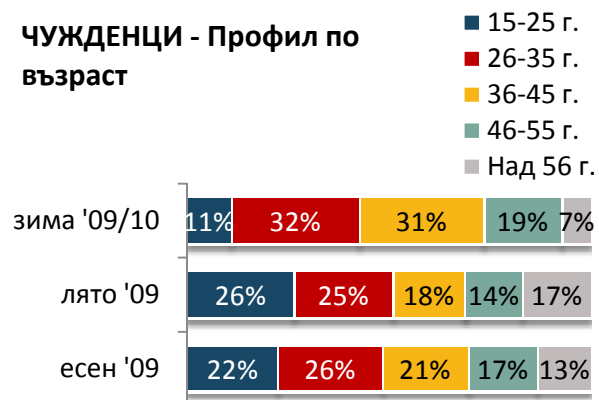
4

www.estatbg.com • www.synovate.com

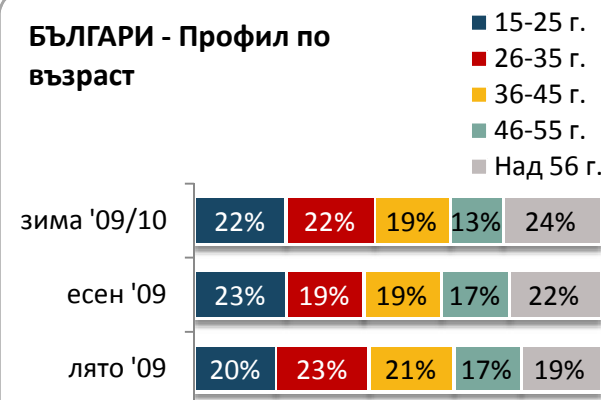
Възраст

Образование

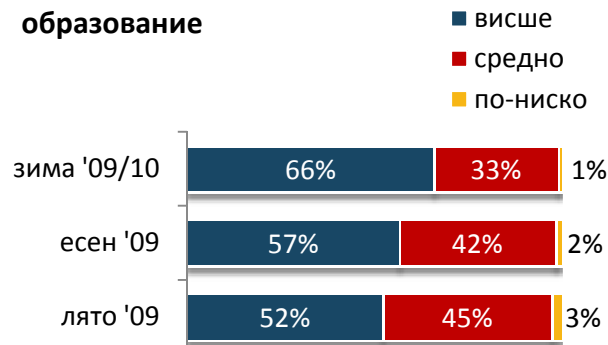
ЧУЖДЕНЦИ - Профил по възраст



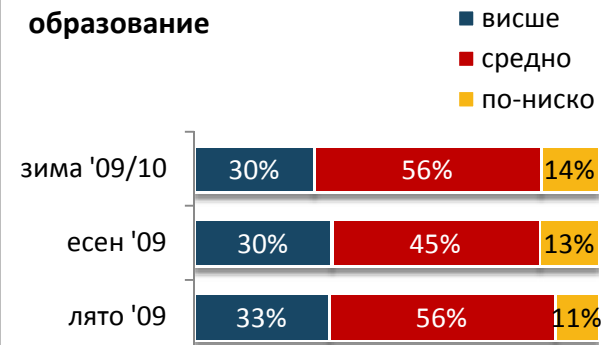
БЪЛГАРИ - Профил по възраст



ЧУЖДЕНЦИ - Профил по образование



БЪЛГАРИ - Профил по образование



База: всички, чужденци: N(лято09)=8985; N(есен09)=2595; N(зима09/10)=3563;
българи (лято09)=3002; N(есен09)=4250; N(зима09/10)=2500

Социален и материален статус

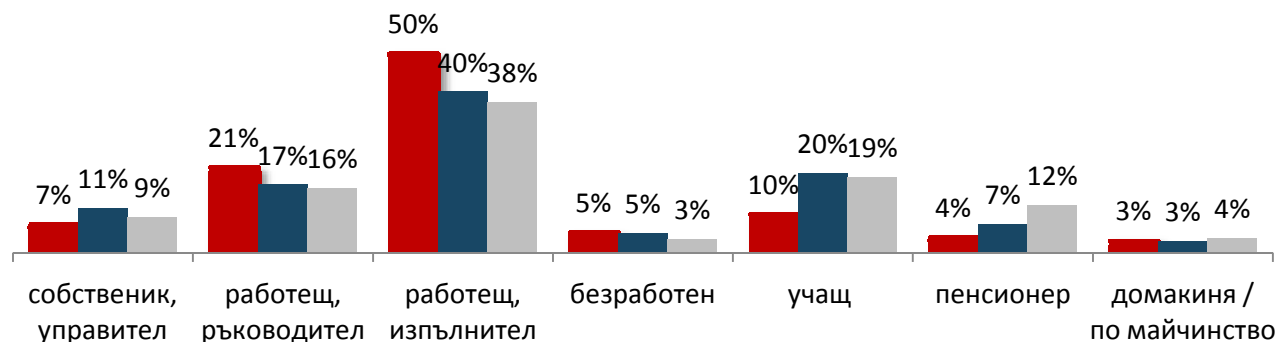
5

www.estatbg.com • www.synovate.com

Заетост

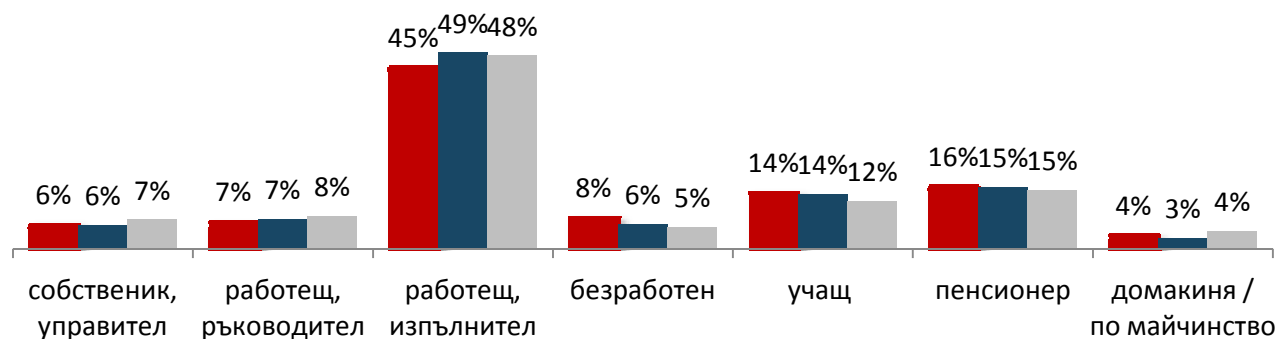
ЧУЖДЕНЦИ - Профил по заетост

■ зима '09/10 ■ есен '09 ■ лято '09



БЪЛГАРИ - Профил по заетост

■ зима '09/10 ■ есен '09 ■ лято '09



База: всички, чужденци: N(лято09)=8985; N(есен09)=2595; N(зима09/10)=3563;
българи (лято09)=3002; N(есен09)=4250; N(зима09/10)=2500

6

Характеристика на пътуванията

Причини за избор на дестинация “България”

7

www.estatbg.com • www.synovate.com

- **чужденци:** икономически изгодно решение
- **българи:** традиционно поведение, влияние на външни фактори

Причини за избор	Чужденци			Българи		
	Зима 09/10	Есен 09	Лято 09	Зима 09/10	Есен 09	Лято 09
препоръка от близки	8%	13%	21%	8%	10%	-
ниски цени/ по-евтино	27%	16%	19%	12%	17%	-
традиционно почиващи тук	11%	8%	13%	29%	28%	-
препоръка от туроператор	3%	3%	12%	1%	1%	-
идвали по друг повод	10%	14%	5%	-	-	-
заради природата	11%	11%	4%	12%	14%	-
на гости	5%	12%	5%	32%	23%	-
качество на ски пистите	17%	-	-	1%	-	-
друго	8%	23%	21%	-	7%	-

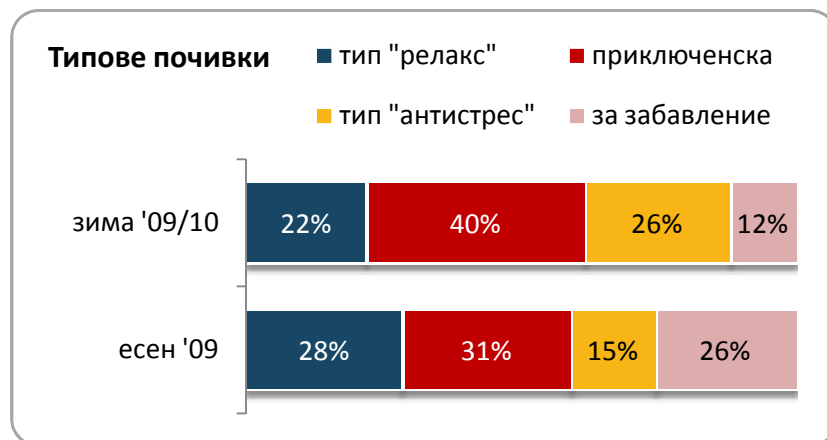
База: всички, чужденци: N(лято09)=8985; N(есен09)=2595; N(зима09/10)=3563;
 българи (лято09)=3002; N(есен09)=4250; N(зима09/10)=2500

Типове почивки

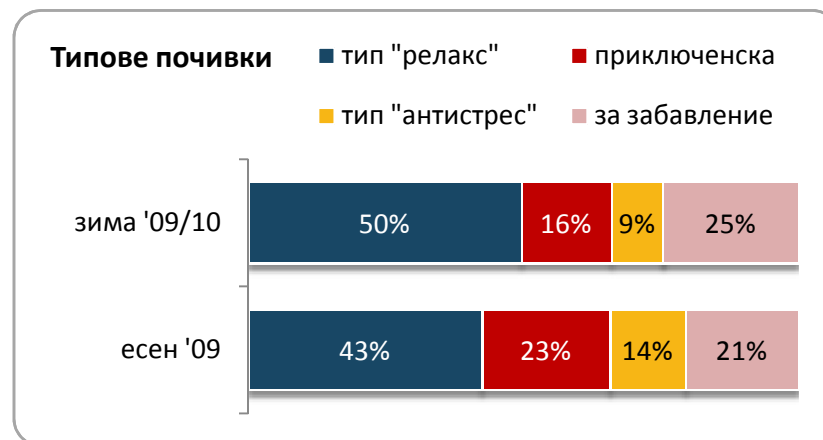
8

www.estatbg.com • www.synovate.com

Чужденци



Българи



- **чужденци:** насищат почивката с дейности
- **българи:** почиват активно, без да се ангажират с нищо

База: всички, чужденци: N(лято09)=8985; N(есен09)=2595; N(зима09/10)=3563;
българи (лято09)=3002; N(есен09)=4250; N(зима09/10)=2500

Практикувани видове туризъм

Видове практикуван туризъм – ЗИМА 09/10



База: всички, чужденци N=3563, българи N=2500

□ чужденци

- наситена зимна почивка: ски + СПА + културни забележителности;
- 66% практикуват два и повече вида туризъм в рамките на една почивка

□ българи:

- почиват на село при роднини и основно “на маса”;
- 24% практикуват два и повече вида туризъм в рамките на една почивка

Източници на информация

10

www.estatbg.com • www.synovate.com

Чужденци

- **Зима 2009/2010**
 - ▣ туроператор (47%); предишен опит (33%); препоръка (24%)
- **Есен 2009**
 - ▣ туроператор (33%); препоръка (32%); предишен опит (25%)
- **Лято 2009**
 - ▣ туроператор (47%); интернет страници (24%); препоръка (19%)

Българи

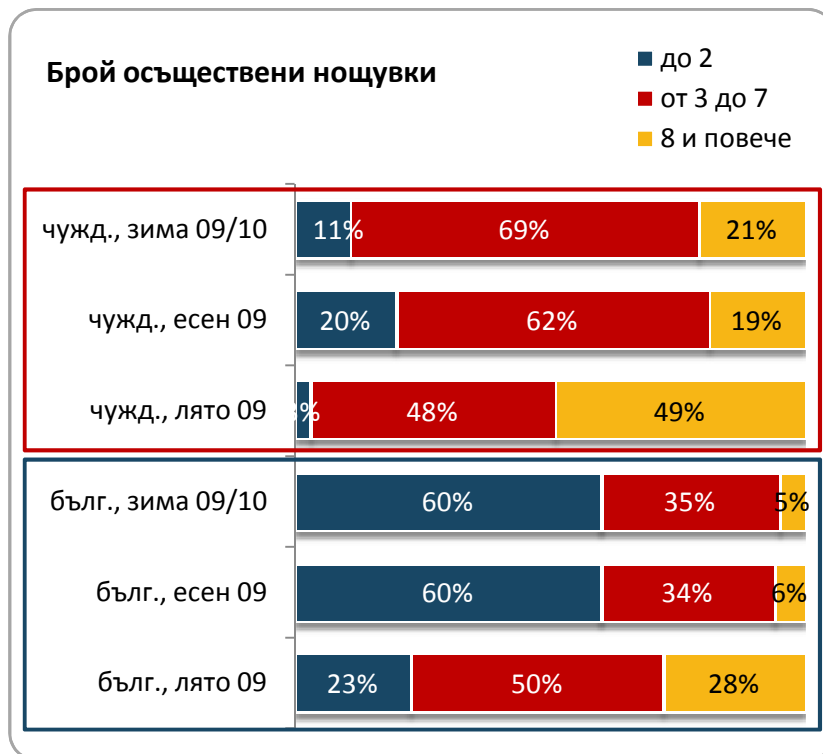
- **Зима 2009/2010**
 - ▣ предишен опит (57%); препоръка (38%); интернет (9%)
- **Есен 2009**
 - ▣ предишен опит (53%); препоръка (47%); интернет (10%)
- **Лято 2009**
 - ▣ предишен опит (55%); препоръка (42%); интернет (9%)

- **чужденци:** използват повече на брой и по-разнообразни информационни източници за вземане на решение
- **българи:** предишният опит и неформалните източници на информация ограничават ползването на други информационни канали

Продължителност на почивката

11

www.estatbg.com • www.synovate.com



База: всички, чужденци: N(лято09)=8985; N(есен09)=2595;
N(зима09/10)=3563; българи (лято09)=3002; N(есен09)=4250;
N(зима09/10)=2500

□ чужденци

- 3-7 или повече дни за всички сезони
- среден брой нощувки:
 - зима: 6
 - есен: 6
 - лято: 10

□ българи

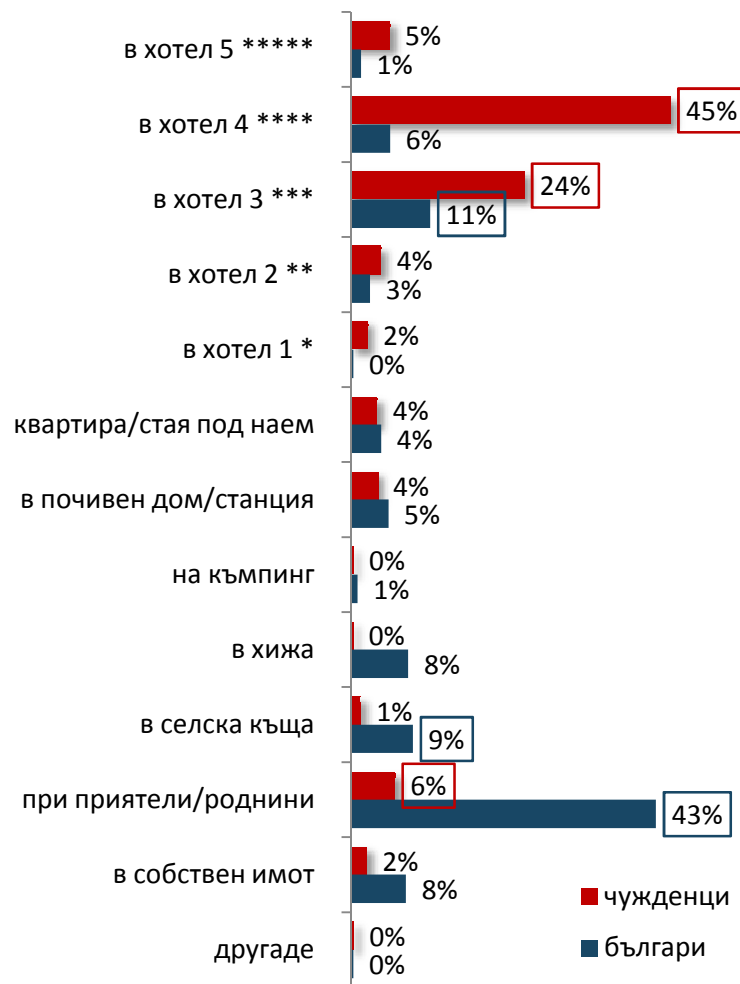
- 3-7 или повече дни само през лятото; уикенд почивки в останалите сезони
- среден брой нощувки:
 - зима: 3
 - есен: 3
 - лято: 6

Места за настаняване

12

www.estatbg.com • www.synovate.com

Места за настаняване – ЗИМА 09/10



База: всички, чужденци N=3563, българи N=2500

□ чужденци:

- 3 и 4-звездни обекти

□ българи:

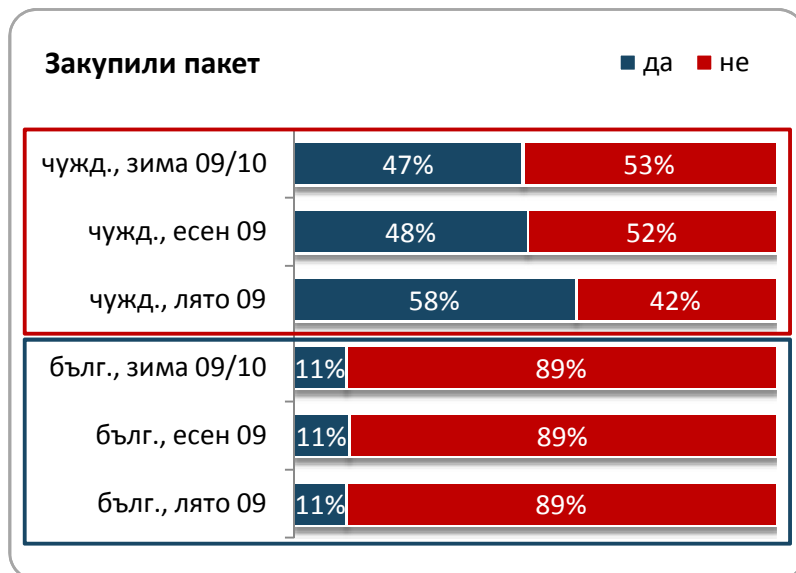
- приятели и роднини

Склонността на българите към прекарване на ваканцията при приятели и роднини може да ограничи сериозно приходите в туристическата индустрия

Предплатени пакети

13

www.estatbg.com • www.synovate.com



База: всички, чужденци: N(лято09)=8985; N(есен09)=2595;
N(зима09/10)=3563; българи (лято09)=3002; N(есен09)=4250;
N(зима09/10)=2500

□ чужденци

- предплащането на пакет е масова практика
- 41% от зимните пакети включват закуска и вечеря, 25% са all inclusive;

□ българи

- използването на предплатени туристически услуги е слабо
- 43% от зимните пакети включват закуска и вечеря, 15% са all inclusive

Делът на предплащащите пакет се запазва през сезоните.

Зимните пакети на българи и чужденци са сходни като състав.

Делът на “интересните” пакети (с включени допълнителни услуги) остава нисък.

Разходи

14

www.estatbg.com • www.synovate.com

Показател	Чужденци			Българи		
	Зима 09/10	Есен 09	Лято 09	Зима 09/10	Есен 09	Лято 09
ср.цена на цялата почивка	1 114 €	870 €	1 157 €	132 €	121 €	276 €
ср.цена на почивката на човек	510 €	408 €	630 €	63 €	64 €	121 €
ср.разход на човек на ден	86 €	88 €	76 €	24 €	24 €	24 €
ср.доход на домакинство	2 866 €	3 053 €	2 450 €	422 €	402 €	430 €
ср.престой (в дни)	6	6	10	3	3	6

База: отговорили, чужденци: N(лято09)=4849; N(есен09)=1591; N(зима09/10)=2214;
българи (лято09)=2435; N(есен09)=3182; N(зима09/10)=2116

- разликите в стойността на пътуванията между българи и чужденци са съизмерими с различията в доходите на двете групи;
- цената на почивката варира в съответствие с нейната продължителност; среднодневните разходи не се променят особено през сезоните

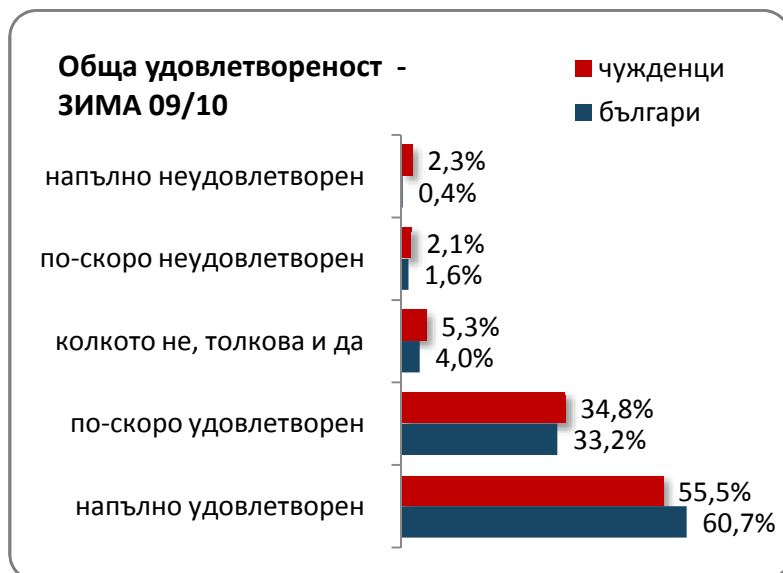
15

Удовлетвореност от дестинацията

Обща удовлетвореност от зимната почивка

16

www.estatbg.com • www.synovate.com



База: всички, чужденци N=3563, българи N=2500

Висока **обща** удовлетвореност и при двете групи, както и през останалите сезони.

□ чужденци:

□ **висока удовлетвореност:**

природа; ски писти;
хранене/напитки; настаняване;

□ **ниска удовлетвореност:** пътища;

достъпност за хора с
увреждания; леснота на
придвижване;

□ българи:

□ **висока удовлетвореност:**

природа; хранене/напитки;
настаняване;

□ **ниска удовлетвореност:** пътища;

достъпност за хора с
увреждания; условия за спорт на
закрито

Удовлетвореност по елементи - чужденци

17

www.estatbg.com • www.synovate.com



Добро представяне при важните за потребителя показатели

Необходимост от поддържане за запазване на удовлетвореността

Удовлетвореност по елементи - българи

18

www.estatbg.com • www.synovate.com



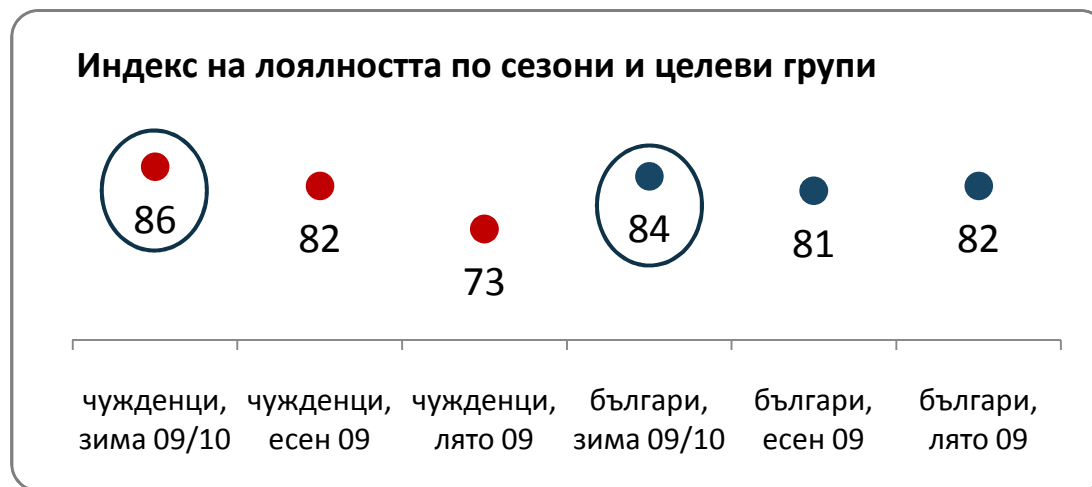
Още по-добро представяне при важните за потребителя показатели

Необходимост от поддържане за запазване на удовлетвореността

Лоялност към дестинацията

19

www.estatbg.com • www.synovate.com



Описание:

гъвкав и удобен за обработка и анализ инструмент, съчетаващ рационалните и емоционалните аргументи, формиращи предаността към дестинацията

База: дали отговор на всички въпроси - чужденци N=4415, българи N=2413

- Лоялност към дестинацията по държави – Топ 5*:
 - Македония (90)
 - Русия (89)
 - Сърбия, Гърция, Румъния, Турция, Ирландия (87)
 - Англия (86)
 - Германия (85)

* само за държавите, представени с над 80 души в извадката

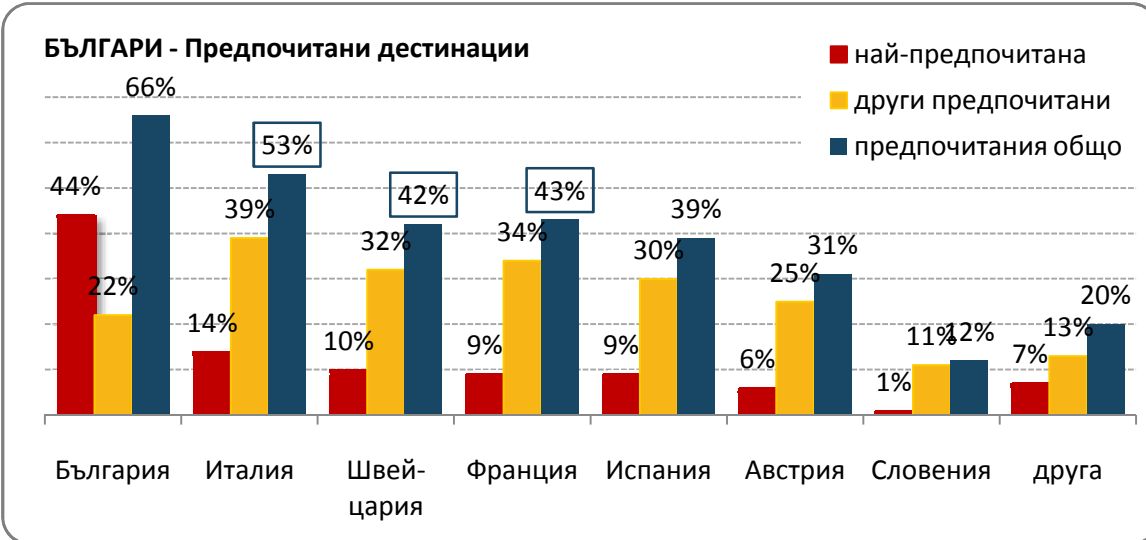
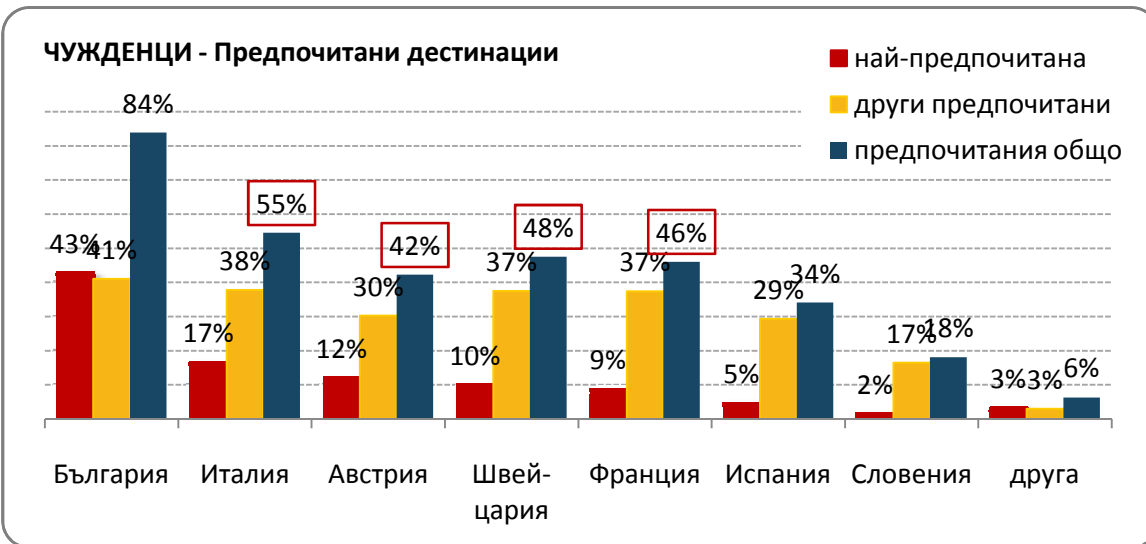
Най-високи индекси на лоялност и при българи, и при чужденци през зимния сезон

Лоялността нараства при по-висока обща удовлетвореност и удовлетвореност по елементи

20

Имидж на България като дестинация

Предпочитания към зимните дестинации



База: всички, чужденци N=3563, българи N=2500

□ България е най-предпочитаната дестинация за пътувалите

Чужденци

□ Други предпочитани дестинации – Италия; Швейцария, Франция и Австрия

Българи

□ Други предпочитани дестинации – Италия; Франция, Швейцария

22

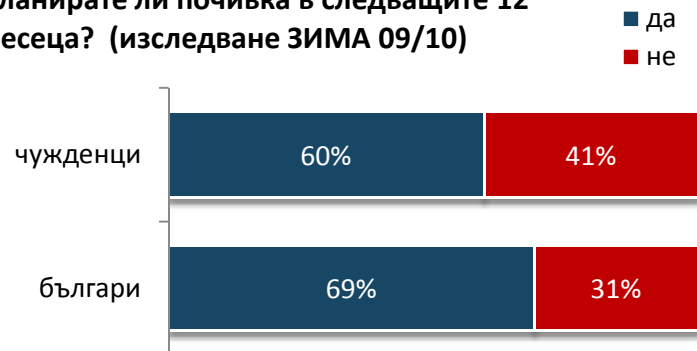
Бъдещо поведение

Планирани почивки

23

www.estatbg.com • www.synovate.com

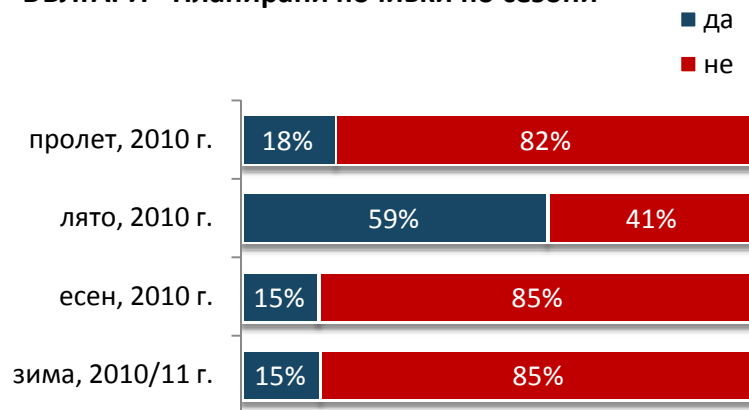
Планирате ли почивка в следващите 12 месеца? (изследване ЗИМА 09/10)



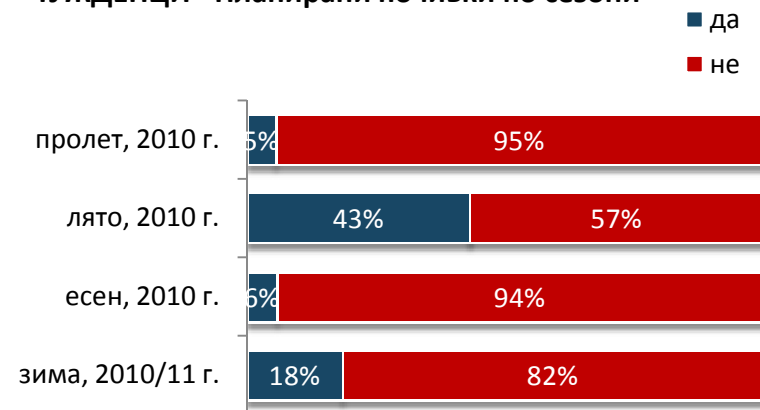
База: всички, чужденци N=3563, българи N=2500

Групата на българските туристи е с по-голям потенциал по отношение на извънсезонните пътувания.

БЪЛГАРИ - Планирани почивки по сезони



ЧУЖДЕНЦИ - Планирани почивки по сезони



Летни дестинации

24

www.estatbg.com • www.synovate.com

Чужденци

- Дестинации Лято '09:
 - ▣ България – 25%
 - ▣ Гърция – 17%
 - ▣ Испания – 9%
 - ▣ Италия – 7%
 - ▣ Турция – 6%
 - ▣ Франция – 3%
 - ▣ Египет – 3%
 - ▣ друга – 18%
 - ▣ все още не зная – 12%

База: планиращи лятна почивка, чужденци N=1537

Българи

- Дестинации Лято '09:
 - ▣ България – 81%
 - ▣ Гърция – 10%
 - ▣ Турция – 5%
 - ▣ Испания – 1%
 - ▣ Италия – 1%
 - ▣ друга – 5%
 - ▣ все още не зная – 2%

База: планиращи лятна почивка, българи N=1482

25

Обобщение

Обобщение

- За разлика от чужденците, българите не използват посредници при организацията на почивките.
- Доминират неформалните източници на информация.
- Българинът обикновено избира дестинацията спонтанно.
- За разлика от чужденеца, българинът не търси алтернативи – почива у нас, защото това е собствената му страна.
- Средният размер на дневните разходи се запазва спрямо лятото.
- Чужденците най-често пристигат в България, водени от концепцията „приключенска” почивка.
- Огромният брой пътуващи висшисти предполага препозициониране на туристическия продукт през следващите няколко години.
- Основният „зимен” конкурент на България е Австрия – при дългосрочните пътувания, а при краткотрайните – Гърция.