

КАЗУС

ПО

МАРКЕТИНГ НА УСЛУГИТЕ

**ВАРИАНТ 3: РАЗКРИВАНЕ НА СЛАБОСТИ ПРИ МАРКЕТИРАНЕ НА УСЛУГА
С ПОМОЩТА НА МАРКЕТИНГОВ „7П“ АНАЛИЗ.**

Изготвил:

Проверил:

Резюме

С оглед на нарастващата загриженост относно качествата и стратегическата ефективност на услугите, осъществявани чрез маркетингови дейности, целта на настоящия казус е да се оценят слабостите при маркетингане на услугите на хотел *Mandarin Oriental* в Куала Лумпур, Малайзия с помощта на модела „7П“.

Структурата на казуса е следната: на първо място се разглежда накратко същността на хотелиерската услуга като цяло и се представя хотел Mandarin Oriental, който е обект на анализ в разработката; след това се прави „7П“ анализ на услугите, които хотелът предлага, чрез елементите: продукт, предоставяне и местоположение, цена, промоция, процес, предметно доказателство и среда, персонал, на база съответните теоретични рамки и изследвания от съвременни литературни източници. Въз основа на резултатите от анализа, се посочват слабите страни при маркетингане на услугите, които са в четири стратегически области - цена, промоция, персонал и процес и се дават препоръки как те могат да се преодолеят.

1. Описание на услугата

Хотелиерската услуга е съвкупност от дейности, които имат за цел да предлагат услуги за осигуряване на потребителя, материални условия за пребиваване и хранене.¹

Чрез хотелиерството се реализира връзката между туристическите ресурси и техните потребители. Основен мотив на всеки един турист да посети дадена страна, район или селище извън неговото местоживеее е наличието на определени туристически ресурси. Хотелиерството свързва туристическите ресурси и потребителите. Без наличието на специализираната материално-техническа база, предоставяща комплекс от услуги, не може да се развива нито вътрешният, нито международният туризъм. Хотелиерският продукт изразява наличието на тясна обвързаност между материално-техническата база и туристическите ресурси, в резултат на което се създава хотелиерска услуга.

Mandarin Oriental е петзвезден хотел, който се намира близо до City Centre Park, в столицата на Малайзия, Куала Лумпур. Хотелът е разположен на площ от над 460 хиляди квадратни метра и предлага услуги за настаняване, пазаруване и забавления на своите клиенти. От гледна точка на възможностите за настаняване, с повече от 500

¹ <http://www.merriam-webster.com/dictionary/hospitality>