

Діловий туризм по-тайськи



Серед представників туристичної індустрії термін MICE вже давно перестав сприйматися як щось загадкове та невідоме. Більше того, навіть ті, хто не пов'язаний з travel industry, розуміють: ділова подорож — це явище, кардинально відмінне від, наприклад, поїздки за «гарячою путівкою». Індустрія MICE, що зародилася на Заході, стрімко оформилася в окремих і дуже перспективний сектор економіки, прибуток від якого в 2013 році склав у середньому 1,5% ВВП держав, задіяних у галузі. При цьому до 2020 року експерти прогнозують 5-кратне збільшення прибутковості MICE-індустрії. Це не дивно, адже за попередні 10 років діловий туризм активно розвивався більш ніж у 140 країнах. Що цікаво, серед них лідирують не тільки такі економічні гіганти, як США, Великобританія чи Австралія, а й досить екзотичні Південна Корея, Індія й Таїланд.

MICE: якість понад усе

Сьогодні великі компанії багатьох країн світу не соромляться витратити на ділові подорожі більше \$1 млн на рік. І не випадково до переліку основних статей витрат входять саме витрати на якісну організацію MICE-поїздок і заходів. Адже зворотний ефект виправдовує себе: це й стимулювання персоналу до досягнення високих результатів, і підвищення репутації компанії серед партнерів, що, в свою чергу, сприяє швидкому росту й розвитку фірми в цілому. Наразі будь-яка шанована організація вважає за обов'язок проводити семінари й тренінги на відповідному до свого статусу рівні. Визначні дати та свята віддавна заведено відзначати всім колективом незалежно від позицій співробітників у посадовій сітці. А заохочувальні поїздки, як і виїзні збори й зустрічі, стали правилом доброго тону не тільки серед солідних,



Наталія ДОВГА, директор з маркетингу SAYAMA Travel Group (Таїланд)
SayamaMICE.com
info@sayamamice.com

а й серед порівняно невеликих компаній.

Стрімке розширення MICE-ринку обумовило появу значної кількості фірм, що надають послуги з організації бізнес-заходів та забезпечення супутніх пропозицій. Якщо класифікувати їх за напрямками діяльності, можна виділити ті, які спеціалізуються власне на діловому туризмі, й ті, які беруться виключно за проведення розважально-пізнавальних заходів (івент-агенції й арт-холдинги). Варто зазначити, що останній вид компаній надає послуги як корпоративним клієнтам, так і приватним особам, що складають основну масу замовників у дрібних агенцій

та компаній, які тільки розпочали роботу. Причина попиту в тому, що у споживача відсутня власна база можливостей для організації масштабних заходів: обладнання доводиться орендувати через субпідрядників, сценарії замовляти у фрілансерів, авіаквитки бронювати через туроператорів... Агенції ж з ділового туризму, навпаки, можуть відчувати потребу в плані креативу, адже сьогодні замовнику потрібні не лише готель і гала-вечеря, а й ексклюзивний сценарій поїздки.

Безумовно, напрямок business travel є досить непростим, незважаючи на свій динамічний розвиток. Якщо в галузі рекреаційного туризму клієнта нерідко можна задовольнити недорогим проживанням при мінімальном наборі послуг (переліт, трансфер та харчування), то сфера туризму ділового безкомпромисно вимагає від агентів значно більшого. Коли компанії надходить замовлення на чисельну групу, до нього додаються й особливі вимоги. Серед них, крім групової знижки на розміщення у готелі, замовник, скоріше за все, вимагатиме безоплатне проживання для керівництва, авіапереліт за прийнятною ціною, безкоштовний трансфер. Проте не є таємницею, що зниження ціни обернено пропорційне рівню якості. Зменшуючи вартість поїздки та послуг, клієнт отримує додаткову кількість пересадок на шляху прямування, давно не поновлюваний інтер'єр у готелі, незручний транспорт. В результаті такої подорожі скарги неминучі. І це попри те, що навіть при виключно високому рівні обслуговування трапляються нарікання, адже групи завжди вимагають до себе пильної ува-

ги. До речі, приймаючи чисельні групи, деякі готелі практикують незначне завищення цін на проживання, аби компенсувати витрати на обслуговування чималі кількості людей одночасно.

Результат гарантують професіонали

Але знижок, розстрочки та зменшеної комісії корпоративним клієнтам все одно замало. В епоху, коли кожен прагне виділитися із загальної маси, потрібен значний рівень креативу, щоб задовольнити всі



естетичні запити замовників. Від сучасних тренінгів і семінарів вимагається мати власну концепцію та ексклюзивний сценарій і застосовувати особливий підхід до учасників. Для того, щоб задовольнити клієнта, сьогодні потрібно не просто виправдати його очікування, а й перевершити їх. Лише отримання так званого WOW-ефекту від обслуговування робить корпоративних клієнтів лояльними

та спонукає їх знову звернутися до цієї MICE-компанії.

Означеного рівня вдовolenня можливо досягти тільки маючи справу з професіоналами. В MICE-індустрії такими найчастіше виступають агентства повного циклу, які надають найширший спектр послуг з організації ділових поїздок та різного роду бізнесових заходів. Зазначені компанії зазвичай володіють власними матеріальними й творчими ресурсами, тому їм не доводиться вдаватися до аутсорсингу. Адже, що більше виникає посередницьких ланок між замовником та

виконавцем, то вищою виявляється вартість послуги й нижчим — рівень її якості. Відтак, що довший цей ланцюжок, то вища ймовірність кінцевого провалу.

MICE-агентства повного циклу можуть існувати як самостійно, так і в вигляді окремого департаменту туроператора. Приклад такої спеціалізації — підрозділ SAYAMA MICE холдингу компанії SAYAMA Travel Group, що є одним із провідних туроператорів по Таїланду на →

→ ринку СНД та Східної Європи. Звернувшись до цієї компанії, клієнт отримає все необхідне для здійснення своєї подорожі або проведення заходу — починаючи від планування поїздки й закінчуючи розробкою та виготовленням ексклюзивної сувенірної продукції. Після успішного старту в 2012 році SAYAMA MICE встигла набрати чималих обертів, сформувавши серйозну партнерську базу і обслуживши значну кількість солідних замовників, що представляють нафтогазову про-

ство SAYAMA MICE в світовій асоціації АСТЕ (Професійна асоціація бізнес-мандрівників) та громадській організації ТСЕВ (Бюро конференцій та виставок Таїланду) забезпечує якісний інформаційний обмін і розширення взаємовигідних контактів завдяки спільному відвідуванню виставок.

MICE: чому саме Таїланд?

Перш за все тому, що уряд Таїланду активно підтримує сектор MICE, вкладаючи значні

Столиця держави, Бангкок, об'єднує в собі сучасні можливості мегаполісу із багатою тисячолітньою історією. Міжнародний торгово-виставковий центр Бангкока (BITEC: Bangkok International Trade & Exhibition Centre) і Центр проведення виставок і конференцій IMPACT (Arena, Exhibition & Convention Center Muang Thong Thani) користуються найбільшою популярністю в якості майданчиків для розміщення промислових виставок.

Потужною ресурсною базою характеризується не лише столиця. Таїланд сам по собі є джерелом різноманітних можливостей для проведення заходів різного рівня та спрямованості. Значна протяжність країни з півночі на південь (1860 км) визначила таке кліматичне і природне розмаїття, якого немає більше в жодній державі Південно-Східної Азії. Погодні умови дозволяють насолоджуватися літнім теплом практично цілий рік. Водоспади, гарячі джерела, гори і печери вже давно стали об'єктом туристичної уваги на півночі країни, тоді як південь продовжує приваблювати мандрівників своїми розкішними пляжами з білосніжним піском та блакитним морем. Природні ресурси Таїланду відкривають широкі можливості для активних розваг. Перелік варіантів активного дозвілля для тренінгів та тимблдинг-програм можна продовжувати нескінченно: прогулянки на каяках мангровими лісами, катання на квадроциклах, джип-сафарі, скелелазання, канатні дороги, купання у водоспадах і джерелах, сноркелінг і дайвінг, водні лижі й гідроцикли, польоти на парашуті, всі види серфінгу, трекінг на слонах, риболовля, гольф, яхтинг... Крім того, на території королівства розташовано 127 національних парків,



Фото нагане SAYAMA Travel Group

мисловість, ювелірну індустрію, фармацевтичну галузь тощо. Сильні сторони цієї компанії — власний парк комфортабельного транспорту, ексклюзивні домовленості з готелями і можливість бронювання квитків безпосередньо у перевізника (користуючись усіма привілеями туроператора). Головні інструменти в наданні якісних послуг — кваліфікований персонал, спеціально навчені MICE-координатори та професійні перекладачі. Кожне отримане замовлення оцінюється як нестандартне, тому до нього застосовується індивідуальний та крос-культурний підхід. Член-

кошти в його розвиток, одночасно піклуючись про вдосконалення транспортної системи країни. Невипадково Таїланд входить до числа країн Південно-Східної Азії, що міцно стоять на позиції майданчиків прем'єр-класу для проведення зустрічей і корпоративних заходів. Королівство має вісім сучасних експоцентрів світового рівня, загальна демонстраційна площа яких перевищує 200 тис. кв. м. В Азіатсько-Тихоокеанському регіоні це друга позиція після Китаю. При цьому в Таїланді налічується 63 аеропорти, 8 з яких — міжнародні, та понад 10 000 готелів.

1400 островів, 5 об'єктів, включених до Списку Всесвітньої спадщини ЮНЕСКО. Все це ставить Таїланд поза конкуренцією в плані ресурсів для відпочинку. А доступність великої кількості різноманітних розваг сприяє розробці все нових авторських програм тимбіндинга, тренінгів та урочистих заходів.

Прикладом авторської програми, для якої Таїланд служить ідеальним місцем, є захоплюючий командоутворюючий тур «Останній герой». Його на островах Джеймса Бонда проводить компанія SAYAMA MICE. Ця захоплювальна поїздка для єдиного колективу покликана зміцнити внутрішньокорпоративні зв'язки в горизонталі й вертикалі. Програма, що поєднує відпочинок і стимулювання учасників, включає проживання в готелі, всі трансфери, екскурсійну програму, відвідування спа-салону, харчування (сніданки, обіди, вечері). Дія розвивається за сюжетом аварії корабля, в результаті чого всі пасажери опинилися на безлюдному острові. Не маючи нічого, окрім карти, команди вирушають на пошуки матеріалів для будівництва житла. Знаходячи той чи інший засіб, учасники щоразу отримують підказку про розташування наступного і заробляють бали. Відновити сили після фізичної праці буде запропоновано, певно, найекзотичнішим обідом в житті «острів'ян»: смажені скорпіони, таргани, личинки, жаби. Ну а фінальне завдання — пошук під водою скрині зі скарбами.

Як бачимо, в Таїланді наявний широкий простір для креативу та потужна ресурсна база. І це з кожним роком приваблює у країну все більше ділових ман-



Фото нагане SAYAMA Travel Group

дрівників. Але не тільки вказані фактори визначають підвищений інтерес до цієї азіатської держави. Що ще важливо: незважаючи на ексклюзивність пропозицій, подорожі до Таїланду виявляються цілком доступними навіть у порівнянні з фінансово демократичними Туреччиною та Єгиптом. Що більше у MICE-

агентства ресурсів, то більшу гнучкість воно може виявити щодо замовника. Зокрема, за рахунок блокових перельотів, агентських домовленостей з готелями та грамотного планування поїздки професійне агентство зможе організувати перебування в Таїланді так, що воно буде для клієнта зовсім необтяжливим в коштах. ■

