

**RUSSIAN
INTERNATIONAL
TRAVEL
MONITOR**



Hotels.com

Методология

Для подготовки отчёта об исследовании заграничных поездок жителей России Hotels.com в июне 2013 года опросил представителей более чем 2,500 отелей по всему миру, работающих во всех ценовых категориях. Отклики были получены из Австралии, Азербайджана, Аргентины, Армении, Бразилии, Великобритании, Германии,

Гонконга, Грузии, Дании, Индии, Ирландии, Испании, Италии, Казахстана, Канады, Колумбии, Латвии, Литвы, Мексики, Нидерландов, Новой Зеландии, Норвегии, ОАЭ, Сингапура, США, Таджикистана, Таиланда, Тайваня, Узбекистана, Финляндии, Франции, Швейцарии, Швеции, Эстонии и Японии.

0

1
Введение

1

3
Обзор рынка

2

6
Визовые требования для путешественников из России

3

7
Российский путешественник

4

13
Самые популярные гостиничные сервисы

5

15
Популярные направления среди россиян

6

17
В каких странах жители России тратят больше всего денег

7

19
Инициативы иностранных государств

8

25
Информация о Hotels.com

9

26
Что Hotels.com предлагает на российском рынке

10

27
Контактная информация

Йохан Сванстрём (Johan Svanström) Президент, Hotels.com

До недавнего времени граждане России могли путешествовать исключительно в пределах стран Варшавского договора и не имели возможности свободно пересекать границы. Теперь мир изменился. Российский рынок выездного туризма демонстрирует одни из самых высоких темпов роста в мире и обладает грандиозным, относительно нераскрытым пока потенциалом.

Представляем вашему вниманию первый отчёт Hotels.com® об исследовании заграничных поездок жителей России. Мы рассмотрели это явление с точки зрения владельцев иностранных отелей, чтобы узнать, как они адаптируют свой бизнес под быстро меняющуюся ситуацию на рынке, и продемонстрировать, как они могут выиграть от открывающихся перспектив. Мы опросили представителей отелей всех ценовых категорий по всему миру - от Аргентины до Узбекистана - и их отклики легли в основу данного отчёта. По итогам исследования мы сделали вывод, что россияне чувствуют себя всё более

уверенно и независимо в заграничных поездках, чему способствует рост их покупательной способности. По данным Euromonitor International, к 2017 году около 40% жителей России будут иметь годовой доход в районе 25,000 долларов США. Средний класс расширяется, и люди чувствуют себя всё увереннее в общении на иностранных языках, что позволяет им открывать для себя новые направления путешествий. Большинство людей самостоятельно бронирует отели через Интернет и ожидает увидеть в отелях материалы на русском языке и русскоговорящий персонал.

Советы по туризму разных стран уже интенсивно готовятся к освоению этого нового рынка. Среди недавних маркетинговых инициатив достаточно упомянуть объявление 2013 года Годом дружбы между Россией и Голландией и Годом итальянского туризма. Правительства иностранных государств пытаются максимально использовать открывающиеся возможности, упрощая визовые требования и

оптимизируя процессы выдачи виз. Так, например, Ямайка и Фиджи в этом году отменили визы для жителей России, а Германия и Испания сократили срок рассмотрения заявлений на визы. Авиакомпании также открывают новые маршруты. При этом наблюдается рост активности в сегменте бюджетных авиаперевозок, свидетельством чего служит выход Wizz Air на российский рынок. Однако недостаточная развитость инфраструктуры аэропортов пока сдерживает темпы роста в данном сегменте.

Большинство отелей активно реагирует на растущий спрос, многие отельеры уже адаптируют свои услуги под потребности российских путешественников, осознавая долгосрочный характер роста данного сегмента. Нам удалось получить множество положительных откликов от представителей отелей. Многие из них отметили, что считают россиян вежливыми и дружелюбными гостями.

Мы надеемся, что вы получите удовольствие от ознакомления с отчётом и с нетерпением ждём ваших откликов.

1. Обзор Рынка

Спящий гигант

По данным Европейской Комиссии по Туризму, в 2012 году 35.7 миллионов туристов из России выезжали за пределы своей страны, что существенно больше, чем в 2006 году, когда эта цифра составляла всего 7.7 миллионов. По многим направлениям турпоток из России продемонстрировал рекордные темпы роста. При этом, в период до 2017 года ожидается ежегодный прирост объёмов выездного туризма на 7,5 процентов.

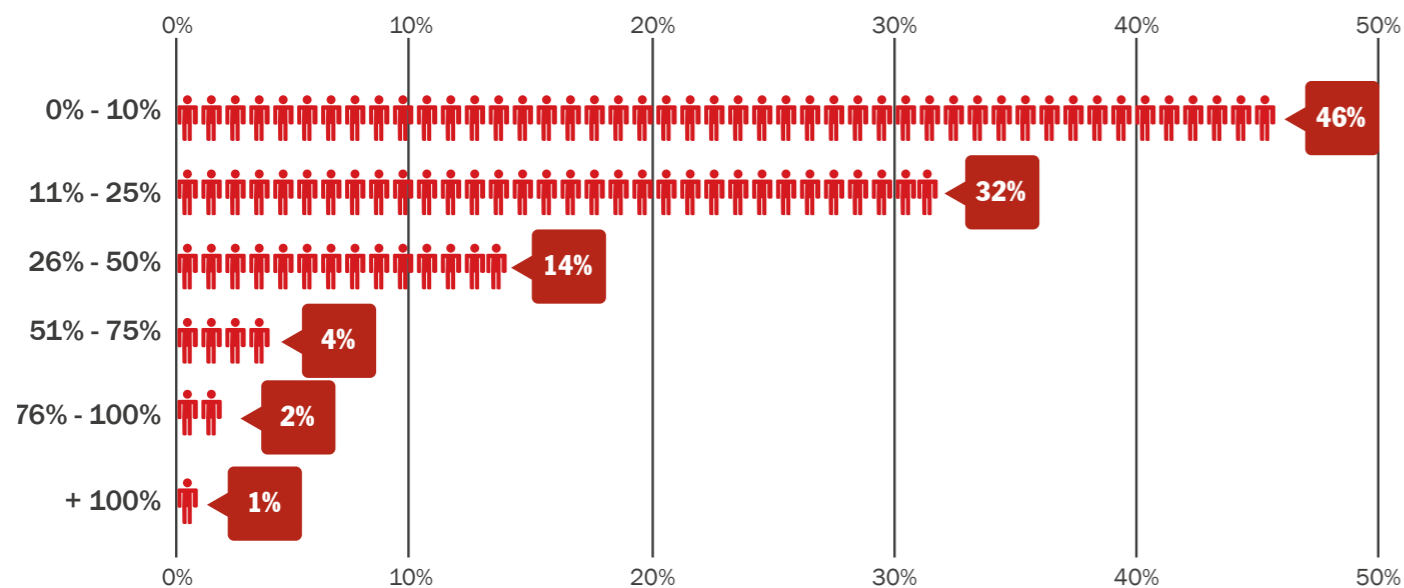
Политическая стабильность, рост благосостояния и расширение среднего класса обуславливают увеличение сумм, которые туристы из России тратят на отдых за границей. По итогам 2012 года рост расходов составил 37%, достигнув 43 миллиардов долларов США. По данному показателю Россия поднялась с седьмого на пятое место в рейтинге расходов на путешествия по версии Всемирной Туристической

Организации ООН (UNWTO).

Многие россияне до сих пор не имеют заграничных паспортов, однако, учитывая, что население страны превышает 140 миллионов человек, на российском рынке заграничных поездок всё ещё остаётся грандиозный потенциал роста, стимулирующий спрос на новые направления и виды отдыха и способный оказать существенное влияние на состояние мирового туристического рынка.

Иностранные отели уже успели на личном примере оценить темпы развития российского рынка путешествий. 49% опрошенных отметили увеличение количества гостей из России. 32% из них сообщили о росте на уровне 11-25%, а 14% владельцев отелей сообщили о впечатляющем приросте объёма туристов из России на 26-50%. 92% опрошенных ожидают дальнейшего увеличения числа гостей из России в течение ближайших трёх лет.

Процент увеличения туристов из России (согласно данным представителей отелей)





Инфраструктурные проблемы замедляют темпы роста

Россия – очень сложная страна. Она обладает самой большой территорией, покрывающей девять часовых поясов, где находятся одни из крупнейших мировых мегаполисов, Москва (население: 11.5 миллионов) и Санкт-Петербург (население: 4.8 миллиона), а также 13 других городов-миллионников. Более 70% жителей России проживает в городахⁱ. При этом большинство международных авиарейсов выполняется из Москвы, а большинство людей добирается к месту отдыха на поездах.

Программы развития инфраструктуры, в том числе модернизация аэропортов, в долгосрочной перспективе способны снизить остроту данной проблемы. По сравнению с другими странами, в России всё еще мала доля бюджетных авиаперевозчиков, так как воздушное законодательство пока запрещает продажу невозвратных билетов и требует

предоставления питания и услуг перевозки багажа. Однако данная ситуация, скорее всего, должна измениться в 2014 году. Национальный авиаперевозчик страны, Аэрофлот, уже объявил о планах запуска бюджетной авиакомпании Добролёт сразу после устранения законодательных ограниченийⁱⁱ.

В стране открываются новые регулярные и чартерные авиарейсы. Так, стоит отметить начало полётов из Москвы в Будапешт на рейсах авиакомпании Wizz Air, которая также планирует в ближайшее время запустить рейсы в венгерскую столицу и из Санкт-Петербурга. Авиакомпания Трансаэро недавно получила право выполнять по семь еженедельных регулярных рейсов из Москвы в Анталию и Стамбул, а с мая 2013 года авиакомпания Aigle Azure начала выполнять по четыре рейса в неделю между Москвой и Ниццей.

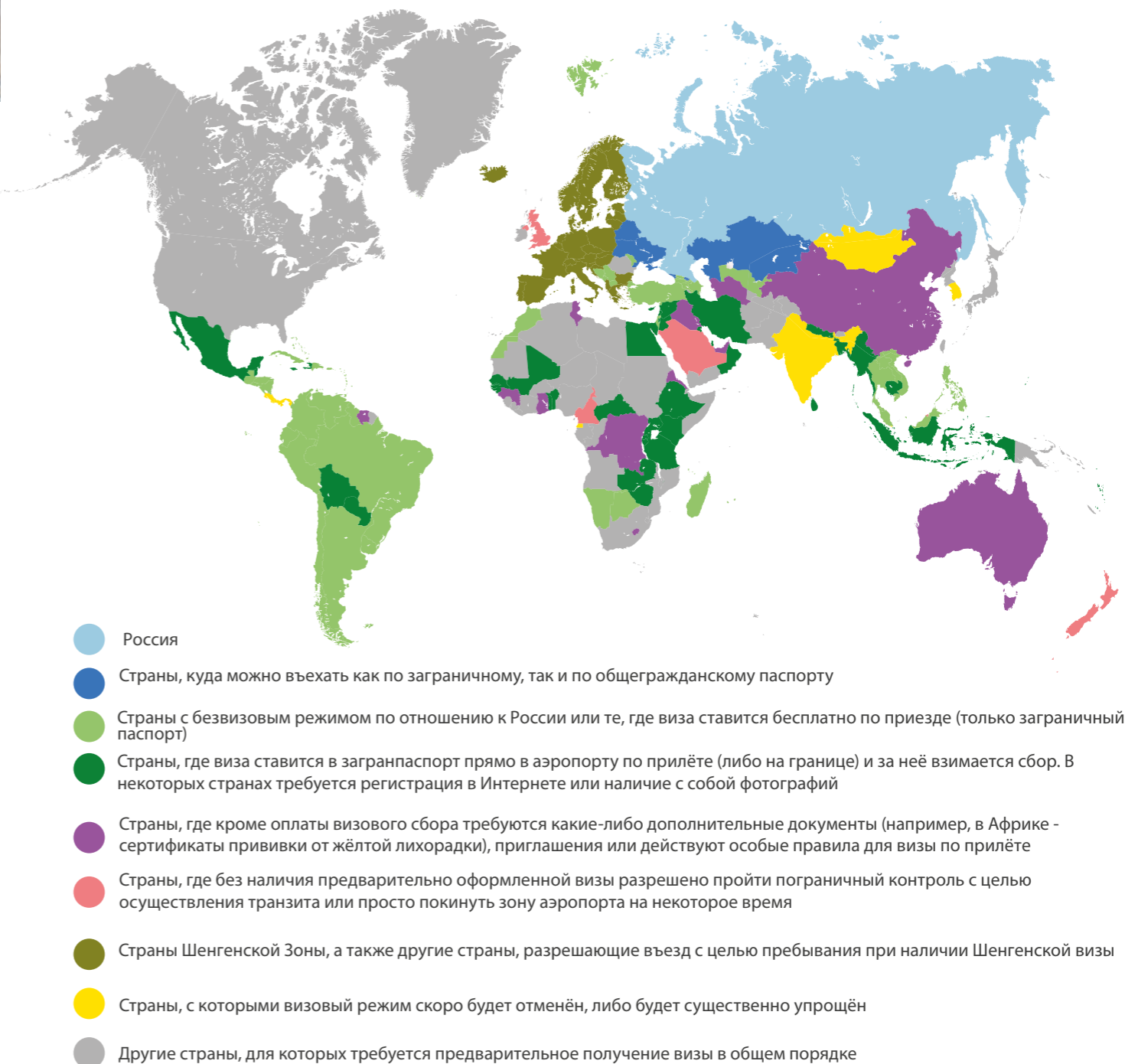
ⁱ Источник: Всемирный Банк
ⁱⁱ Источник: <http://www.aeroflot.ru/cms/en/new/33423>, опубликовано 29 октября 2013 года

2. Визовые требования для путешественников из России

В качестве ещё одного важного тренда, стимулирующего спрос на заграничные путешествия россиян, стоит отметить упрощение визовых требований по мере того, как некоторые страны осознают важность увеличения турпотока из России для стимулирования своей туристической индустрии.

Многие страны, такие как Бразилия и Аргентина в Латинской Америке, уже предлагают жителям России безвизовый въезд. Дополнительную информацию об инициативах по привлечению дополнительного количества туристов из России вы найдёте на странице 19.

Визовые требования для российских туристов



3. Российский путешественник

Жители России имеют в среднем по 40 дней отдыха в год (отпуск + праздничные дни), что превышает показатели многих других стран мира. Чаще всего россияне предпочитают путешествовать за рубеж на зимних каникулах, с 31 декабря по 9 января, и весной, в период с 1 по 9 мая. Кроме того, у школьников и студентов имеются длинные летние каникулы в период с 1 июня по 1 сентября. Для семейного отдыха россияне чаще всего предпочитают август.

Чаще всего жители России путешествуют в соседние страны, однако география поездок россиян постепенно расширяется по мере того, как люди начинают чувствовать себя увереннее за пределами своей страны. 43% представителей отелей отметили, что россияне сегодня готовы тратить больше денег на свои поездки, 25% - отметили рост уверенности россиян в вопросах заграничных путешествий, а 24% - признали улучшение способности жителей России общаться на иностранных языках, в частности на английском.

Повод для путешествий

По данным представителей отелей, 62% гостей из России выезжают за пределы своей страны, чтобы отдохнуть, 18% - путешествуют по делам, а 20% - совмещают в поездках работу и отдых.

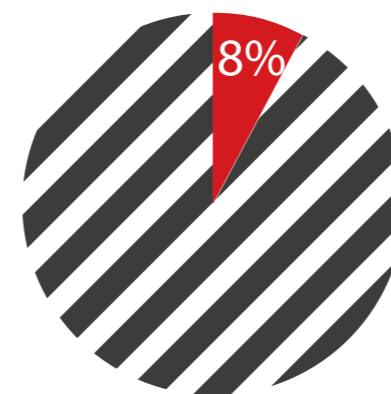
Длительность проживания

Существенная доля путешественников отправляется в поездки, чтобы посмотреть достопримечательности, что обуславливает относительно короткую длительность проживания. 50% российских путешественников останавливаются в отелях на 2-3 ночи, 34% - предпочитают бронировать отели на 4-9 ночей, а 7% - проводят в отелях по 10 ночей и более.

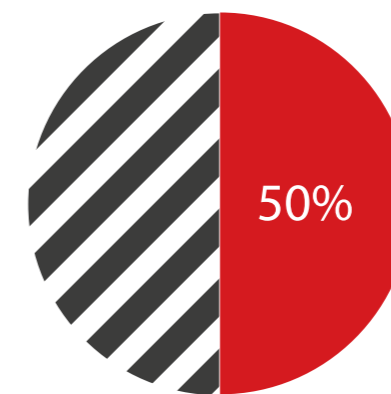
С кем путешествуют россияне

Чаще всего россияне путешествуют за границу в компании супругов или партнёров (32%). 19% россиян путешествуют вместе с друзьями и лишь 7% выезжают за границу в одиночестве.

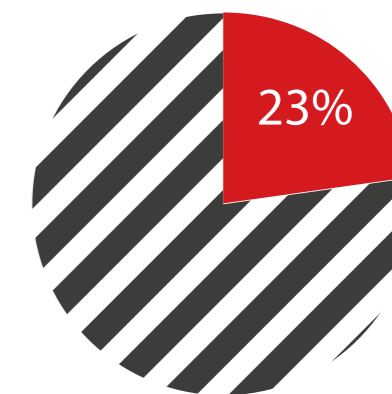
Средняя длительность бронирования отелей среди российских путешественников



Одна ночь



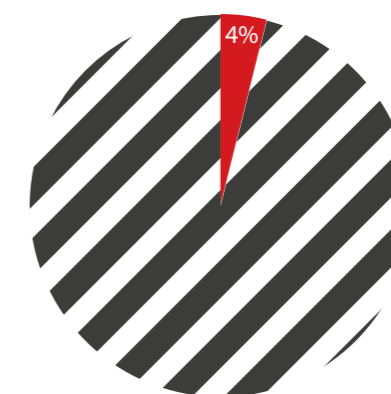
2-3 ночи



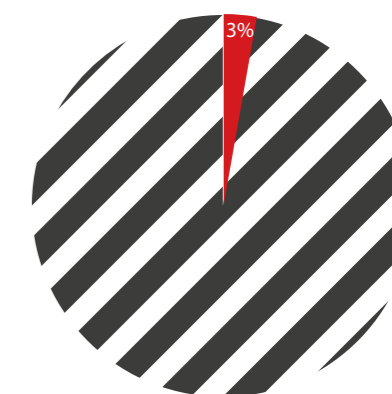
4-6 ночей



7-9 ночей



10-12 ночей



Более 12 ночей

С кем путешествуют россияне



С партнерами или супругами без детей



С друзьями



С членами семьи



С партнерами или супругами с детьми



С коллегами



В одиночестве



Особенности бронирования отелей

Несмотря на относительно неглубокое проникновение Интернета в России (47.7%)ⁱⁱⁱ, в абсолютных величинах российская аудитория пользователей всемирной паутины составляет около 68 миллионов человек. По данным представителей отелей, более половины путешественников (61%) бронируют свои поездки через Интернет, причём

53% россиян пользуется при этом специальными сервисами бронирования через сайты или мобильные приложения. Ещё одним индикатором роста уверенности россиян в вопросах заграничных поездок служит тот факт, что лишь 31% жителей России пользуется услугами традиционных турагентств.

ⁱⁱⁱ Источник: Internet World Stats

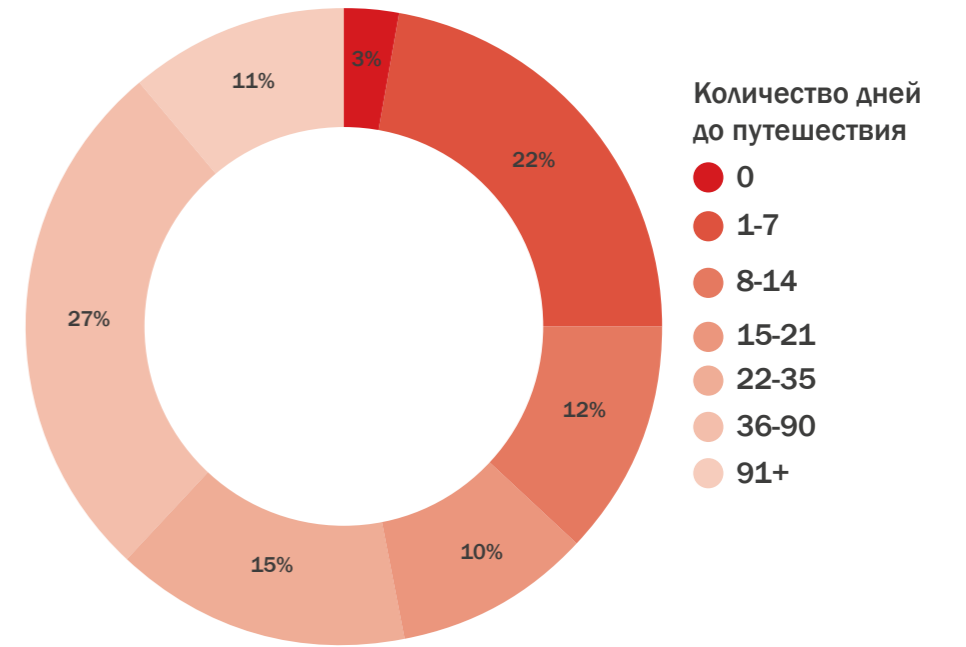
Как жители России бронируют отели



По собственной статистике Hotels.com, жители России предпочитают бронировать отели в последний момент. 3% бронирований приходится на дату заезда, 22% бронирований совершается в течение недели до даты заселения,

а 12% - в период от 8 до 14 дней. В целом, 62% бронирований совершается за 35 дней и менее до планируемой даты заселения. Лишь 11% россиян предпочитает бронировать отели заранее, за 90 и более дней.

Сроки бронирования отелей



Самые популярные развлечения

На вопрос о том, чем чаще всего занимаются жители России за границей, представители отелей чаще всего упоминали осмотр достопримечательностей и шопинг. Далее в рейтинге популярных развлечений следовали знакомство с

местной кухней и отдых на пляже. Реже всего в качестве повода для поездки упоминались азартные игры. Тем не менее, многие состоятельные россияне выезжают за границу, чтобы посетить казино, так как внутри России игровые заведения запрещены с 2009 года.

Род занятий в период проживания в отелях



4. Самые популярные гостиничные сервисы

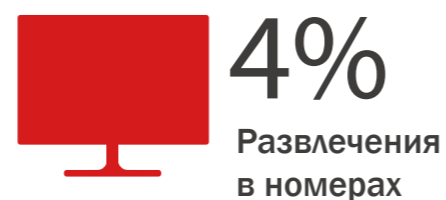
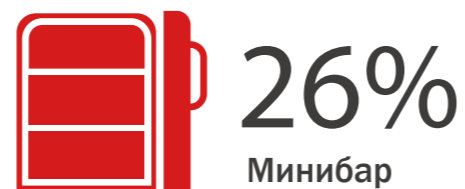
Исследование показало, что жители России активно пользуются гостиничными сервисами, отдавая предпочтение приобретению еды и напитков.

Более половины опрошенных представителей отелей отметили, что россияне чаще

всего в отелях тратят деньги на рестораны и бары, а также пользуются Wi-Fi и минибаром.

Наименьшим спросом среди россиян пользуются спортивные залы и мультимедийные системы развлечения в номерах.

Услуги, на которые жители России тратят больше всего денег (по данным представителей отелей)



Советы по совершенствованию сервиса

Данный раздел мы посвятили гостиничным сервисам, наиболее востребованным среди россиян. Мы также постарались отследить, что предпринимают администрации отелей, чтобы удовлетворить потребности путешественников из России.

Наибольшим спросом пользуется бесплатный Wi-Fi (79%). Этот фактор уже хорошо известен владельцам отелей. 77% отелей уже предоставляют данный сервис,

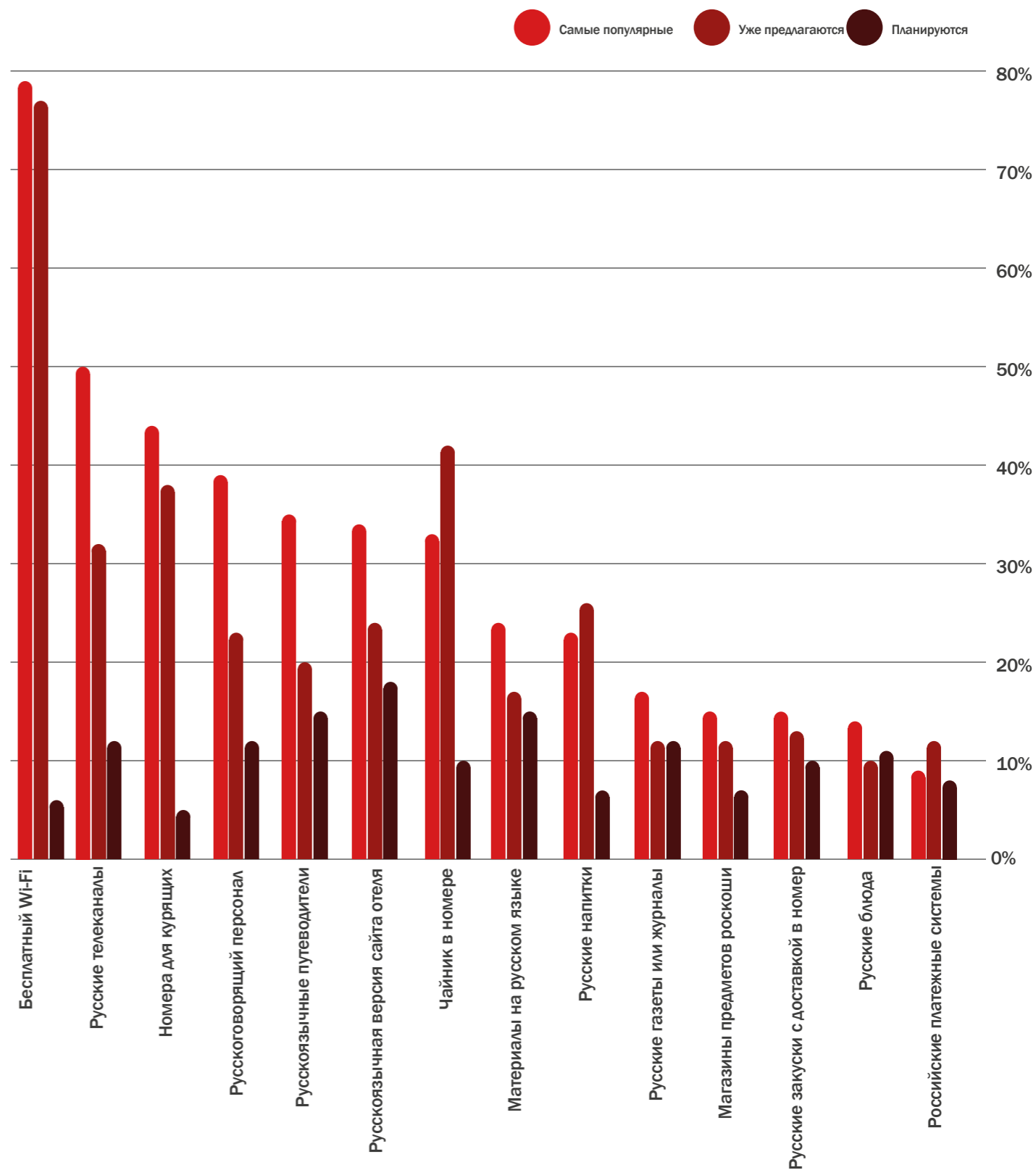
а ещё 6% планируют запустить его в течение ближайших 12 месяцев.

Также большим спросом пользуются российские телеканалы (50%), наличие русскоговорящего персонала (39%), справочники на русском языке (35%) и русскоязычная версия сайта отеля (34%). В этой области владельцам отелей ещё предстоит поработать. При этом в отелях наблюдается достаточно низкий спрос на российские газеты и журналы (17%).

Многие представители отелей отметили высокий спрос на наличие номеров для курящих (44%).

Судя по всему, россиянам нравится пробовать местную кухню. Лишь 23% жителей России заказывали российские напитки, 15% - хотели заказать в номер русские закуски и 14% - желали бы видеть в меню русскую еду (например, борщ).

Сервисы, которые отели уже предоставляют (или планируют предоставлять) российским гостям



5. Популярные направления среди россиян

По данным собственной статистики Hotels.com, полученной в рамках отчёта Hotel Price Index™ за первое полугодие 2013 года, география путешествий россиян представляет собой эклектичное сочетание близких и далёких направлений.

Наиболее популярным регионом для поездок стала Европа, регионы которой заняли 14 из 20 позиций в рейтинге самых востребованных направлений. Первое место занял Париж. Рим поднялся на одну позицию и занял второе место, а Мадрид неожиданно ворвался в рейтинг сразу на третье место. Три города поднялись в рейтинге популярности сразу на четыре позиции: Барселона на 4 место, Берлин на 10 и Стамбул на 13. Лондон поднялся вверх на три позиции и занял 9 место. Другие города утратили свою былую популярность. Так, Рига опустилась вниз на три позиции и заняла 14 место, Милан потерял две позиции и занял 7 место, Мюнхен

спустился вниз на 2 позиции до 12 места, а Прага и Вена потеряли по одной позиции и заняли 5 и 8 места соответственно. Ещё одним новым направлением в рейтинге стал город Хельсинки, занявший 17 место.

В списке лидеров также были три американских города, однако все они утратили свои былые позиции: Нью-Йорк опустился на две позиции до 6 места, Майами скатился вниз на четыре позиции до 18 места, а Лос-Анджелес вообще выбыл из рейтинга. Однако им на смену пришёл Лас-Вегас, занявший 20 место, что подчёркивает растущий интерес россиян к азартным играм за рубежом.

Оставшиеся места в рейтинге поделили азиатские направления. Пхукет утратил две позиции и занял 11 место, Гонконг поднялся на одну позицию до 19 места, а Самуи впервые вошёл в рейтинг сразу на 16 место.

Самые популярные направления среди российских туристов (январь - июнь 2013 года)

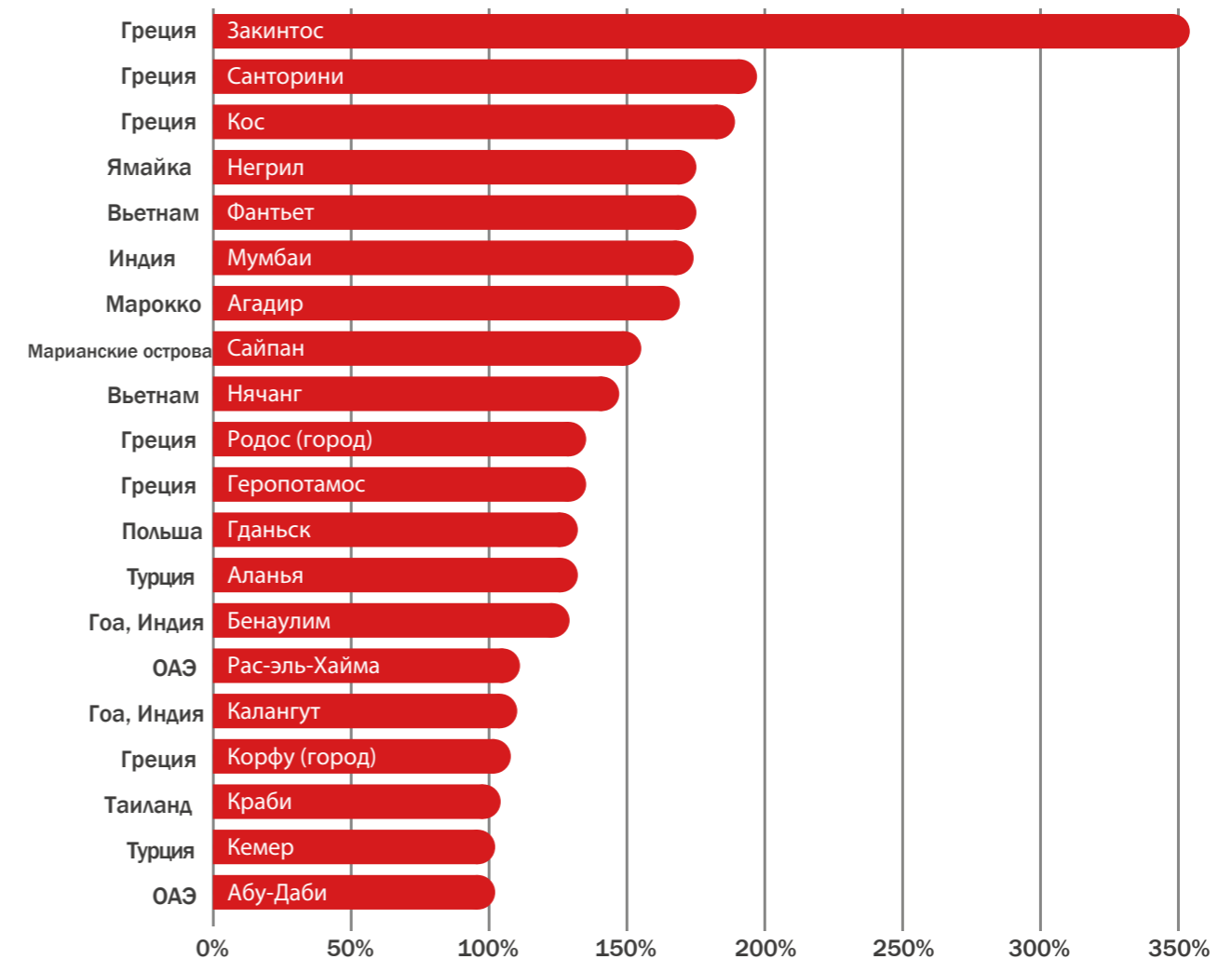


Направления, которые продемонстрировали наибольший прирост по количеству поисковых запросов отелей

Заглядывая в будущее, стоит отметить растущую популярность некоторых направлений в Греции, которые продемонстрировали наибольший прирост по количеству поисковых запросов отелей на русской версии сайта Hotels.com за первые девять месяцев 2013 года по сравнению с аналогичным периодом 2012 года.

Закинтос (354%), Санторини (197%) и Кос (189%) заняли три первых места,

Направления, которые продемонстрировали наибольший прирост по количеству поисковых запросов отелей в период с января по сентябрь 2013 года по сравнению с аналогичным периодом 2012 года



Родос и Геропотамос поделили десятое место (135%), а Корфу вышел на 17 место (108%).

Среди других направлений пляжного отдыха стоит отметить Негрил на Ямайке, интерес к которому увеличился на 175%, а также вьетнамский Пан Тьет с аналогичным результатом. Туристический округ Муи Не пользуется большой популярностью среди российских туристов. Многие отели и рестораны здесь имеют российских владельцев.

6. Страны, где россияне тратят больше всего

В данном разделе вы найдёте информацию по средней стоимости отелей, забронированных россиянами на русском сайте Hotels.com за первые шесть месяцев 2013 года в сравнении с аналогичным периодом 2012. Данные взяты из отчёта Hotels.com Hotel Price Index.

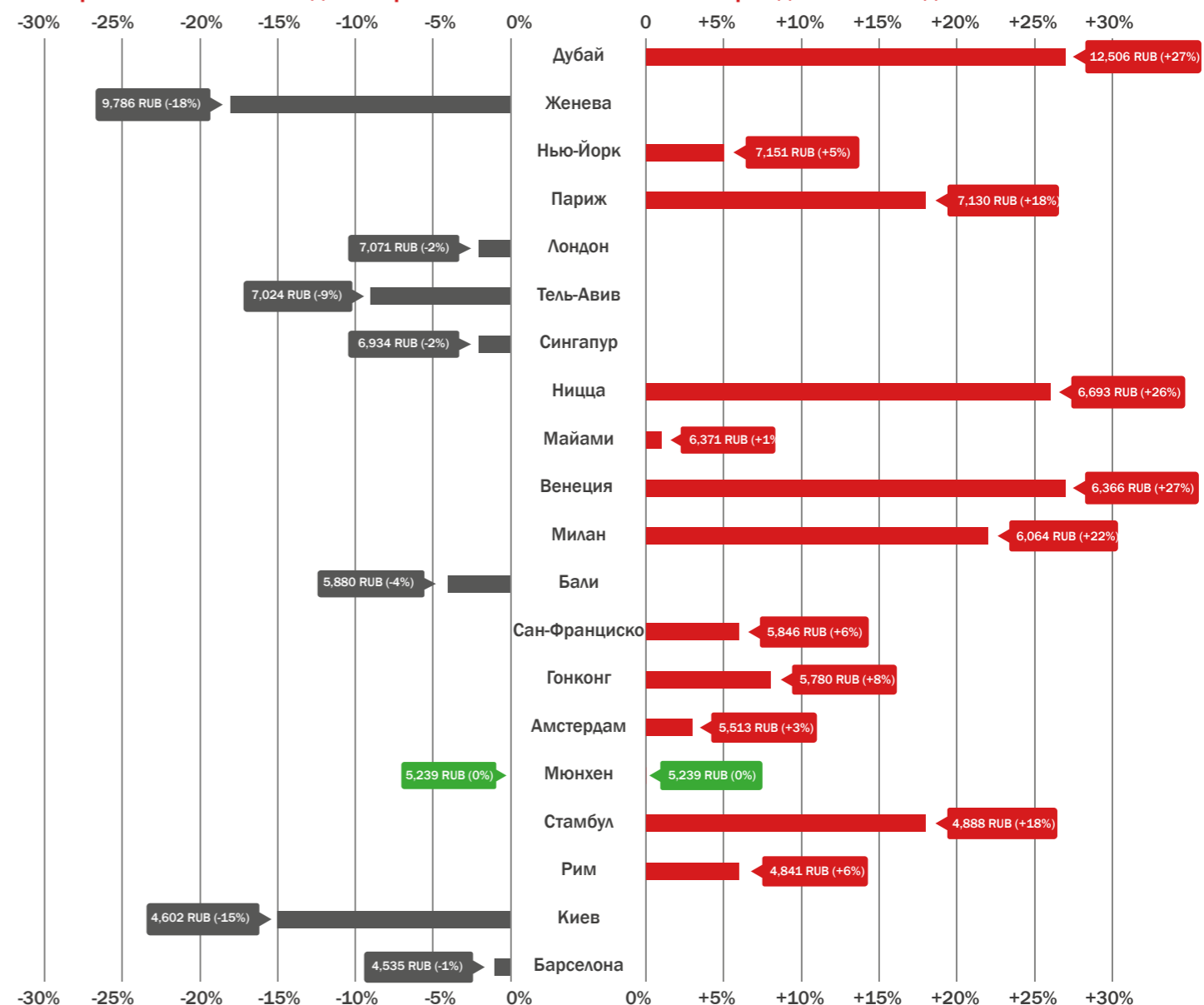
Высокий спрос и большая доля отелей высшей ценовой категории обеспечила первое место Дубаю, где средняя цена номера в сутки выросла за отчётный период на 27% и составила 12,506 рублей. Авиакомпания Emirates эксплуатирует на ежедневном маршруте из Москвы в Дубай свой новый гигантский самолёт Airbus A380, что способствует привлечению в город дополнительного числа туристов.

Второе место заняла Женева, где цены на отели традиционно высоки, так как 70% гостей приезжают в город по делам. Однако по сравнению с предыдущим периодом средняя цена номера снизилась на 18% и составила 9,786 рублей на фоне уменьшения заполняемости отелей. Третье место в рейтинге занял Нью-Йорк, который уже долгое время удерживает первое место среди американских городов, где россиянам приходится больше всего платить за проживание в отелях. С начала текущего года средняя цена номера в городе выросла ещё на 5% и составила 7,151 рубль.

Двигаясь вниз по таблице, стоимость номеров быстро снижается. Барселона предлагает доступные варианты для размещения со средней стоимостью на

уровне 4,535 рублей, чуть дороже обходится пребывание в Киеве - 4,602 рубля и Риме - 4,841 рубль.

20 наиболее дорогих городов с точки зрения средней стоимости номеров в отеле за период с января по июнь 2013 года по сравнению с аналогичным периодом 2012 года



7. Инициативы иностранных государств

Бразилия



Так же, как и в большинство других стран Южной Америки, жителям России с 2008 года не требуются визы для поездки в Бразилию сроком до 90 дней с туристическими, деловыми или образовательными целями. Бразилия активно

готовится к проведению Чемпионата мира по футболу 2014 и Олимпийских Игр 2016, делая отдельный акцент на путешественниках из России, так как они ассоциируются с высоким уровнем трат.

Китай



По данным Совета по туризму Китая, за первые шесть месяцев 2013 года страну посетили более миллиона граждан России. Таким образом, россияне заняли первое место по объёму туризма среди жителей Европы и прочно удерживают четвёртое место в общем рейтинге, уступая

лишь Южной Корее, Японии и США. Программа развития туризма между Россией и Китаем, запущенная в 2012 году, который был объявлен в Китае «Годом российского туризма», призвана укрепить сотрудничество между странами в туристической сфере.

Финляндия



На протяжении нескольких лет Россия занимала в Финляндии первое место по количеству посетивших страну туристов и по количеству зарегистрированных дней пребывания. По итогам 2012 года Финляндию посетили более 3.6 миллионов гостей из России. Несмотря на общую границу, для посещения Финляндии россиянам всё ещё требуется виза. Планы упрощения визового режима неразрывно связаны с необходимостью изменения общих визовых требований Евросоюза в отношении России. Маловероятно, что визы будут отменены ранее 2018 года, однако в Финляндии уже создан соответствующий комитет для подготовки к грядущим изменениям.

Примерно 80% от общего количества российских туристов в Финляндии приходится на жителей Ленинградской области. Туристические агентства отмечают снижение спроса на данном направлении, однако количество

обращений за визами в консульства Финляндии растёт, что говорит о том, что россияне всё чаще самостоятельно занимаются организацией своих поездок с помощью интернета. Положительное влияние на приток российских туристов оказывает новый железнодорожный экспресс между Санкт-Петербургом и Хельсинки. Поезда Аллегро, запущенные в декабре 2010 года, пришли на смену устаревшему подвижному составу и сократили время в пути с 5,5 до 3,5 часов.

Официальный ресурс visitfinland.com в 2013 году запустил кампанию в социальных сетях для жителей России. Кампания призывает россиян делиться положительными впечатлениями от посещения Финляндии. Зимой 2013/2014 данная кампания предусматривает использование рекламы на радио для привлечения в страну россиян, особенно жителей московского региона.

Германия



Количество российских туристов, посетивших Германию, увеличилось с 1.2 миллиона в 2009 году до 2.3 миллионов в 2012. Правительство Германии уже сделало несколько важных шагов по упрощению визового режима с Россией. Здесь стоит отметить привлечение сторонней организации для ускорения визовых

формальностей. Теперь при обращении за визой жителям России больше не требуется проходить персональное собеседование в посольстве и лично присутствовать при подаче документов. Благодаря услугам уполномоченных представителей, получение визы теперь требует меньше времени и сил.

Гонконг



Начиная с 2009 года, действует двустороннее соглашение, освобождающее граждан России и жителей Гонконга от необходимости оформления виз для совершения краткосрочных поездок длительностью менее 14 дней. Благодаря

данному соглашению, количество туристов из России по итогам 2012 года выросло на 41%. В 2013 году Совет по туризму Гонконга начал активно продвигать туристический потенциал города за пределами Москвы, расширив рекламную

кампанию на Санкт-Петербург, Сибирь и Дальний Восток. Туристическая администрация Гонконга стремится привлечь дополнительный объём гостей из России в период зимних каникул. Кроме того, росту турпотока способствовало увеличение частоты авиарейсов между Гонконгом и Владивостоком. Учитывая

тот факт, что гражданам России больше не требуются визы для посещения Макао, туристическая администрация Гонконга совместно с коллегами из Макао активно продвигает среди россиян туры, одновременно охватывающие эти две китайские автономии.

Индия



В октябре 2013 года правительство Индии одобрило возможность оформления виз по прибытию для граждан 40 стран, включая Россию. Совет по туризму Индии открыл своё представительство в Москве с целью привлечения в страну дополнительного объёма российских туристов. В настоящий момент россияне составляют подавляющее

большинство среди туристов, прибывающих в Гоа на чартерных рейсах. Ежегодно в этот индийский штат выполняется примерно по 600 рейсов из России, компенсируя снижение турпотока из других стран Европы. При этом россияне активно осваивают и другие регионы Индии, в частности Керала, Орисса, Ладакх и Андаманские острова.

Норвегия



Норвегия пока не планирует смягчение визового режима для жителей России, однако правительство страны финансирует маркетинговые кампании, приглашающие россиян посетить Норвегию. Россия на протяжении последних пяти лет является ключевым рынком в рамках кампании

по продвижению отдыха в Норвегии. На сегодняшний день организаторы кампании Innovation Norway занимаются привлечением российских туристов в летние туры по фьордам, а также продвигают возможность рыбалки, семейного отдыха в горах и наблюдения за Северным Сиянием.

Сингапур



Теперь обладателям российских дипломатических и служебных паспортов более не требуется виза для посещения этого города-государства, что является первым шагом на пути укрепления туристических связей между Россией и Сингапуром. По данным сингапурского Совета по Туризму, в 2012 году объём

турпотока из России вырос на 16% и в абсолютных величинах значительно превысил цифры десятилетней давности, когда страну ежегодно посещало всего 12,000 россиян. В Сингапуре проживает обширная русскоговорящая община, насчитывающая около 5,000 человек.

Испания



По данным Института Туристических Исследований Испании, в 2012 году объём турпотока из России впервые превысил один миллион человек. За первое полугодие 2013 года страну посетило более полумиллиона российских туристов, что на 34% больше результатов аналогичного периода 2012 года. Рост турпотока был обусловлен увеличением количества прямых авиарейсов из России, упрощением визовых процедур и растущим интересом среднего класса к отдыху за границей.

Ранее в этом году в Москве был открыт новый визовый центр, клиенты которого получили

возможность воспользоваться более удобной процедурой оформления виз. Раньше оформление виз могло затянуться на месяц, а теперь эта процедура занимает не более пяти дней. Выдача многократных виз позволяет российским туристам совершить несколько поездок в Испанию в течение года.

Рост турпотока из России стимулирует развитие испанского туристического сектора на фоне снижения количества туристов из других стран Европы из-за экономического кризиса. Россиян в Испании, в основном, интересует пляжный отдых на Средиземном море, как правило, в Каталонии.

8. Информация о Hotels.com

Hotels.com является ведущим интернет-ресурсом для бронирования отелей в составе группы Expedia®, охватывающим более 240,000 гостиничных объектов по всему миру, от курортов, работающих по системе «всё включено» и ведущих международных гостиничных сетей, до небольших отелей, предлагающих проживание и завтрак по доступным ценам. Ресурс предоставляет пользователям полную информацию, необходимую для организации идеального путешествия.

Компания начала свою историю в 1991 году с телефонного сервиса бронирования отелей. Первая версия сайта была запущена в США в 2002 году, а первая локализованная версия за пределами Штатов появилась в том же году в Великобритании. В настоящий момент действует 85 локальных версий ресурса Hotels.com в Европе, Северной, Центральной и Южной Америке, Азиатско-Тихоокеанском регионе, Ближнем Востоке и Южной Африке. Большинство локальных версий переведено на языки жителей соответствующего региона. Русскоязычная версия сайта была запущена в 2006 году.

Hotels.com обладает одной из крупнейших в отрасли команд, отвечающих за установление договорных отношений с отелями. Специалисты команды постоянно привлекают к сотрудничеству всё новые отели, предлагая своим клиентам лучшие цены на размещение и регулярно организуя распродажи и специальные акции. К услугам

пользователей сайт предлагает периодическую электронную рассылку с информацией о действующих эксклюзивных предложениях и грядущих распродажах. На текущий момент база данных сайта содержит более семи миллионов отзывов, оставленных пользователями по итогам пребывания в отелях, что позволяет клиентам ресурса иметь в своём распоряжении всестороннюю информацию в процессе выбора того или иного предложения.

Используя возможности ведущей отраслевой программы лояльности Welcome Rewards™, охватывающей все регионы, пользователи сайта имеют возможность получить одни бесплатные* сутки проживания за каждые 10 суток бронирования в более чем 100,000 отелей. На данное предложение распространяются правила и условия программы Welcome Rewards, опубликованные на сайте www.hotels.com. С момента запуска программы сайт Hotels.com предоставил своим клиентам более одного миллиона бесплатных ночей проживания.

Сайт также предоставляет своим клиентам «Гарантию лучшей цены» (Price Match Guarantee). Если клиент найдёт более выгодное предложение на отель с предварительной оплатой, сайт Hotels.com готов компенсировать разницу в цене. На данное предложение распространяются правила и условия «Гарантии лучшей цены», опубликованные на сайте www.hotels.com.

Забронировать отель можно через сайт или воспользовавшись услугами колл-центров, специалисты которых говорят на разных языках. Своим клиентам ресурс также предлагает специальные приложения для мобильных телефонов и планшетов, позволяющие совершить бронирование, находясь в пути, и воспользоваться одним из 20,000 горящих предложений. Загрузить соответствующее приложение можно на странице www.hotels.com/deals/mobile. С 2011 года пользователи загрузили более 25 миллионов копий приложений Hotels.com.

Hotels.com входит в состав Expedia group, крупнейшей международной компании на рынке онлайн-бронирования гостиниц, включающей в себя несколько известных всему миру брендов. Вы можете следить за новостями Hotels.com в Facebook, Twitter и YouTube.

Hotels.com, Welcome Rewards, Finding You the Perfect Place и логотип Hotels.com являются зарегистрированными товарными знаками или товарными знаками Hotels.com, LP в США и/или других странах. Все иные товарные знаки являются собственностью их законных владельцев. © 2013 Hotels.com, LP. Все права защищены. CST # 2083949-50

*Стоимость бесплатной ночи не может превышать среднюю стоимость 10 ранее забронированных дней. Налоги и сборы оплачиваются отдельно.

9. Что Hotels.com предлагает на российском рынке

Принимая во внимание растущую важность российского туристического рынка, Hotels.com запустил в 2006 году первую русскоязычную версию своего сайта. За прошедшие годы мы существенно усовершенствовали локализованную версию нашего ресурса, сделав её удобнее для пользователей.

• С 2010 года мы уделяем особое внимание развитию своего локализованного продукта и работе на российском рынке.

• В 2011 году мы запустили колл-центр на русском языке и специальную электронную рассылку для российских клиентов.

• В 2012 году мы создали специальные российские страницы ВКонтакте и на Facebook, сформировав к концу года в этих социальных сетях крупнейшие туристические сообщества. Сайт Hotels.com был удостоен награды за «Лучшую систему бронирования» в рамках церемонии вручения премии Моя Планета. Кроме того, мобильные приложения

компании вошли в список номинантов в категории «Лучшее мобильное приложение».

• В 2013 году Hotels.com первым среди конкурентов представил грамматически корректную локализацию своего ресурса для российских пользователей. Мы также предложили российским пользователям возможность оплачивать проживание в отелях при помощи популярных в стране платёжных систем – Яндекс.Деньги и Webmoney.

10. Контактная информация

Для получения дополнительной информации или индивидуальных инфографик, а также для организации интервью и комментариев просьба обращаться по контактам, указанным ниже:

press@hotels.co.uk
+44 (0)20 7019 2428

Ивонн Бонанати
Лизэнн Пеппард
Кейт Хопкрафт
Элисон Купер

