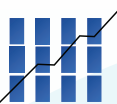




ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ



ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ



ΔΙΑΦΟΡΟΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ  
της Ευρωπαϊκής Κοινότητας στην Κύπρο  
οι ιδέες μας, πράξη και ανάπτυξη

## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΕΣΜΗΣ 2008

ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ, ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ  
ΔΡΑΣΗ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΕΣ/ΟΙΚΟΝ/0308(ΒΙΕ)07

### ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΘΝΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΤΗΤΑΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ



Ίδρυμα  
Προώθησης  
Έρευνας



## Πιστότητα Πελατών

Η πιστότητα του πελάτη σε ένα προϊόν ή μία υπηρεσία, προσδιορίζεται ως η βαθιά ριζωμένη και ένθερμη αφοσίωση του στο να αγοράζει επανειλημμένα το ίδιο προϊόν ή υπηρεσία με αποτέλεσμα να μην επηρεάζεται από εξωγενείς παράγοντες, που έχουν ως στόχο την αλλαγή της αγοραστικής του συμπεριφοράς.

## Σχέδιο Πιστότητας

**Οι στόχοι ενός Σχεδίου Πιστότητας για μια επιχείρηση είναι:**

- Προστασία του μεριδίου αγοράς από τον ανταγωνισμό,
- Απορρόφηση σημαντικών πελατών από τους ανταγωνιστές
- Διατήρηση και αύξηση σημαντικών πελατών
- Η ανταμοιβή των πελατών με ωφελήματα και παροχές

## Σχέδια Πιστότητας στον Τουρισμό

Η χρήση Σχεδίων Πιστότητας στον τουρισμό βρίσκει εφαρμογές σε διεθνή κλίμακα. Εντούτοις δεν υπάρχει στη διεθνή αγορά ένα εθνικό, ολιστικό, σύστημα πιστότητας. Στην Κύπρο είναι η πρώτη φορά που έχει αναπτυχθεί μια τέτοια εφαρμογή που θα στοχεύει στη διερεύνηση και στη διατήρηση των τουριστών που επισκέπτονται την Κύπρο.

Η Κύπρος προσελκύει ετησίως περίπου 2,5 εκατομμύρια τουρίστες και μόνο ένα ποσοστό γύρω στο 20% είναι επαναλαμβανόμενοι επισκέπτες. Μόνο ένας στους πέντε απ' όσους έχουν επισκεφθεί την Κύπρο ξανά στο παρελθόν το έχει κάνει μέσα σε διάστημα 5 χρόνων. Οι επαναλαμβανόμενοι επισκέπτες προέρχονται κυρίως από τις αγορές του Ηνωμένου Βασιλείου, της Γερμανίας, της Ρωσίας και της Ελλάδας οι οποίες αποτελούν τις βασικές αγορές προσέλκυσης επισκεπτών της Κυπριακής Τουριστικής Βιομηχανίας.

## Μέθοδοι Σχεδίου Πιστότητας

**Οι μέθοδοι για το Εθνικό Σχέδιο Πιστότητας Επισκεπτών για τον κυπριακό Τουρισμό είναι:**

- Η αναγνώριση των αναγκών του επισκέπτη στην Κύπρο
- Η διατήρηση των αξιών του πελάτη - επισκέπτη
- Η παροχή στον πελάτη - επισκέπτη προνομιακών υπηρεσιών
- Η προσφορά αναβαθμίσεων προστιθέμενης αξίας
- Η παροχή ανταμοιβών συναισθηματικής μορφής
- Η παροχή προσφορών ειδικά προσαρμοσμένων στις ανάγκες του πελάτη - επισκέπτη

## Πλεονεκτήματα Πιστότητας Επισκεπτών

- 1 Συνεχές κέρδος. Όσο περισσότερο παραμένει πιστός ένας επαναλαμβανόμενος επισκέπτης, τόσο μεγαλύτερο κέρδος έχει μια επιχείρηση από αυτόν.
- 2 Μείωση του κόστους Μάρκετινγκ. Έχοντας πιστούς πελάτες μια επιχείρηση μπορεί να μειώσει τα έξοδα προώθησης και Μάρκετινγκ προς αυτούς.
- 3 Αύξηση εσόδων ανά πελάτη. Ένας πιστός πελάτης ξοδεύει περισσότερα λεφτά ως επακόλουθο της εμπιστοσύνης που τρέφει για μια επιχείρηση.
- 4 Μείωση λειτουργικού κόστους. Μια επιχείρηση γνωρίζει τα χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις ενός πιστού πελάτη και τον εξυπηρετεί χωρίς επιπρόσθετο κόστος.
- 5 Μεγαλύτερη διαφήμιση. Οι ικανοποιημένοι πιστοί πελάτες θα αποτελούν τη ζωντανή διαφήμιση για μια επιχείρηση για την προσέλκυση νέων πελατών.
- 6 Αύξηση Τιμών. Οι πιστοί πελάτες είναι διατεθειμένοι να πληρώσουν και περισσότερο αν χρειαστεί την αξία του προϊόντος/ υπηρεσίας από μια επιχείρηση που εμπιστεύονται.
- 7 Ανταγωνιστικό προβάδισμα. Οι πιστοί πελάτες αποτελούν ένα σημαντικό δυναμικό το οποίο δίνει σε μια επιχείρηση το προβάδισμα στον ανταγωνισμό.

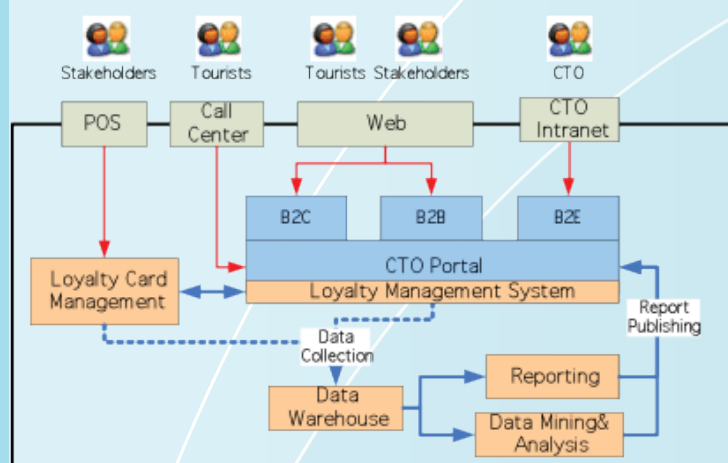
## Οι στόχοι του Εθνικού Σχεδίου Πιστότητας Επισκεπτών για τον κυπριακό Τουρισμό είναι:

- 1 Ανάπτυξη ενός εθνικού ολιστικού σχεδίου πιστότητας επισκεπτών για τον Τουρισμό στην Κύπρο
- 2 Δημιουργία Τράπεζας Πληροφοριών για συγκέντρωση των στοιχείων των επισκεπτών
- 3 Δημιουργία εργαλείων για ενδυνάμωση της τουριστικής εικόνας της Κύπρου
- 4 Εγκαθίδρυση συστήματος συνεχούς επικοινωνίας με πιστούς επισκέπτες της Κύπρου
- 5 Η αναγνώριση των αναγκών του επισκέπτη στην Κύπρο
- 6 Η παροχή στον πελάτη - επισκέπτη προνομιακών υπηρεσιών και ωφελημάτων προστιθέμενης αξίας
- 7 Η παροχή προσφορών ειδικά προσαρμοσμένων στις ανάγκες του πελάτη - επισκέπτη

## Μηχανισμός λειτουργίας του Εθνικού Σχεδίου Πιστότητας Επισκεπτών

Το Εθνικό Σχέδιο Πιστότητας Επισκεπτών θα εξυπηρετείται ηλεκτρονικά από κατάλληλο λογισμικό που φτιάχτηκε στα πλαίσια του ερευνητικού έργου ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΕΣ/ΟΙΚΟΝ/0308(ΒΙΕ)/07 με χρηματοδότηση από το Ίδρυμα Προώθησης Έρευνας (ΙΠΕ). Το λογισμικό διαχείρισης του σχεδίου θα εγκατασταθεί στη Διαδικτυακή Πύλη του ΚΟΤ και θα χρησιμοποιηθεί για: Για συλλογή, οργάνωση, αποθήκευση και διαχείριση του πληροφοριακού υλικού που σχετίζεται με το σχέδιο πιστότητας. Για επικοινωνία με τους εσωτερικούς χρήστες (τουριστικές επιχειρήσεις) και τους εξωτερικούς χρήστες (επισκέπτες) του σχεδίου πιστότητας. Για ηλεκτρονική διασύνδεση του Συστήματος με υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα και με άλλους φορείς και οργανισμούς Τουρισμού της Κύπρου με σκοπό την ανταλλαγή δεδομένων και υπηρεσιών.

## Το προτεινόμενο σύστημα που θα εξυπηρετεί το Εθνικό Σχέδιο Πιστότητας Επισκεπτών φαίνεται παρακάτω:



### Λειτουργίες του Εθνικού Σχεδίου Πιστότητας Επισκεπτών

Με την εγγραφή στο σύστημα διαχείρισης του Εθνικού Σχεδίου Πιστότητας Επισκεπτών, ο νέος χρήστης θα δικαιούται να αποκτήσει την Κάρτα Μέλους η οποία θα του δίνει τη δυνατότητα να απολαμβάνει τα προνόμια και τα ωφελήματα του Εθνικού Σχεδίου Πιστότητας Επισκεπτών στην Κύπρο.

### Μέσω του συστήματος του σχεδίου θα υλοποιούνται οι ακόλουθες λειτουργίες:

- Παροχή δεδομένων και πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο
- Συλλογή, αποθήκευση, διαχείριση και διάδοση δεδομένων
- Διαχείριση επικοινωνίας με τους χρήστες και τους παρόχους
- Εκθέσεις παρουσίασης
- Ενημερωτικά δελτία
- Ημερολόγιο γεγονότων

## Διαχείριση δεδομένων μέσω του Εθνικού Σχεδίου Πιστότητας Επισκεπτών

Το σύστημα θα διασυνδέεται με το λογισμικό διαχείρισης που θα εδράζεται πάνω στη διαδικτυακή πύλη του ΚΟΤ και θα παρέχει τη δυνατότητα στους χρήστες του Σχεδίου Πιστότητας να ανανεώνουν και να αντικαθιστούν τις κάρτες μέλους τους. Επίσης οι χρήστες θα είναι σε θέση να διαχειρίζονται τις κάρτες τους μέσω της πύλης του ΚΟΤ.

Το σύστημα θα διασυνδέεται με τα συστήματα των παρόχων υπηρεσιών / προϊόντων και θα έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει στοιχεία αναφορικά με τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται από τους χρήστες.

Τέλος, το σύστημα θα εισαγάγει τα δεδομένα στη βάση του για περαιτέρω επεξεργασία. Το σύστημα θα διαθέτει ειδικό εργαλείο αναφοράς για επεξεργασία και απεικόνιση των δεδομένων σε γραφική μορφή παρουσίασης υπό μορφή έκθεσης αποτελεσμάτων. Η πρόσβαση στις εκθέσεις αποτελεσμάτων θα προσαρμόζεται σύμφωνα με τον χρήστη (π.χ., περιηγητές, πάροχοι υπηρεσιών, προσωπικό ΚΟΤ). Για παράδειγμα, οι περιηγητές θα είναι σε θέση να βλέπουν ενοποιημένες εκθέσεις αναφορικά με τις συναλλαγές τους και τους βαθμούς που έχουν συλλέξει ενώ οι πάροχοι υπηρεσιών θα είναι σε θέση να βλέπουν εκθέσεις σχετικά με το προφίλ και τις συνθήκες των περιηγητών. Με αυτό τον τρόπο θα μπορεί να γίνεται καλύτερη στόχευση και από τους χρήστες και από τους παρόχους.

ΧΟΡΗΓΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ

