

CUPRINS

Prefață	9
Capitolul 1	
CHESTIUNI GENERALE PRIVIND TURISMUL	13
1. Definirea turismului	13
2. Forme de turism	19
3. Definirea marketingului turistic	22
Capitolul 2	
PIAȚA TURISTICĂ	26
1. Definiție și particularități	26
2. Tipuri	29
3. Componente definitorii.....	32
3.1. Clientela	32
3.2. Cererea și oferta	33
3.2.1. Cererea	37
3.2.1.1. Definiție	37
3.2.1.2. Particularități.....	39
3.2.1.3. Tipuri	40
3.2.1.4. Factori de influență	42
3.2.1.4.1. Factori determinanți	43
3.2.1.4.2. Factori principali	44
3.2.1.4.2.1. Factori naturali	44
3.2.1.4.2.2. Factori tehnici	45
3.2.1.4.2.3. Factori economici.....	46
3.2.1.4.2.4. Factori demografici	51
3.2.1.5. Estimarea cererii	53
3.2.2. Oferta	57
3.2.2.1. Definiție	57
3.2.2.2. Caracteristici	61
3.2.2.3. Factori de influență determinanți	62
3.2.3. Echilibrarea cererii cu oferta.....	64
3.3. Dimensiunile pieței	65
3.4. Agenții pieței.....	69
3.5. Mediul pieței turistice	77
3.6. Segmentarea pieței	80
3.6.1. Definiție	80

3.6.2. Etapele segmentării	82
3.6.2.1. Stabilirea și alegerea criteriilor de segmentare	82
3.6.2.2. Realizarea segmentării	86
3.6.2.3. Descrierea segmentelor	90
3.6.2.4. Selectarea segmentelor țintă și elaborarea strategiilor de marketing	91
3.7. Poziționarea firmei pe piața turistică.....	93

Capitolul 3

PRODUSUL TURISTIC	98
1. Definirea conceptelor	98
2. Tipuri.....	102
3. Particularități	106
4. Produsul turistic mix	110
5. Considerații privind calitatea.....	114
5.1. Definire	114
5.2. Caracteristici de calitate	116
5.3. Rolul personalului de contact.....	120
5.4. Evaluarea calității.....	121
6. Strategii privind produsul turistic.....	128
6.1. Strategii privind serviciile existente.....	128
6.2. Strategii privind înnoirea serviciilor	129

Capitolul 4

PREȚUL PRODUSULUI TURISTIC	133
1. Precizări noționale	133
2. Particularități	134
3. Tipuri de tarife.....	136
4. Fundamentarea tarifelor	139
4.1. Fundamentarea pe seama costurilor și profitului	139
4.2. Fundamentarea pe seama utilității serviciilor.....	142
4.3. Raportarea la veniturile turiștilor	144
4.4. Implicarea raportului dintre cerere și ofertă	145
4.5. Implicarea altor obiective de marketing ale firmei	146
4.6. Fundamentarea complexă prin implicarea echilibrului economic	149
4.6.1. Chestiuni generale privind echilibrul economic	149
4.6.2. Prețul de echilibru al firmei de turism.....	151
4.6.3. Prețul de echilibru al consumatorului de servicii turistice	155
5. Determinarea tarifului unui serviciu turistic complex	157
6. Strategii privind tarife.....	158

Capitolul 5

PROMOVAREA SERVICIILOR TURISTICE	162
1. Semnificații	162
2. Cerințe	164
3. Particularități	166
4. Obiective	167
5. Promovarea turistică prin informare.....	170
5.1. Centrele permanente de informare turistică	170
6. Comunicarea promoțională în turism	172
6.1. Caracteristici	173
6.2. Forme	174
6.3. Structură	179
7. Modalități de promovare turistică	191
7.1. Publicitatea.....	192
7.1.1. Definire	192
7.1.2. Forme	194
7.1.3. Modalități de realizare	196
7.1.3.1. Publicitatea prin viu grai	196
7.1.3.2. Publicitatea directă.....	197
7.1.3.3. Publicitatea prin mass media	201
7.1.3.3.1. Publicitatea prin presa scrisă.....	201
7.1.3.3.2. Publicitatea radiofonică	205
7.1.3.3.3. Publicitatea tv.....	207
7.1.3.4. Publicitatea prin cinematograf	209
7.1.3.5. Publicitatea gratuită	210
7.1.3.6. Publicitatea la locul vânzării	211
7.1.3.7. Publicitatea prin alte mijloace.....	211
7.1.4. Unele „păcate” ale publicității	214
7.2. Promovarea vânzărilor	217
7.3. Promovarea pe alte căi	221

Capitolul 6

DISTRIBUȚIA PRODUSELOR TURISTICE	229
1. Definire și conținut	229
2. Misiune.....	231
3. Forme	232
3.1. Distribuția directă.....	232
3.2. Distribuția indirectă.....	234
3.3. Alte forme de distribuție	238
4. Canale, sisteme și rețele de distribuție în turism	243
4.1. Canale de distribuție.....	244
4.2. Sisteme (rețele) de distribuție.....	245

Capitolul 7

COMPORAMENTUL TURISTILOR	246
1. Conținut și caracteristici.....	246
2. Factori de influență.....	248
2.1. Factori personali.....	248
2.2. Factori psihologici.....	253
3. Factorii sociali.....	266
4. Factorii culturali.....	274
5. Factorii situaționali.....	282
6. Tipuri de comportament și de turiști.....	283
6.1. Tipuri de comportament.....	283
6.2. Tipuri de turiști.....	284
Bibliografie	301