

# Obsah

<b>1 Úvod</b> .....	9
<b>2 Předpoklady využití marketingu v hotelu</b> .....	11
2.1 Charakteristika služeb hotelu .....	12
2.2 Podstata marketingu služeb hotelu .....	16
<b>3 Analýza – předpoklad úspěšné marketingové strategie hotelu</b> .....	22
3.1 Podstata analýzy .....	23
3.2 Analýza SWOT .....	25
3.3 Analýza strategických obchodních jednotek hotelu .....	27
3.4 Analýza vnějšího prostředí hotelu .....	30
3.5 Analýza konkurenčních hotelů .....	32
3.6 Potřeby a požadavky hostů a jejich vliv na tvorbu strategie hotelu .....	33
3.7 Segmentace trhu .....	39
3.7.1 Kritéria segmentace .....	40
3.7.2 Výběr cílového segmentu .....	46
3.7.3 Zaujetí pozice na trhu .....	48
<b>4 Marketingová strategie hotelu</b> .....	50
4.1 Určení cílů hotelu .....	52
4.2 Výběr marketingové strategie .....	54
4.3 Marketingový plán .....	60
<b>5 Aktivizace marketingového mixu</b> .....	64
5.1 Plánování produktu .....	65
5.2 Cena .....	68
5.3 Distribuce .....	72
5.4 Komunikace s hosty .....	77
5.4.1 Reklama .....	79
5.4.2 Direct mail .....	82

## MARKETING HOTELOVÝCH SLUŽEB

5.4.3 Publicita .....	83
5.4.4 Public Relations .....	87
5.4.4.1 Řízení a organizace public relations .....	90
5.4.4.2 Charakteristika veřejnosti .....	91
5.4.4.3 Podniková identita a vizuální komunikace hotelu .....	96
5.4.4.4 Tištěné materiály hotelu .....	97
5.4.4.5 Výstavy a konference v oboru .....	101
5.4.4.6 Vnitřní public relations .....	103
5.4.4.7 Public relations v období krize .....	104
5.4.4.8 Eventy a jejich využití v public relations .....	106
5.4.4.9 Výzkum, měření a hodnocení public relations .....	108
5.4.5 Podpora prodeje .....	110
5.4.5.1 Podpora prodeje ubytovacích služeb .....	111
5.4.5.2 Podpora prodeje produktového balíčku .....	114
5.4.5.3 Křížová podpora prodeje – cross promotion .....	117
5.4.5.4 Podpora prodeje gastronomických služeb .....	119
5.4.5.5 Podpora prodeje kongresů, schůzek a konferencí .....	125
5.4.5.6 Podpora prodeje ostatních doplňkových služeb .....	130
5.4.6 Sponzorství .....	132
5.4.7 Lobbing .....	134
5.4.8 Organizace komunikační kampaně .....	135
5.4.8.1 Příprava komunikační kampaně .....	138
5.5 Lidé .....	140
<b>6 Koordinace marketingových činností .....</b>	<b>142</b>
<b>Závěr .....</b>	<b>145</b>
<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>147</b>
<b>Přílohy .....</b>	<b>151</b>
Příloha 1 Marketingový audit .....	151
Příloha 2 Silné a slabé stránky hotelu .....	158