

Scan Holiday to jedna z najbardziej znanych i cenionych marek na rynku zorganizowanych wyjazdów turystycznych w Polsce. Biuro o długoletniej tradycji od 8 lat należy do międzynarodowego koncernu TUI AG i jest drugą marką konsumencką w portfolio firmy na rynku polskim.

**Oferta i wartości**

Oferty sprzedawane pod marką Scan Holiday skierowane są do osób, dla których ważne są nie tylko udane wakacje, ale również umiarkowany koszt wyjazdu. Klienci Scan Holiday cenią sobie dobrą opiekę polskich rezydentów czy animatorów i poszukują dodatkowych wakacyjnych atrakcji, które urozmaicą wypoczynek, np. wycieczek fakultatywnych lub programów animacyjnych. Klient Scan Holiday może być pewien, że otrzyma wszystkie obiecanne świadczenia, a długo wyczekiwany urlop nie będzie związany ze stresem lub stratą pieniędzy. Takie bezpieczeństwo jest szczególnie ważne, gdy na urlop wybiera się rodzina z dziećmi.

Pozycjonowanie marki jest oparte o racjonalne argumenty związane z jej charakterem. Marka jest popularna, przyjaźliwsza, rozsądna i rodzinna.

Scan Holiday skupia się na obsłudze segmentu wakacji lotniczych do krajów basenu Morza Śródziemnego. W ofercie firmy znajdują się najbardziej popularne kraje urlopowe, takie jak Egipt, Turcja, Tunezja, Grecja, Hiszpania, a co roku wprowadzane są nowe wakacyjne regiony. Chcąc być blisko klienta, Scan Holiday oferuje wyloty aż z 9 lokalnych lotnisk.

W portfolio produktowym dominują hotele 3- i 4-gwiazdkowe w formule All Inclusive. Najpopularniejszym produktem są wakacyjne hotele – Kluby FanScan z polskimi animatorami i mnóstwem atrakcji dla dzieci w Klubie Skanbo. Program animacji to połączenie zabawy z nauką, m.in. poznawanie legend i zwyczajów krajów wakacyjnych. Za udział w zabawach dzieci zdobywają pieczątki i odznaki, które kolekcjonują w specjalnych wakacyjnych paszportach.

Kluby FanScan to nie tylko wyjątkowo bogaty program i opieka specjalnie przeszkolonych animatorów, ale również wyselekcjonowane hotele dostosowane do potrzeb rodzin z dziećmi. Są to obiekty w formule All Inclusive, położone najczęściej przy plaży, w dużych zielonych ogrodach z basenami i zjeżdżalniami.

**Innowacje i promocje**

W ciągu 14 lat istnienia na polskim rynku kilkakrotnie następowały zmiany właścicieli Scan Holiday, a co za tym idzie, zmiany w portfolio produktowym i w komunikacji. Marka zawsze jednak stawiała sobie za cel zdobycie pozycji lidera w segmencie produktów typu „value for money” poprzez wyróżnianie się wśród konkurentów. Aby nadać marce



wyrazisty charakter i zapewnić czytelną identyfikację, w 2006 roku wprowadzono nową koncepcję komunikacji zwaną wewnętrznym „pomarańczową rewolucją”. Ciepły, pomarańczowy kolor, dynamiczne i miękkie formy graficzne w połączeniu ze zdjęciami ludzi w radosnych, wakacyjnych nastrojach wprowadzono we wszystkich miejscach kontaktu klienta z marką: w katalogach, reklamie prasowej, internecie, w nowo opracowanym shop concept, na materiałach PoS czy też w miejscach wakacyjnego wypoczynku. Materiały reklamowe oraz katalog Scan Holiday opierają się na zdjęciach z udanych wakacji, na których bohaterami są przede wszystkim rodziny z dziećmi. To ich uśmiechnięte twarze pokazują emocje i radość, jaką przynoszą wspólne chwile z najbliższymi.

W katalogu Scan Holiday zamieszczane są też zdjęcia pracowników firmy, którzy tworzą tę markę oraz autentyczne zdjęcia z zabaw w klubach FanScan. Ponadto, dla uwiarygodnienia składanych obietnic, w katalogach zamieszczane są rekomendacje klientów, którzy spędzali wakacje ze Scan Holiday.

Marka Scan Holiday zawsze przykładła wagę do innowacyjnych promocji. To właśnie

Scan Holiday jest pomysłodawcą powszechnie znanej na rynku oferty „First Minute®”. Wprowadzenie tej oferty dało początek zmianie zachowań zakupowych na rynku polskim. Jeszcze kilka lat temu była to jedyna tego typu promocja, teraz już niemal każdy organizator wypoczynku proponuje ciesząc się tak dużym powodzeniem rabaty za wczesną rezerwację. Ale to Scan Holiday jest właścicielem zastrzeżonego znaku słowno-graficznego „First Minute®”.

Główne narzędzia komunikacji marketingowej to internet, prasa i POS-y w punktach sprzedaży. Wyraźne trendy rynkowe nie pozwalają zlekceważyć ważnej roli internetu w procesie poszukiwania informacji. Dlatego też strona www.scanholiday.pl jest wciąż rozwijana, unowocześniana i wyposażona w wygodne dla klienta narzędzia, jak sprze-

daż online, wyszukiwarki ofert, rekomendacje produktów dla konkretnych grup klientów oraz szczegółowe opisy obiektów wraz z pionierską wśród polskich firm turystycznych propozycją – lokalizującą hotele mapą Google. Internauci obsługiwani są przez czynne 7 dni w tygodniu Call Center oraz czat, za pośrednictwem którego można porozmawiać ze sprzedawcą o szczegółach wybranej oferty. Call Center pełni również funkcję asekuracyjną dla wszystkich etapów sprzedaży online. Sklep internetowy z wakacjami stawia na bezpieczeństwo transakcji: o komfort użytkowników w trakcie zakupu dbają wysokiej jakości zabezpieczenia.

Scan Holiday jako pierwszy touroperator w Polsce stworzył innowacyjny serwis internetowy www.fanscan.pl skupiający społeczność podróżników tego biura. Serwis ten powstał z myślą o wszystkich, którzy poszukują możliwości wyjazdu dla całej rodziny i chcą uzyskać praktyczne informacje na temat podróżowania z dziećmi.

W serwisie można znaleźć artykuły o wakacyjnych kurortach urozmaicone galeriami multimedialnymi, mapy z interesującymi miejscami oraz porady i opinie użytkow-



ników. Obecnie serwis www.fanscan.pl jest także miejscem spotkań i powakacyjnych wspomnień dla wielu klientów Scan Holiday.

**Kontekst rynkowy**

Rynek lotniczych wakacyjnych wyjazdów zagranicznych w Polsce od lat cechuje wyjątkowo duża dynamika. Średnioroczny wzrost w ostatnich latach osiągał poziom 20–30 proc.

Liczba podróżujących Polaków z roku na rok znacznie rośnie. Obecny kryzys tylko w nieznacznym stopniu i na krótko jest w stanie wyhamować ten rozwój.

Branża turystyczna na polskim rynku ma przed sobą ogromny potencjał wzrostu. Dzięki silnemu nasyceniu rynku (duża liczba działających touroperatorów, zarówno większych, jak i mniejszych) podróże lotnicze stają się dostępne dla coraz większej części naszego społeczeństwa. Dynamicznie rozwija się ruch lotniczy z portów lokalnych takich jak: Katowice, Kraków, Poznań czy Wrocław, ale także Bydgoszcz, Łódź czy Rzeszów.

**Osiągnięcia i perspektywy**

Marka Scan Holiday zajmuje na polskim rynku czwarte miejsce pod względem wskaźników świadomości. Należy do grona najczęściej wybieranych biur podróży



**1995** powstaje biuro podróży Scan Holiday

**1999** Scan Holiday staje się częścią międzynarodowego koncernu turystycznego Thomson Travel Group z Wielkiej Brytanii

**2000** Scan Holiday jako pierwszy wśród polskich touroperatorów wprowadza wygodne dla klienta Call Center

**2001** Scan Holiday wchodzi w skład największej w Europie grupy turystycznej Preussag AG (obecnie TUI AG)

**Powody do dumy**

Marka Scan Holiday jest jedną z najbardziej uznanych i cenionych marek na rynku polskim. Świadczy o tym ilość zadowolonych

i wielokrotnie zdobywała prestiżowe wyróżnienie przyznawane przez klientów. Sukces rynkowy Scan Holiday to, poza szeroką i dopasowaną do potrzeb klientów ofertą, wypracowane przez lata zaufanie do marki wynikające z 14 lat doświadczeń przy organizacji ponad pół miliona wyjazdów.

Nie bez znaczenia dla rozwoju sprzedaży Scan Holiday są wysokie zabezpieczenia prawne i finansowe oraz prestiż związany z przynależnością do międzynarodowego koncernu TUI AG. Wsłuchiwanie się w życzenia klientów sprawiło, że produkty, takie jak wakacyjne kluby rodzinne FanScan, już w pierwszym roku po wprowadzeniu na rynek okazały się strzałem w dziesiątkę. Oparty o potrzeby polskich rodzin autorski program animacji oraz pracujący z pasją i zaangażowaniem animatorzy stanowią podstawę sukcesu wakacyjnych klubów. Dzieci wracają z wakacji zadowolone i bogatsze o nowe doświadczenia, a rodzice wypoczęci i zrelaksowani. To największy powód do zadowolenia, bo Kluby FanScan doskonale realizują główny cel marki – zapewnienie całej rodzinie wyjątkowych wspomnień.

W 2008 roku sprzedaż ofert Scan Holiday wzrosła o 50 proc. Obecnie wakacje Scan Holiday sprzedawane są przez sieć 500 licencyjnych biur podróży, 23 salony firmowe i bezpośrednio przez Call Center. Rezerwacji oraz zakupu oferty można również dokonać za pośrednictwem strony internetowej.

Dalszy rozwój Scan Holiday to udoskonalanie i poszerzenie oferty skierowanej do rodzin. Na Lato 2009 przygotowano już 17 Klubów FanScan w 11 wakacyjnych regionach. Koncepcja klubowa w każdym sezonie jest ulepszana i wzbogacana o kolejne nowości, a stali klienci klubów traktowani są ze szczególną troską. Scan Holiday nie zapomni też o parach i singlach. Z myślą o tych grupach rozbudowywana jest atrakcyjna – również cenowo – oferta All Inclusive. Klienci nawet z mniejszych miast będą mogli wylecieć na wakacje zagraniczne z pobliskiego lokalnego lotniska.

**To, czego nie wiedziałeś**

★ ScanHoliday jest twórcą potoczno już dziś określenia „First Minute” i właścicielem zastrzeżonego znaku słowno-graficznego „First Minute®”.

★ Scan Holiday jest prekursorem Call Center i czatu online wśród polskich touroperatorów.

★ Kluby FanScan to autorski program animacji dla dzieci łączący naukę z zabawą w świecie Słonika Skanbo oraz pierwszą polską piosenką klubową śpiewaną podczas międzynarodowych hotelowych minidyskotek dla dzieci!

★ Scan Holiday jako pierwszy wśród touroperatorów na polskim rynku, wprowadził innowacyjną prezentację hoteli w powiązaniu z mapami Google. Dzięki temu klient może dokładnie sprawdzić położenie hotelu i kolor piasku na hotelowej plaży.

★ Scan Holiday stworzył serwis internetowy www.fanscan.pl inspirowany do wyjazdów zagranicznych, budujący lojalność dotychczasowych klientów i angażujący użytkowników internetu i podróżników w budowanie treści strony przez np. tworzenie autorskich galerii zdjęć.



i powracających klientów oraz prestiżowe nagrody otrzymane w ostatnich latach. Biuro podróży może poszczycić się wprowadzeniem pionierskich narzędzi ułatwiających sprzedaż i zakup wycieczek zagranicznych. Marka stale rozwija portfolio produktów, w tym także oferty hoteli takich jak kluby FanScan z zespołem profesjonalnie przygotowanych polskich animatorów.

**2006** rozpoczyna się „pomarańczowa rewolucja”, czyli zmiana wizualizacji marki

**2008** powstaje sklep internetowy z wakacyjnymi ofertami oraz pierwszy na rynku serwis internetowy skupiający społeczność podróżników Scan Holiday www.fanscan.pl