



Neckermann

Neckermann Polska należy do jednego z największych koncernów turystycznych na świecie Thomas Cook Grup plc, który szczyty się blisko 170-letnią tradycją. Na rynku polskim touroperator obecny jest od 14 lat i znajduje się w gronie największych organizatorów zagranicznej turystyki wyjazdowej. „Neckermann - na całym świecie w dobrych rękach” to jedna z najbardziej cenionych przez klientów marek turystycznych.

Oferta i wartości

Dynamiczny rozwój marki Neckermann i jej silna pozycja na polskim rynku to konsekwencja strategii, której głównymi elementami są innowacyjność i oferowanie usług najwyższej jakości, w pełni spełniających oczekiwania polskich klientów.

Początek działalności Neckermann w Polsce przypadł na późne lata 90., czyli okres dynamicznego kształtowania się rynku wakacyjnych wyjazdów zagranicznych. Założeniem touroperatora było przeniesienie najwyższych standardów turystycznych z rozwiniętych rynków zachodnich, z jednoczesnym stworzeniem oferty w pełni dostosowanej do wymagań polskiego turysty. Oferta pod marką Neckermann skierowana jest do osób ceniących komfortowe i bezpieczne wakacje rozumiane jako optymalny pakiet świadczeń towarzyszących na każdym etapie podróży, tj. od chwili zapoznania się z ofertą i jej wyboru w biurze podróży, aż do czasu powrotu z udanego urlopu. Starannie wybrana oferta hoteli i apartamentów, współpraca z renomowanymi liniami lotniczymi, profesjonalny serwis i opieka polskich rezydentów to komponenty tworzące najwyższą jakość usług turystycznych jaką zapewnia Neckermann. Istotnym elementem są także ogólnokoncernowe procedury bezpieczeństwa i zarządzania kryzysowego związane z najbardziej nieprzewidywalnymi i trudnymi sytuacjami. To co wyróżnia Neckermann to także otwarta komunikacja z klientami, która ma swoje odzwierciedlenie w przejrzystym i szczegółowym opisie produktu, a także rzetelnej informacji o cenie.

Jak wynika z raportu przygotowanego w lutym 2010 r. przez firmę Pentor RI dotyczącego znajomości i wizerunku biur podróży, 70 proc. klientów Neckermann ceni biuro podróży za jego bogatą ofertę i otwartą na klienta politykę. Niewątpliwie jedną z najsilniejszych stron marki jest szeroka oferta wyjazdów zagranicznych.

Wszystkie propozycje prezentowane są na łamach 10 katalogów tematycznych obejmujących wypocznik w okresie letnim i zimowym. W biurach podróży z ofertą Neckermann Polska można zarezerwować również wakacje korzystając z oferty koncernowej, tj. Neckermann Niemcy, Thomas Cook i Aldiana.



popularne wśród rodzin Kluby Aktywnego Wypoczynku Happy Events z polskimi animatorami, specjalną ofertę dla seniorów i hotele FUN dla młodych. Neckermann jako jedno z nielicznych biur podróży na rynku polskim oferuje atrakcyjne zniżki dla nowożeńców. Klienci mogą połączyć wypocznik ze zwiedzaniem korzystając z bogatej oferty wycieczek objazdowych, rejsów czy propozycji fly&drive. Z Neckermannem można udać się do największych parków rozrywki oraz spędzić weekend w najstojniejszych metropoliach Europy. Flagową imprezą biura podróży jest Skiopening, czyli organizowane co roku w listopadzie huczne otwarcie sezonu narciarskiego w Austrii w Zell am See/ Kaprun. Touroperator selekcjonuje obiekty pod kątem atrakcji sportowych i wypoczynku wellness. W hotelach oznaczonych logiem „Prestige” klienci mogą liczyć na najwyższy komfort wypoczynku. To obiekty wyróżniające się doskonałym położeniem, profesjonalnym serwisem i pakietem dodatkowych atrakcji spełniających oczekiwania najbardziej wymagających gości.

Innowacje i promocje

Innowacyjność marki Neckermann ma swoje odzwierciedlenie zarówno w wyjątkowym portfelu produktowym, jak i otwartej komunikacji wykorzystującej najnowsze technologie.

Touroperator uważnie obserwuje zmiany w preferencjach rynku i jest otwarty na nowości, dzięki czemu niejednokrotnie wyznacza standardy i kreuje nowe trendy w podróżowaniu Polaków. Dużym sukcesem rynkowym jest stworzenie popularnych wśród klientów marek: HIT oraz Happy Events.

Oferta HIT z gwarancją najniższej ceny na rynku zrewolucjonizowała segment produktów typu „value for money”, czyniąc Neckermann jednym z głównych jej graczy.

Kluby Aktywnego Wypoczynku Happy Events powstały jako odpowiedź na potrzeby socjalno-komunikatywne polskich rodzin w hotelach za granicą. Promując ideę aktywnych wakacji Neckermann zaadaptował na potrzeby wyjazdów zagranicznych niezwykle popularną i zapoczątkowaną nad polskim morzem koncepcję rodzinnych animacji.



Happy Events to wyjątkowy program i opieka profesjonalnie przygotowanych pod względem pedagogiczno-metodycznym polskich animatorów w najlepszych hotelach dostosowanych do potrzeb rodzin z dziećmi. W ciągu 8 lat stały się jedną z najbardziej rozpoznawalnych marek animacyjnych wśród polskich klientów wypoczywających za granicą. Hasło „Happy Events – Zabawa dla całej rodziny” znane jest już kilku tysiącom polskich rodzin.

Neckermann jest pionierem najnowocześniejszych rozwiązań w komunikacji marketingowej, której głównymi narzędziami są: prasa, materiały POS, w tym również POS TV oraz przede wszystkim internet. Biuro podróży jako pierwsze na rynku w 2004 r. uruchomiło sprzedaż on-line. Strona Neckermann.pl jest jedną najbardziej rozpoznawalnych witryn turystycznych. W 2010 r. otrzymała prestiżowy Certyfikat Użyteczna Strona, będący wyrazem najwyższego uznania dla stron internetowych za stosowanie innowacyjnych rozwiązań i najlepszych praktyk w zakresie „usability”. Nowatorskie rozwiązania e-commerce znalazły również zastosowanie w serwisach Hit.pl oraz HappyEvents.pl.

Największym osiągnięciem Neckermann, zarówno w zakresie wykorzystania nowoczesnych rozwiązań technologicznych, jak i samej koncepcji sprzedażowej, jest stworzenie nowoczesnego portalu ThomasCook.pl. Za jego pośrednictwem klienci mogą zaplanować wakacje korzystając z oferty 16 największych polskich touroperatorów. Hasło „ThomasCook.pl – Twój portal na świat” przekazuje idee łatwego dostępu do szerokiej oferty turystycznej. Poprzez serwis klienci mogą również samodzielnie organizować sobie

podróże, rezerwując bilety lotnicze i korzystając z bazy hotelowej GTA lub Hotels4U.

Kontekst rynkowy

Pomimo zmniejszenia dynamiki wzrostu sprzedaży imprez turystycznych w ostatnich dwóch latach, polski rynek wyjazdów wakacyjnych w dalszym ciągu charakteryzuje się dużym potencjałem. Z usług biur podróży korzysta zaledwie 5 proc. Polaków, w czasie gdy w Europie Zachodniej liczba ta dochodzi nawet do 40 proc. Główni gracze na rynku wyjazdów zagranicznych to: Neckermann, Triada, Itaka, TUI, Alfa Star, Rainbow Tours i Exim Tours.

Osiągnięcia i perspektywy

Od początku działalności w Polsce marka Neckermann konsekwentnie umacnia swoją pozycję rynkową znajdując się w ścisłej czołówce największych organizatorów zorganizowanych wyjazdów turystycznych. Neckermann jako jedyny z głównych graczy na polskim rynku może pochwalić się dodatnim wynikiem finansowym i wysoką rentownością z działalności gospodarczej.

Najcenniejszym wyrazem uznania dla marki Neckermann jest zaufanie klientów, jakie odzwierciedla zarówno rosnąca liczba obsługiwanych gości, jak i wysoki odsetek lojalnych klientów. Do prestiżowego Klubu Neckermann należy już kilkanaście tysięcy zadowolonych klientów.

Wysoka jakość usług, dynamika wzrostu oraz nowoczesny model biznesowy Neckermann'a były wielokrotnie nagradzane. Firma jest m.in.: dwukrotnym laureatem Srebrnego Godła – Marki Godnej Zaufania w jednym z największych badań konsumenckich w Europie – European Trusted Brand, Diamentowy Forbesa (2009 i 2010 r.) czy Gazet Biznesu (2007-2009). W 2010 r., oprócz prestiżowej nagrody Superbrand, Neckermann otrzymał również Godło Jakości Obsługi przyznawane przez konsumentów firmom o najwyższych standardach jakości obsługi.

Dalszy rozwój Neckermann'a to przede wszystkim umacnianie wizerunku marki innowacyjnej, opartej na wysokiej jakości usług i przyjaznej polskim klientom. Ma temu służyć odpowiednia strategia produk-



1841 Thomas Cook organizuje w Anglii pierwszą wycieczkę dając początek turystyce zorganizowanej

1963 Jozef Neckermann tworzy w Niemczech Neckermann Reisen

1997/98 Z połączenia Neckermann Reisen i linii lotniczej Condor powstaje koncern turystyczny C&N Touristic AG

1996 Założenie Neckermann Polska

2001 C&N Touristic AG oraz Thomas Cook Holdings Ltd. łączą swe

To, czego nie wiedziałeś

✪ W 1841 r. Thomas Cook zorganizował wycieczkę kolejową w Anglii na trasie Leicester – Loughborough dla 570 osób dając początek turystyce zorganizowanej. Datę tą przyjęto również za powstanie pierwszego biura podróży na świecie.

✪ Neckermann Polska należy do jednego z największych koncernów turystycznych na świecie Thomas Cook Group plc, który – jako właściciel linii lotniczych i wielu znanych marek turystycznych – działa w 21 krajach. Grupa zatrudnia ponad 31 000 pracowników na całym świecie, a z jej usług korzysta 22,3 miliona turystów.

✪ Neckermann Polska jako pierwszy wśród polskich touroperatorów uruchomił w 2004 r. sprzedaż on-line.

✪ Kluby Aktywnego Wypoczynku Happy Events to nowatorski program polskich animacji podczas rodzinnych wakacji. W sezonie Lato 2011 maskotka klubu lew LeoNeck będzie obecna już w 32 hotelach na 18 kierunkach.

✪ Neckermann Polska jest sponsorem strategicznym siatkarskiej drużyny AZS Politechniki Warszawskiej, która bierze udział w rozgrywkach PlusLigi.

towa zakładająca rozwój kluczowych marek takich jak: Happy Events i HIT, rozszerzenie oferty, zarówno o nowe kierunki, jak i kategorie produktowe oraz większa selekcja hoteli pod kątem wybranych atrakcji.

Istotnym elementem rozwoju będzie także dalsza rozbudowa sieci dystrybucji opartej o profesjonalne salony sprzedaży w eksponowanych punktach miast. Obecnie oferta Neckermann'a dostępna jest już w 20 biurach własnych, 37 franchisingowych i ponad 400 agencyjnych. Neckermann planuje także rozwój sieci biur pod marką ThomasCook.pl. Pierwsze z nich powstało już w tym roku na warszawskim Tarchominie. Bezspornie kluczowym kanałem komunikacji i sprzedaży pozostanie internet, w wykorzystaniu którego wśród touroperatorów Neckermann jest liderem.

siły tworząc jeden z największych koncernów turystycznych na świecie Thomas Cook AG

2007 Thomas Cook Group plc wkracza na londyńską giełdę

2009 Rusza  **thomascook.pl** Twój portal na świat