

DIGITALNI MARKETING U TURIZMU

KREŠIMIR KORUŽNJAK



USLUGE DIGITALNOG MARKETINGA

Krešimir Koružnjak
Specijalist za digitalni marketing

kresimir.koruznjak@loswebos.hr



SEO, SEM

Google AdWords

Google Analytics

Društvene mreže

Kreativna rješenja

TURIZAM U HRVATSKOJ

- Nautički
- Izletnički
- Sportski
- Kongresni
- Kulturni
- Ekološki
- Seoski
- Vjerski
- Pustolovni
- Zdravstveni
- Lovni ili ribolovni
- Sezonski
- Tijekom čitave godine
- **Privatni smještaj**
- **Hotelski smještaj**
- **Agencije**

TURIZAM U HRVATSKOJ U BROJKAMA

- **851** kategorizirani turistički objekt
- **605** hotela
- **84** kampa
- **52** turistička apartmana
- **41** turističko naselje
- **50** marina
- Više od **100 000** smještajnih jedinica
- Oko **237 000** stalnih kreveta

Izvor: wikipedia 2014.

TKO SVE POSREĐUJE PRI IZNAJMLJIVANJU SMJEŠTAJA U HRVATSKOJ

- Booking.com - **36.609** smještajnih objekata
Villas.com - **32.290** privatnih smještajnih jedinica
- Airbnb.com – **25.000** smještajnih jedinica
- Tripadvisor.com - **43.000** smještajnih jedinica
- Interhome.hr - **2.543** vila, kuća za odmor i apartmana

Više informacija o 10 vodećih oglašivača na:

megabooker.hr

BROJ TURISTA U HRVATSKOJ 2015.

7,6 milijuna turista!

Top 5 tržišta po broju noćenja:

1. Njemačka **1.712,585**
2. Slovenija **1.102,864**
3. Austrija **939.741**
4. Italija **913.007**
5. Češka **644.094**



KAKO SE OGLAŠAVATI

- Samostalno
- Pomoću posrednika

SAMOSTALNO OGLAŠAVANJE

Prednosti:

- Bolja kontrola
- Konkurentnost
- Veća vidljivost
- Bez provizijskih troškova
- Veći povrat investicije
- Dugotrajnije rješenje

Nedostaci:

- Zahtjeva dosta vremena i znanja

OGLAŠAVANJE POMOĆU POSREDNIKA

Prednosti:

- Ne zahtjeva naše vrijeme i znanje
- Korisnička podrška

Nedostaci:

- Provizijski troškovi
- Konkurencija
- Manja kontrola

KOMBINACIJA...



ŠTO NAM JE ČINITI?

WEB stranica
temelj
digitalnog marketinga







Apartments

island Hvar



Apartment A







In south part of small town [Sućuraj](#) on the [island of Hvar](#), only 20 m from the seashore, there is a house FRANE. The centre of town is 200 m away. Main [beach Česminica](#) is 200 m away, too. To see the position of the house please click on panorama picture of Sućuraj (down left).

We offer you 2 apartments for rent:

A) Apartment A5 (max. 5 persons)
(a whole second floor - attic, 85m²)

- room with double bed
- triple room with double bed + single bed
- living room
- 3 bathrooms with shower bath (each room has its own bathroom)
- equipped kitchen
- terrace with sea view
- air conditioner
- WLAN internet
- Sat TV
- washing machine

B) Apartment A3+2 (max. 5 persons)
(ground floor, 55m²)

- triple room with double bed + single bed
- living room with double bed (couch)
- bathroom with shower bath
- equipped kitchen
- terrace with sea view
- air conditioner
- WLAN internet
- Sat TV

The house is a few minutes of walk from "Česminica" pebble sandy beach, as well as from grocery stores and restaurants in Sućuraj centre. Bathing is possible also just under the house 20m away on the seashore, but not suitable for very small children (mostly rocky).

Apartment B







OTPRILIKE OVAKO

- Imamo kuću na moru..
- I sobe za spavanje
- Imamo studio, 3+1, 2+4, ...
- WC i tuš isto imamo



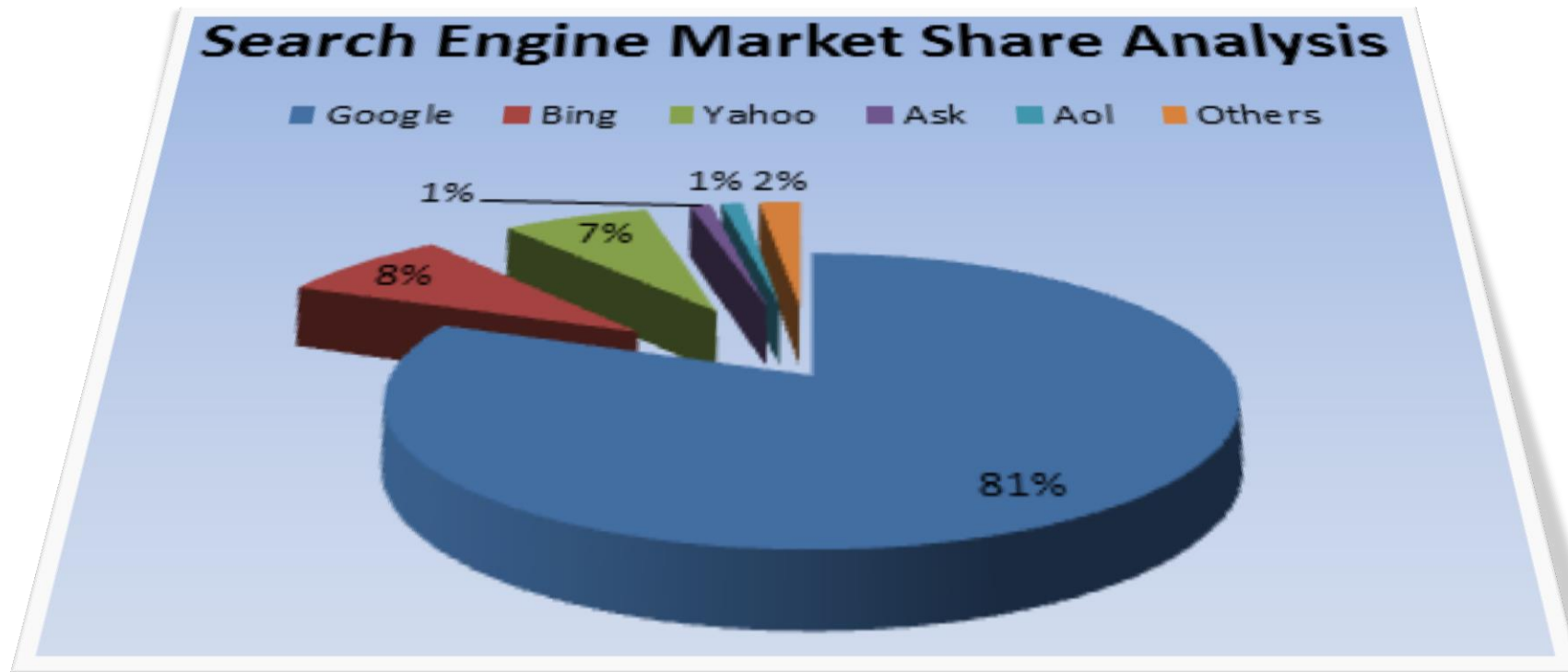
JESMO LI SVJESNI ČINJENICE...

Tražilice

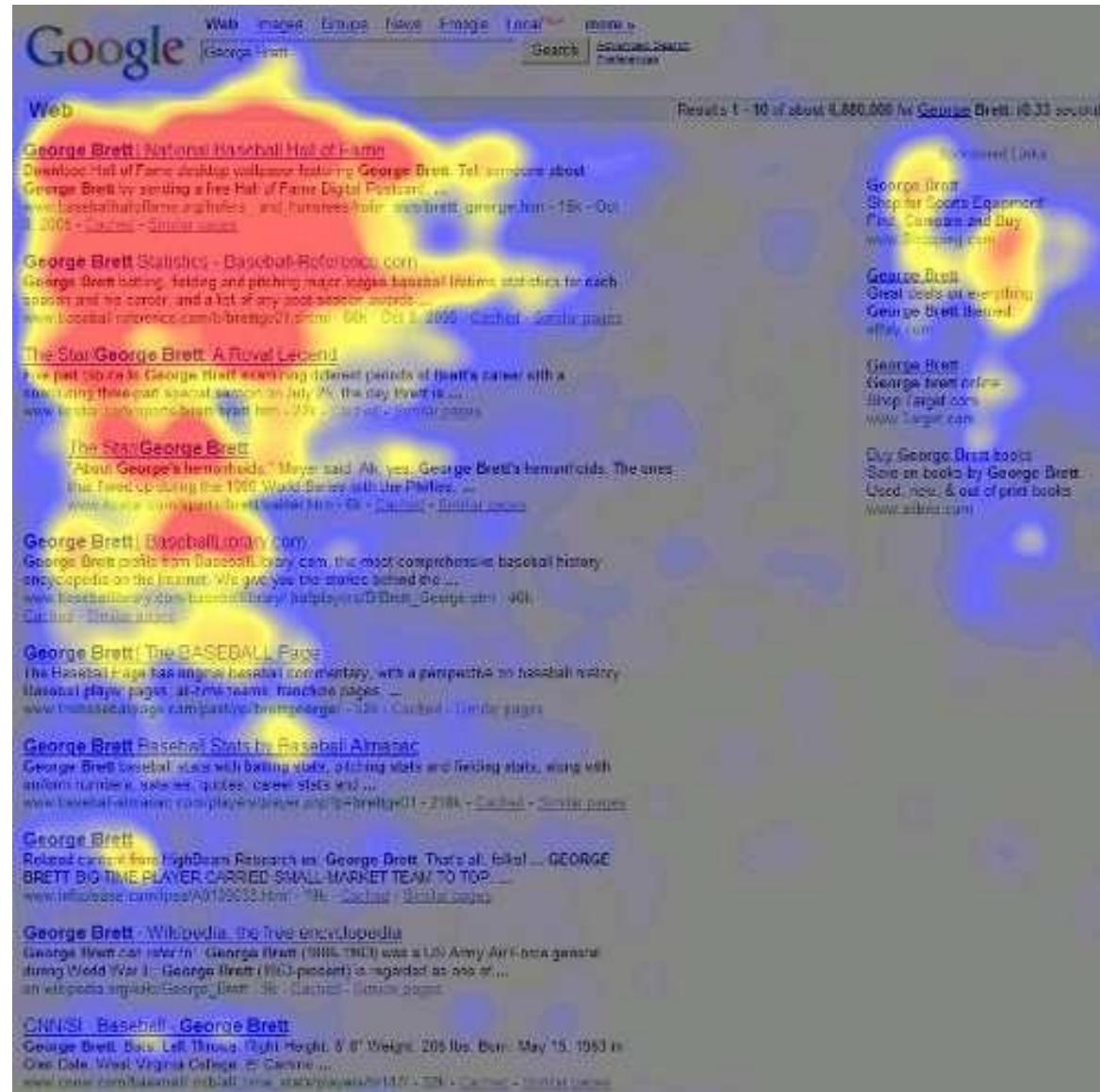
- **90%** ukupnog Internet prometa
- Više od **50.000** pretraga u sekundi
- **150.000** novih domena – jučer
- **1** sekunda kašnjenja = **7%** konverzija manje!
(eCommerce)

Tražilice = Google

zašto?

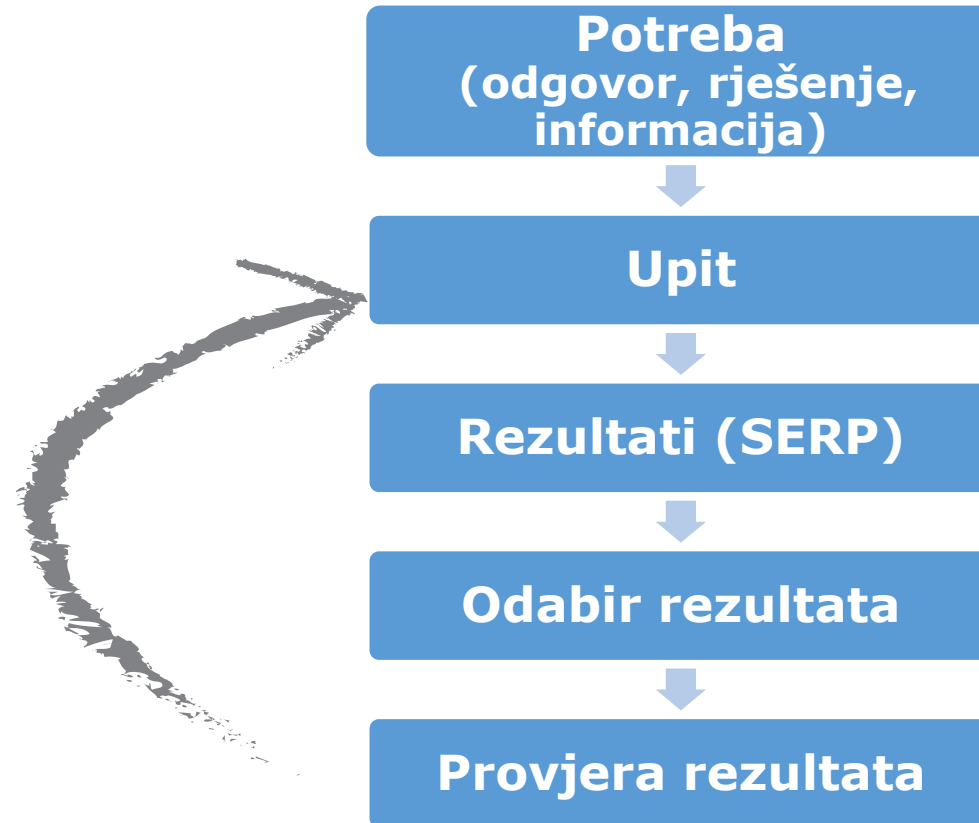


Zašto je bitna pozicija



Više od 90% korisnika odabrati će jedan od prvih 5 rezultata na prvoj stranici !

Proces pretraživanja



Tri grupe upita

NAVIGACIJSKI

INFORMATIVNI 80%

KONVERZIJSKI



ŠTO ZNAČI KVALITETAN WEB

Web koji ostvaruje zadane ciljeve!

- Tko su naši korisnici – ciljana publika? **Pravilo**
- Koje želje i potrebe žele zadovoljiti? **80/20**
- Kojom se tehnologijom koriste i u kojoj mjeri?

CILJEVI WEB STRANICE U TURIZMU

- **Povećanje svjesnosti** o nama – našoj ponudi.
- **Povećanje prometa** na stranici – konverziji.

U prosjeku **1% konverzije**
od ukupnog broja posjetitelja!

- ✓ Čitanje tekstova – objava
- ✓ Preuzimanje datoteka – pdf
- ✓ Prijava na newsletter, e-mail
- ✓ **Rezervacija – booking**
- ✓ Online kupovina – web shop

...





KORISNICI WEB STRANICE ŽELJE I POTREBE

Atmosfera

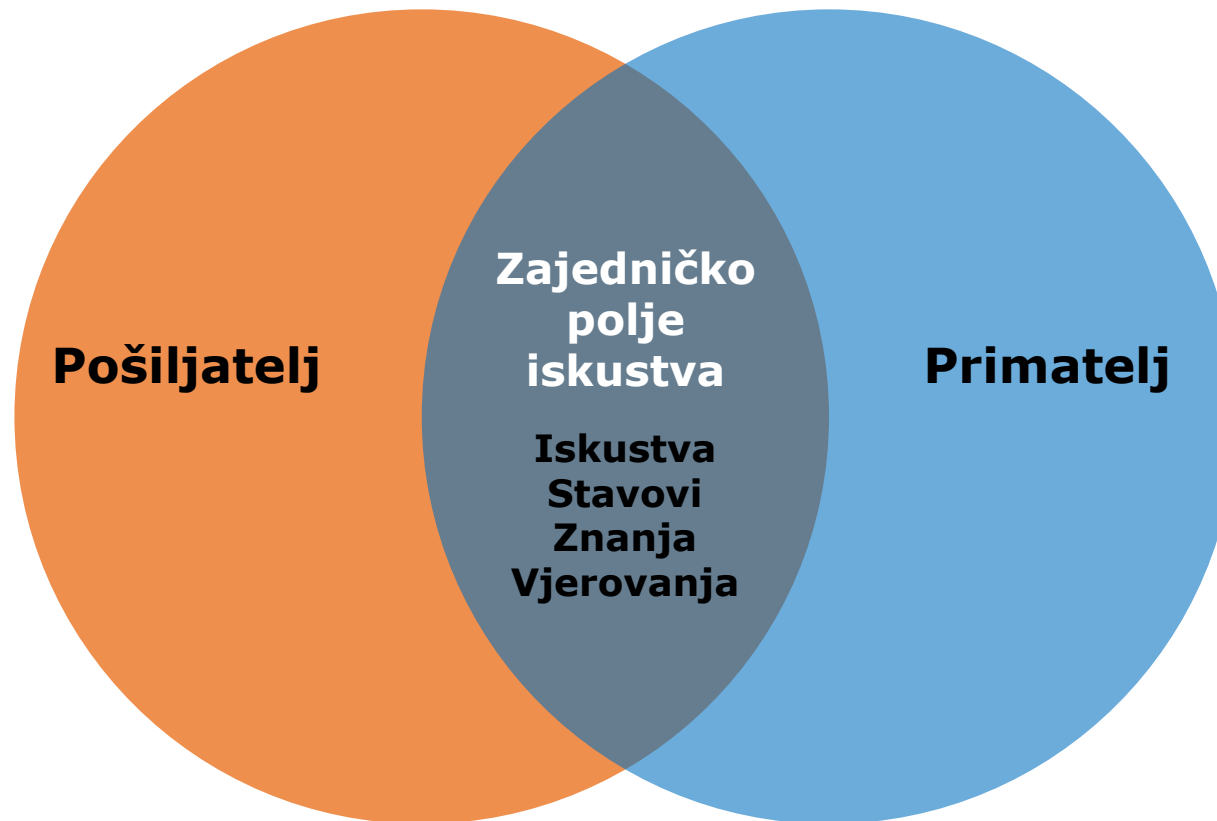
Izvor: www.youtube.com/watch?v=TIAWbhVWS2I

Dobar primjer

Izvor: www.istriaexperience.com

KORISNICI WEB STRANICE

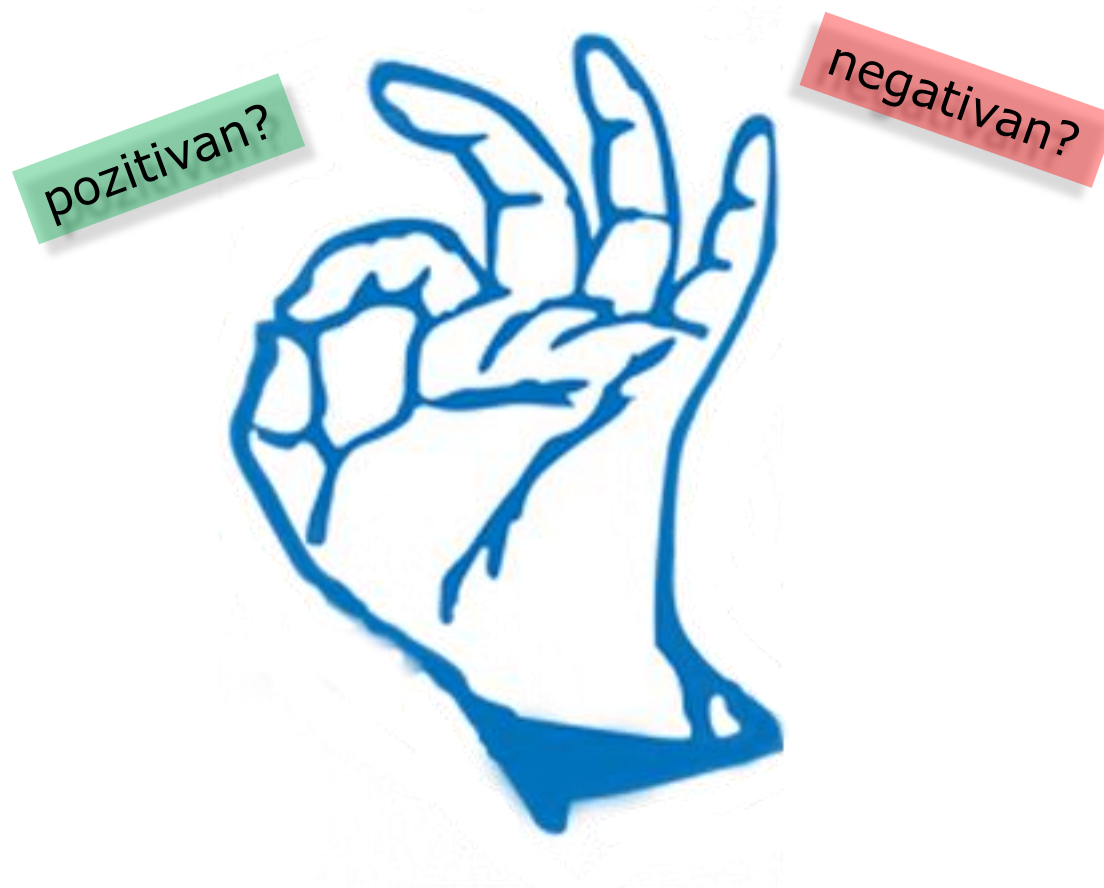
POLJE ISKUSTVA



Izvor: Kesić, T. "Integrirana marketinška komunikacija"

KORISNICI WEB STRANICE

ZNAKOVI U KOMUNIKACIJI



Izvor: Algebra „specijalist za internetski marketing“

KORISNICI WEB STRANICE

TEHNOLOGIJA

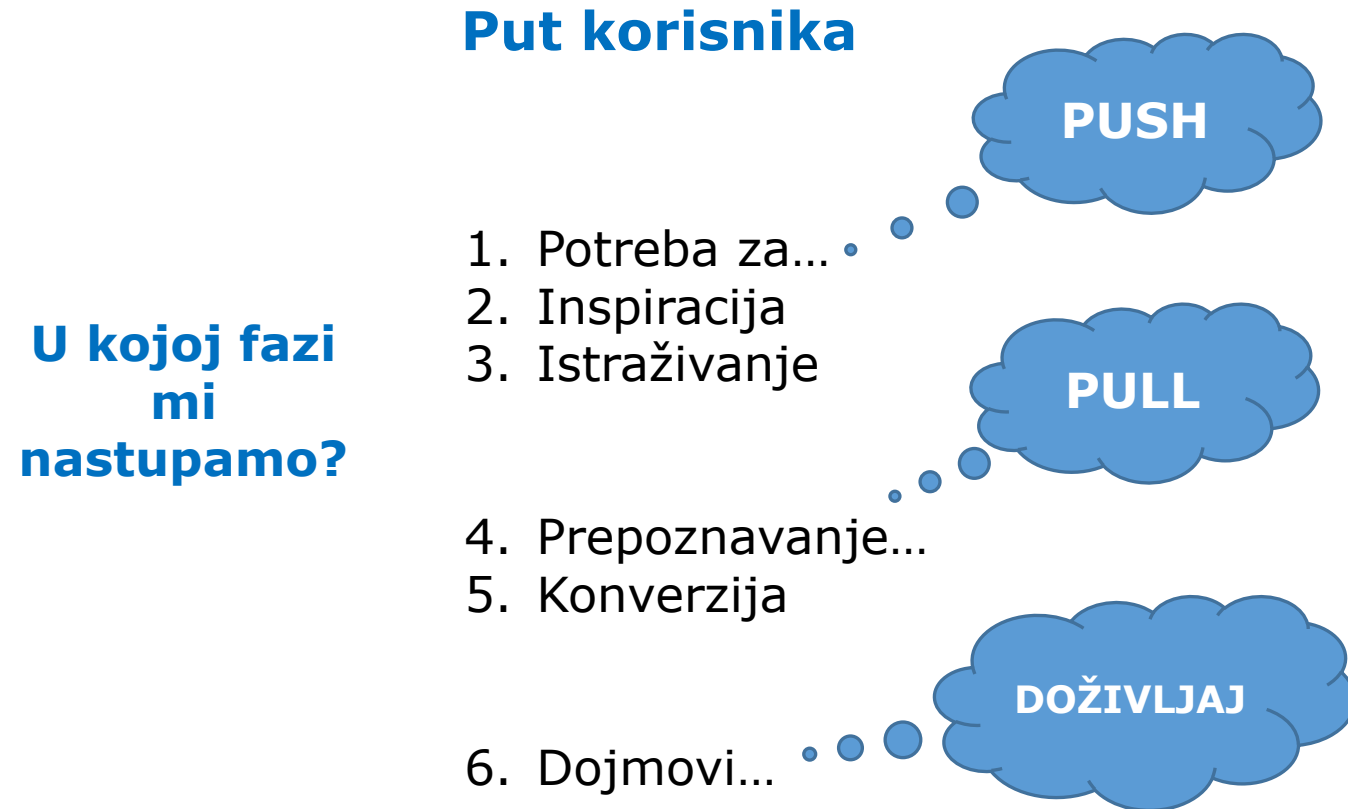
Primjeri segmentacije

- Desktop
- Laptop
- Pad
- Smart Phone
- Preglednik/Flash/JavaScript
- Bandwidth

Consumer barometer



KORISNICI WEB STRANICE



WEB SJEDIŠTE

AIDA

A – attract „*privuci pažnju*”

naslov, dizajn...

4 – 5 sekunde !

I – interes „*izazovi zanimanje*”

podnaslov, informacija...

D – desire „*želja – žudnja*”

potreba koju žele zadovoljiti...

A – action „*poziv na akciju – CTA*”

konverzija...

VAŽNO !



WEB SJEDIŠTE AIDA

The image shows a vacation package advertisement with the AIDA model overlaid. The background is a photo of a man carrying a woman on his shoulders on a beach. The advertisement text includes: "For a limited time!", "PRICE DROP Assurance", "On selected Winter Vacation Packages. Book Early and Save!", and a detailed search form for discounted vacation packages. The AIDA model stages are labeled on the right: ATTRACT (pointing to the 'PRICE DROP' text), INTEREST (pointing to the piggy bank icon), DESIRE (pointing to the 'Look for this icon' and 'PRICE DROP' icon), and ACTION (pointing to the 'GET ME A DEAL!' button).

ATTRACT

INTEREST

DESIRE

ACTION

For a limited time!

PRICE DROP Assurance

On selected Winter Vacation Packages. Book Early and Save!

If the price on your package drops after you've booked, we will reimburse the difference. Look for the Price Drop Assurance icon on all applicable Vacation Packages.

Look for this icon

PRICE DROP

Search Discounted Vacation Packages

Leaving: Going To:

Departure Date: Duration: Star Rating: Price Range:

Rooms: Adults: Children:

☐ All inclusive ☐ Beachfront ☐ Adults Only ☐ Golf Course ☐ Family ☐ Wedding

GET ME A DEAL!

Izvor: Algebra „specijalist za internetski marketing“

Control:

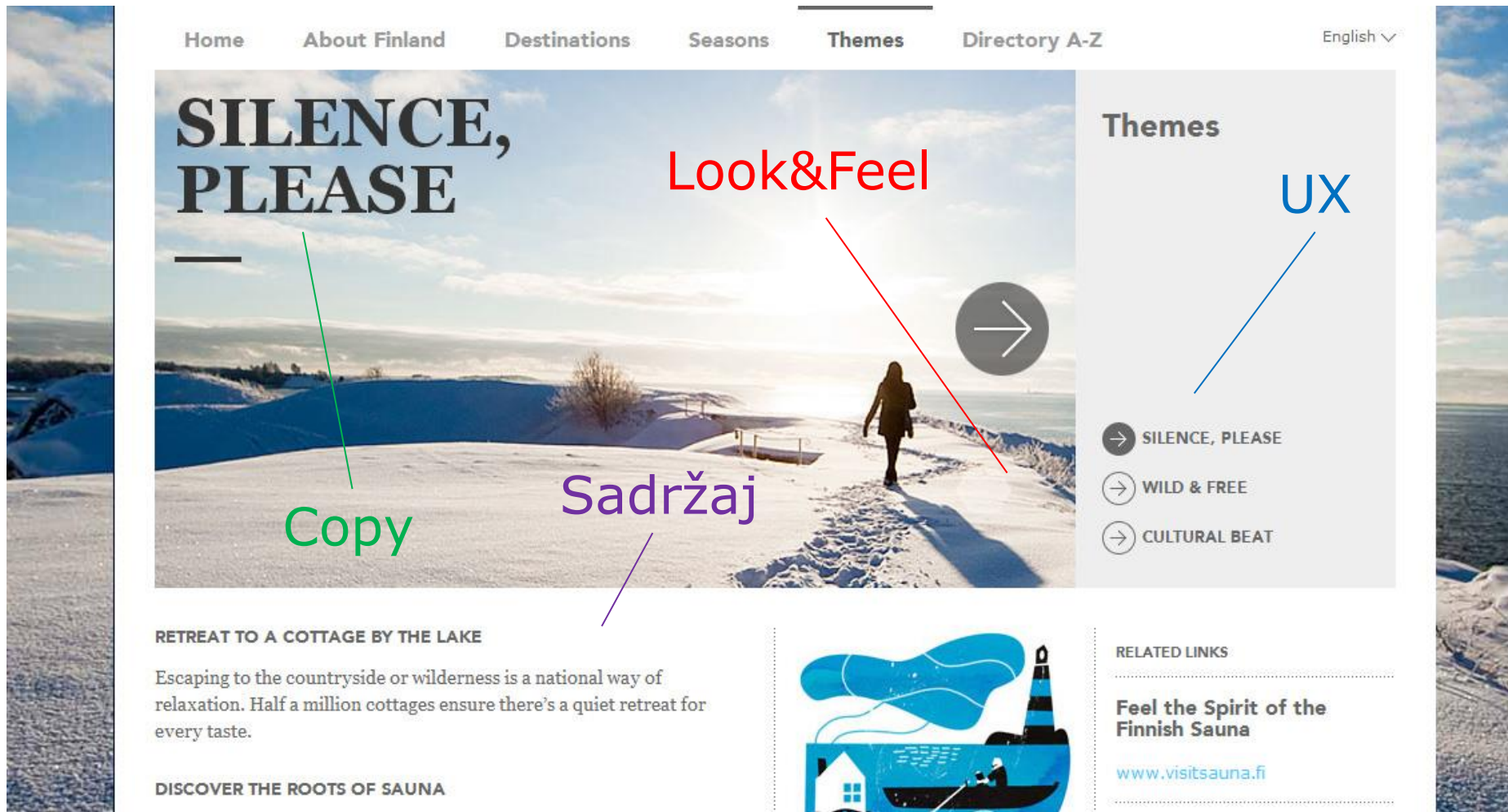


Treatment A:



304% more conversions

Statistical confidence: **98%**



Izvor: Algebra „specijalist za internetski marketing“

WEB SJEDIŠTE ZLATNI REZ Odnos elemenata stranice

$$(a+b)/a = a/b = \varphi = \mathbf{1,6}180339887$$



Izvor: <http://gold3nratio.tumblr.com/>
Algebra „specijalist za internetski marketing“

WEB SJEDIŠTE

PISANJE ZA WEB

- način pisanja (AIDA) – „**marketinški**”
- obrnutom piramidom – „**novinarski**”
 - **organizacija teksta**
 - **vizualna struktura teksta**
 - **stil pisanja**





PLAĆENI OGLASI

SEM

ENG. SEARCH ENGINE MARKETING



USLUGE DIGITALNOG MARKETINGA

ŠTO SU ADWORDS?

Program za izradu i distribuciju plaćenih oglasa.

- Za pretraživačku mrežu – **Search network**
- Za prikazivačku mrežu – **Display network**
- Za video kanale - **Youtube**

SEO ili SEM?

	SEO	PPC
Proaktivnost	-	+
Cijena	+	-
ROI	+	+
Dugotrajnost	+	-

Osnovni pojmovi...

- **Click** – na oglas
- **Impressions** – prikaz oglasa
- **CPC** – Cost per Click
- **CPA** – Cost per Acquisition
- **CPM** – Cost per Mille (1000 prikaza)
- **CTR** – Click through Rate

$$\text{CTR} = \frac{\text{Clicks}}{\text{Impressions}} \times 100$$

Osnovni pojmovi...

- **Konverzija**
- **Dražba** – Licitacija
- **KPI** – Ciljevi
- **ROI**
- **Ključne riječi** – Pojmovi (Keyword planner)
- **Tipovi podudaranja**
- **Ciljanje**

Google Smještaj u otočcu

Sve Karte Slike Videozapisi Više Alati za pretraživanje

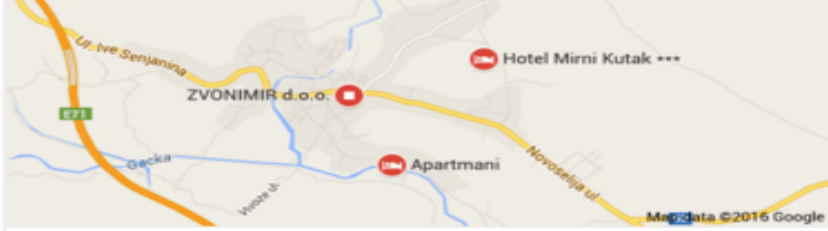
Oko 59.400 rezultata (0,51 sek)

Otočac hotel - Smještaj U Otočcu - Booking.com
[Oglas](#) [www.booking.com/](#)
 Bez rezervacijske naknade.
 Hosteli · Njuškalo vikendice · Pansion s uslugom doručka · Villas
 Rezervirajte za sutra Rezervirajte sada
 Rezervirajte za večeras Zaštićena rezervacija

Otočac apartmani - Rezervirajte apartman odmah
[Oglas](#) [www.apartmanija.hr/](#)
 Uštedite do 50%

Smještaj Otočac - Najbolja cijena zajamčena - hotelium.com
[Oglas](#) [otočac.hotelium.com/](#)
 Uštedite do 72% na smještaj.
 1000 Hoteli u Dubai - Book Online - 3500 Hoteli u Pariz - 3000 Hoteli u London

Privatni smještaj i apartmani Otočac
[Oglas](#) [www.limba.com/](#)
 vikendice, stanovi, hoteli, privatni smještaj, pansioni
 Smještaj u Hrvatskoj - Smještaj u Češkoj - Smještaj u Slovačkoj



Hotel Mirni Kutak *** 3,9 ★★★★★ · Hotel s tri zvjezdice Gornja Dubrava 63 · 053 771 589	Web lokacija Upute
ZVONIMIR d.o.o. 3 recenzije · Caffe barovi Ul. kralja Zvonimira 28 · 053 773 135	Web lokacija Upute
Apartmani Nema recenzija · Motel	Upute

22 hotela u gradu: Otočac, Hrvatska. - Booking.com ...
[www.booking.com](#) · Hrvatska · Ličko-senjska županija
 Velike uštede na online rezervacije hotela u gradu: Otočac, Hrvatska. ... 'Otočac'?
 Provjeri cijene i raspoloživost smještaja za: ... Mjesta koja volimo u Otočcu.

Privatni smještaj i apartmani Otočac | LIMBA
[www.limba.com](#) · ... · Privatni smještaj i apartmani u Hrvatskoj
 Smještaj - Privatni smještaj i apartmani Otočac - Hrvatska. ... Apartman Gačka
 smješten je u Otočcu, a gostima nudi smještaj s opremom za kuhanje, besplatni ...

SEARCH NETWORK

PRETRAŽIVAČKA MREŽA

TRAŽILICE

VIŠE NE :)

Mogu se prikazivati iznad, ispod i pored organskih rezultata pretraživanja.

- Izrađuju se u tekstualnom obliku.
- Aktiviraju ih ključne riječi ili fraze.
- Naplaćuju se po kliku na oglas.
- Oglasna proširenja



USLUGE DIGITALNOG MARKETINGA

IZRADA TEKSTUALNOG OGLASA

Naslov oglasa (25 znakova)

- ✓ uključiti ključne riječi!

Prvi red (35 znakova)

- ✓ istaknuti akciju, popuste, pogodnosti!

Drugi red (35 znakova)

- ✓ poziv na akciju CTA!

URL za prikaz

- ✓ prvi dio mora biti ispravan!
www.mojastranica.hr/...

URL poveznica na web

- ✓ relevantan sadržaj!



DISPLAY NETWORK

PRIKAZIVAČKA MREŽA

WEB STRANICE

Prikazuju se na web stranicama kao ***banneri***.

- Izrađuju se u:

tekstualnom, slikovnom, animiranom i video obliku

- Različiti formati oglasa.

- Aktiviraju ih:

ključne riječi, teme i interesi korisnika

možemo definirati i položaje!

- Naplaćuju se po kliku na oglas ili broju prikazanih oglasa.

DISPLAY NETWORK

S obzirom na brzo popunjavanje slobodnih termina, požurite i rezervirajte svoj termin već danas.

Pošaljite nam svoj upit, odgovaramo odmah...

Molimo Vas da pod napomenu navedete predviđeni broj djece i dob.

Vaše ime i prezime (obavezno)

Broj telefona ili mobitela (obavezno)

Vaš Email (obavezno)

Napomena

Pošalji

2. prosinca 2015.

Odgovori

Vaša adresa e-pošte neće biti objavljena. Nužna polja su označena s *

Ime *

E-pošta *

Web stranica

Komentar

Objavi komentar

Od klika do kredita
za 24 sata!



- bez troška odobravanja kredita
- fiksna kamatna stopa 5.99% (EKS 6,16%)

PREDAJ ONLINE ZAHTEJEV →

ODABERITE NAJBOLJU
MOBILNU TARIFU

SAZNAJTE VIŠE

1 KN/MJ
6 MJESECI



ŽIVJETI ZAJEDNO

Breganja prijatelji!



USLUGE DIGITALNOG MARKETINGA

ZAŠTO SU BITNE **TRAŽILICE?**

6 PRETRAGA U MINUTI

GOOGLE, 1998

~50 000 PRETRAGA

U SEKUNDI

PREKO 90% UKUPNOG PROMETA NA INTERNETU!

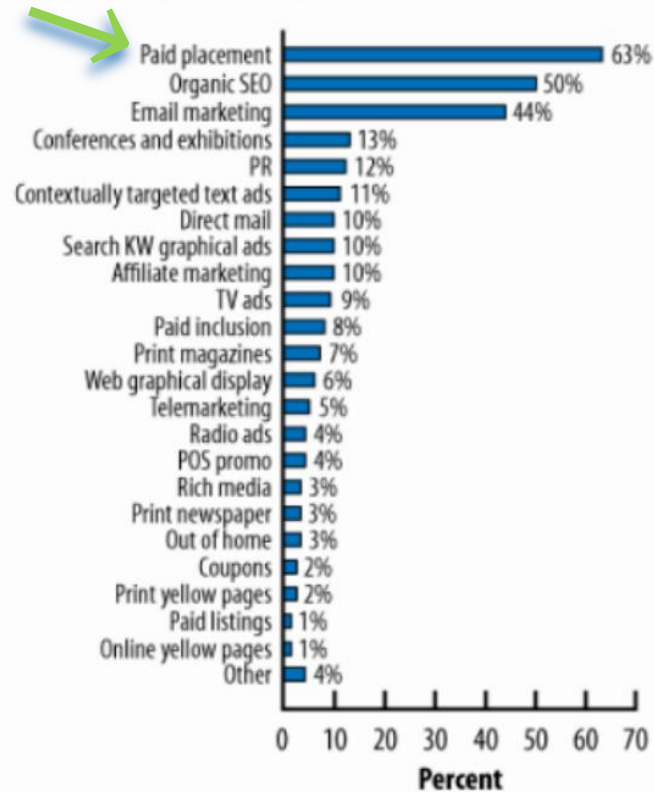


ZAŠTO ADWORDS?

Marketing vehicles respondents cited as among their top three by ROI

“What are the top-three most-efficient forms of advertising or marketing you spend money on in terms of the return on investment (ROI) or return on ad spend (ROAS) that they yield?” (ranked 1–3)

Search still rules ROI



Osnovni **ciljevi** AdWords oglašavanja

Povećanje **svjesnosti** o *brandu*

Povećanje broja **konverzija** na web-sjedištu

- ✓ čitanje tekstova
- ✓ Booking
- ✓ prijave na e-mail liste
- ✓ direktna kupovina

Polovica novca kojeg potrošim na marketing bačena je.
Problem je što ne znam koja polovica!

John Wanamaker



Vrlo veliki **doseg** prikaza oglasa



Više od **dvadeset milijardi** pretraga mjesečno,
što čini više od **65%** tržišta!

Pretraživačka mreža

Široka mreža web stranica na kojima je moguće
prikazivati oglase u različitim formatima i oblicima.

Prikazivačka mreža

Precizno **ciljanje** potencijalnih potrošača

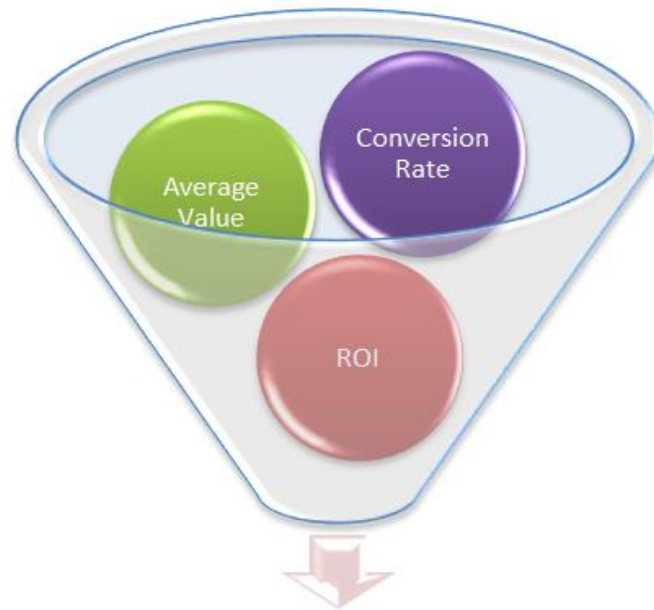
Ciljanje prema različitim kriterijima:



- ✓ **geolokaciji** korisnika
- ✓ **jeziku** kojim se korisnici služe
- ✓ **demografskoj skupini** korisnika
- ✓ **interesima** korisnika
- ...

Vrlo precizno **mjerenje** uspješnosti oglasa

Osnovni izvještaji za praćenje:



AdWords Success

- ✓ **konverzija**
- ✓ **ciljeva**
- ✓ **izvedbe oglasa**
- ✓ **konkurentnosti**
- ...

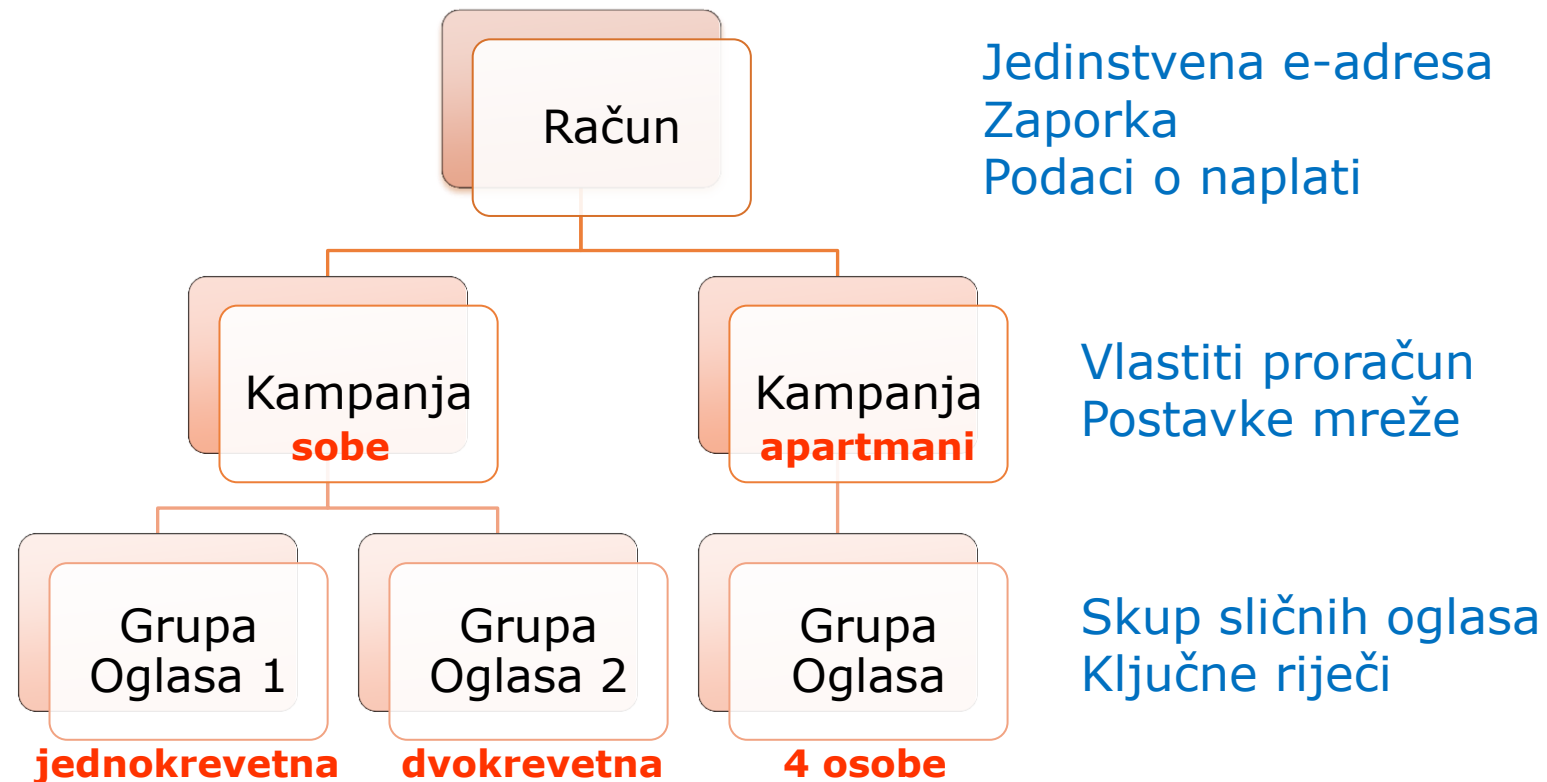
Optimizacija

Cilj optimizacije je **povećanje učinkovitosti** kampanje.

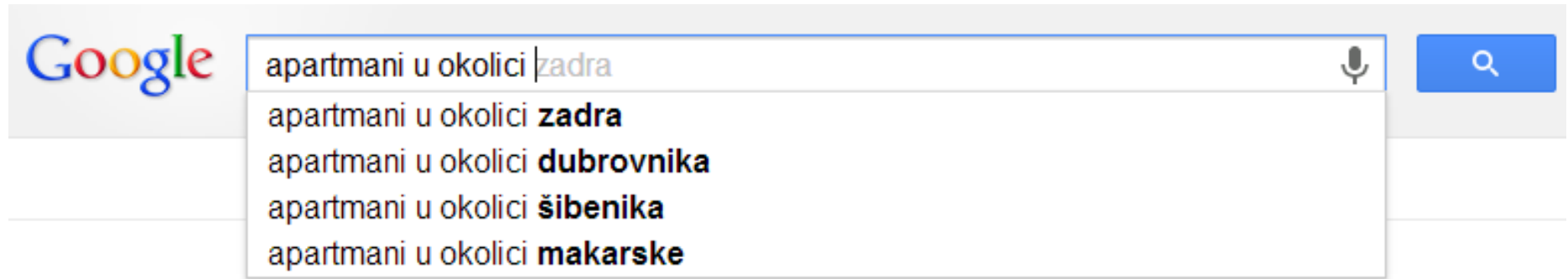
U konačnici dovodi do smanjenja troškova i **povećanja povrata investicije**.



Struktura AdWords računa



Broj riječi u pretragama?



Jedna riječ – 3,29%

Dvije riječi – 7,86%

Tri riječi – 24%

Četiri riječi – 27%

Pet riječi – 18%

