

## Cuprins

<b>Capitolul 1</b>	
<b>Marketing în turism. Delimitări conceptuale</b> .....	9
1.1. Noțiunile de turism, turist, servicii turistice .....	9
1.2. Conceptul de marketing în turism .....	11
<b>Capitolul 2</b>	
<b>Piața turistică</b> .....	19
2.1. Elemente conceptuale și particularități ale pieței turistice .....	19
2.2. Componentele pieței turistice .....	24
2.3. Segmentarea pieței turistice .....	25
<b>Capitolul 3</b>	
<b>Politica de produs în turism</b> .....	31
3.1. Conceptul de produs turistic .....	31
3.1.1. Particularitățile produsului turistic .....	37
3.1.2. Serviciile turistice .....	42
3.1.3. Tipologia produselor turistice .....	44
3.2. Diferențierea și poziționarea ofertei de produse și servicii turistice .....	50
3.2.1. Diferențierea ofertei turistice .....	50
3.2.2. Poziționarea ofertei turistice .....	52
3.3. Ciclul de viață al produsului turistic .....	53
3.3.1. Ciclul de inovare al produsului turistic .....	54
3.3.2. Ciclul de viață comercială al produsului turistic .....	55
3.4. Calitatea produselor turistice .....	59
3.5. Strategii de produs turistic .....	61
3.6. Concluzii .....	64
<b>Capitolul 4</b>	
<b>Politica de preț în turism</b> .....	67
4.1. Particularități ale prețului în turism .....	67
4.2. Fundamentarea prețurilor în turism .....	69
4.2.1. Orientarea prețurilor în funcție de costuri .....	69
4.2.2. Orientarea prețurilor în funcție de cerere .....	71
4.2.3. Orientarea prețurilor în funcție de concurență .....	72
4.3. Strategii de preț în turism .....	73
Bibliografie .....	76

**Capitolul 5**

<b>Politica de distribuție în turism</b> .....	79
5.1. Asigurarea accesibilității produselor pe piața turistică .....	79
5.2. Caracteristicile distribuției în domeniul turismului .....	85
5.2.1. Importanța și funcțiile distribuției în turism .....	85
5.2.2. Canalele de distribuție .....	86
5.3. Intermediarii din industria turistică .....	88
5.3.1. Forme de manifestare ale distribuției în turism .....	89
5.3.2. Rolul intermediarilor pe piața turistică .....	95
5.4. Strategii specifice distribuției în turism .....	105

**Capitolul 6**

<b>Politica de promovare în turism</b> .....	119
6.1. Relația dintre comunicare și promovare .....	119
6.1.1. Comunicarea – concept, conținut și rol .....	119
6.1.2. Modele ale comunicării. Procesul comunicațional .....	121
6.1.3. Relația dintre comunicare și promovare. Comunicații integrate .....	124
6.2. Strategia de promovare în turism .....	125
6.2.1. Specificul promovării în turism .....	125
6.2.2. Strategia de promovare .....	128
6.2.3. Mixul promoțional în turism .....	130
6.3. Promovarea prin reclamă .....	133
6.3.1. Decizii privind reclama .....	133
6.3.2. Crearea mesajului publicitar .....	141
6.3.2.1. Strategia mesajului publicitar (Copy strategy) .....	141
6.3.2.2. Conceperea mesajului publicitar .....	145
6.5. Promovarea vânzărilor în turism .....	159
6.5.1. Caracteristicile promovării vânzărilor .....	159
6.5.2. Tipuri de tehnici de promovare a vânzărilor în turism .....	162
6.6. Relațiile publice, ca instrument promoțional .....	169
6.7. Promovarea în turism pe internet .....	181
6.7.1. Promovarea pe internet .....	181
6.7.2. Rețelele de socializare și promovarea .....	186
6.7.3. Digital, creativitate și inovare în promovare .....	191
Bibliografie .....	194

**Capitolul 7**

<b>Comportamentul consumatorului în turism</b> .....	201
1. Importanța studierii comportamentului consumatorului în sfera turismului .....	201
2. Motivații și bariere pentru consumul produselor turistice .....	202
3. Mecanismele deciziei de cumpărare a produselor turistice .....	207
4. Procese postcumpărare: satisfacție, încredere, loialitate .....	212

---

5. Influențe culturale asupra comportamentelor turiștilor .....	217
6. Tendințe în studiul comportamentului turiștilor. Noi direcții de cercetare.....	220
Bibliografie .....	223

**Capitolul 8**

<b>Cercetare de marketing cu privire la serviciile oferite în cadrul hotelului Best Western Bucovina ....</b>	<b>227</b>
1. Prezentarea generală a Hotelului Best Western Bucovina .....	227
2. Analiza SWOT – Hotel Best Western Bucovina.....	228
3. Cercetare de marketing cu privire la serviciile oferite în cadrul Hotelului Best Western Bucovina .....	229
3.1. Introducere.....	229
3.2. Analiza și interpretarea datelor .....	230

**Capitolul 9**

<b>Cercetare de marketing la Hotel Mandachi &amp; SPA.....</b>	<b>239</b>
1. Prezentarea hotelului Mandachi Hotel & SPA .....	239
2. Cercetare cu privire la opinia clienților despre serviciile oferite în cadrul Hotelului Mandachi Suceava ....	240
3. Interviu luat angajaților firmei .....	250
4. Analiza SWOT Mandachi Hotel & SPA.....	252
5. Concluzii și propuneri.....	253
Bibliografie .....	254

**Capitolul 10**

<b>Cercetare de marketing vizând gradul de satisfacție a clienților agenției de turism Champion Tour .....</b>	<b>257</b>
1. Elemente de marketing în cazul Agenției de Turism Champion Tour .....	257
2. Cercetare de marketing vizând gradul de satisfacție al clienților Agenției de Turism Champion Tour .....	261
3. Concluzii .....	274
Bibliografie .....	276