

COMHAD FÍRICÍ: FÓILLÍOCHT, TAISTEAL AGUS TURASÓIREACHT GCSE



Aonad 2

AN TIONSCAL FÓILLÍOCHTA, TAISTIL AGUS TURASÓIREACHTA A
CHUR CHUN CINN AGUS A CHAOMHNÚ



Ríomh-mhargáíocht sa tionscal fóillíochta,
taistil agus turasóireachta

Torthaí Foghlama

Ba chóir do dhaltáí a bheith ábalta:

- tuiscint a léiriú ar an tábhacht a bhaineann le húsáid na ríomh-mhargáíochta i dtionscal na fóillíochta, an taistil agus na turasóireachta, lena n-áirítear:
 - suíomhanna gréasáin;
 - míreanna aníos;
 - fianáin;
 - suíomhanna léirmheasanna;
 - na meáin shóisialta; agus
 - áirithint ar líne, idir dhíreach agus indíreach.

Cad is ríomh-mhargáíocht ann?

Cuimsíonn ríomh-mhargáíocht (is ionann ríomh agus leictreonach) fógraíocht idirlín, teachtaireacht téacs a chur, margaíocht de ríomhphost agus le fiordheireanas margaíocht ag úsáid na meán shóisialta. Baineann sé le teicneolaíocht dhigiteach a úsáid, an tIdirlíon, de ghnáth, le táirgí agus seirbhísí a chur ar an mhargadh. Tá méadú mór i ndiaidh teacht ar an tóir atá ar ghléasanna leictreonacha móibileacha amhail fón chliste agus táblaí. Dá bharr seo tháinig méadú i ríomh-mhargáíocht.



Fíor 1: Ríomh-mhargáíocht (Image © stuartmiles99 | Getty Images/iStockphoto/Thinkstock)

Thosaigh ríomh-mhargáíocht amach le míreanna aníos agus meirgí ar shuíomh gréasáin ach d'fhorbair sí ina cumarsáid shofaisticiúil, spriocdhírthe le téacsáil, ríomhphost, aipeanna agus na meán shóisialta amhail *Facebook* agus *Twitter*. De réir mar a éiríonn daoine níos muiníní faoi cheannach ar an idirlíon, is amhail a éiríonn ríomh-mhargáíocht níos coitianta. Sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta de ghnáth cuireann sí le cineálacha eile margaíochta. Tá feidhmeanna na margaíochta agus feidhmeanna na ríomh-mhargáíochta mar an gcéanna, ach is féidir go gcuirfí an cumasc margaíochta i bhfeidhm ar dhóigheanna difriúla, mar shampla is féidir go gcuirfí an táirge chun cinn don chustaiméir ar bhealaí éagsúla amhail ríomhphost.

Is í ríomh-mhargáíocht an chuid is gasta fás den mhargáíocht fóillíochta, taistil agus turasóireachta, a thugann deis d'eagraíochtaí spriocdhírú go han-éifeachtach ar a gcustaiméirí le faisnéis chuí agus teachtaireachtaí díolacháin. Tá sé measartha saor fógraíocht a dhéanamh ar an idirlíon agus is bealach fiormhaith é teachtaireachtaí díolacháin a chur chuig cineálacha áirithe custaiméirí, ag úsáid seirbhísí fógraíochta ar líne amhail *Google Adwords*. Tá an fás i bhfógraíocht idirlín ag dul i bhfeidhm go diúltach ar chineálacha traidisiúnta fógraíochta, amhail teilifís agus fógraí preasa, atá ag cailleadh a sciar den mhargadh.

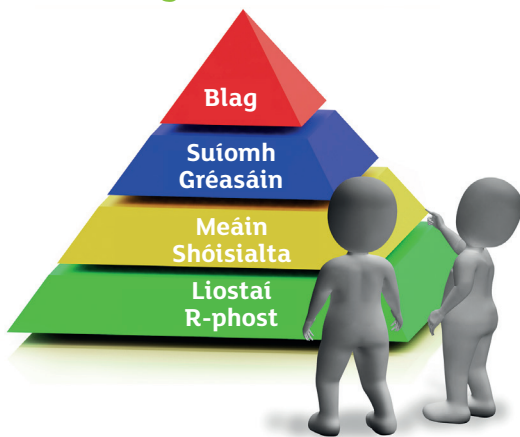
Mar gheall ar fhorbairtí i ríomh-mhargáíocht le blianta beaga anuas tá athruithe suntasacha i ndiaidh tarlú maidir leis an dóigh a ndéanann roinnt eagraíochtaí cumarsáid lena gcustaiméirí. An rud is suntasaí, ná gur fheabhsaigh sé cumas eagraíochta custaiméirí nua a aimsiú agus caidreamh níos fearr a fhorbairt le custaiméirí reatha. Mar gheall ar ríomh-mhargáíocht agus teicneolaíocht fón cliste a úsáid tá cumarsáid dhá bhealach i ndiaidh teacht chun cinn idir an custaiméir agus an díoltóir, rud a bhí dodhéanta roimhe. Tá tirdhreach na margaíochta i ndiaidh athrú chomh mór sin go bhfuil eagraíochtaí anois in ann bealaí nua cumarsáide níos sofaisticiúla a fhorbairt le custaiméirí le leas gach duine. Ach, caithfidh an chomhsheasmhacht a bhaineann le teachtaireachtaí margaíochta a bheith i bhfeidhm sa ríomh-mhargáíocht chomh maith.

Cuireadh leis an chumasc de cumarsáid margaíochta thraidisiúnta le láithreáin líonrú sóisialta amhail *Facebook* atá in ann tacú le gníomhaíocht fógraíochta i leith spriocmhargadh an-sainiúil agus ar chostais atá i bhfad níos lú ná cuid de na bealaí fógraíochta traidisiúnta. Is fada aitheanta ag an chuid is mó d'eagraíochtaí fóillíochta, taistil agus turasóireachta an tábhacht a bhaineann lena dtáirgí agus seirbhísí a chur chun cinn trí úsáid a bhaint as suíomhanna gréasáin idirlín ar a bhfuil leathanaigh ghréasáin, lena n-áirítear inneachar ilmheán agus ainm fearainn so-aitheanta atá foilsithe ar fhreastalaí gréasáin amháin ar a laghad.

Tá caidreamh tairbheach seanbhunaithe ag aerlínte ísealchostais amhail *easyJet* le custaiméirí ar fud an domhain atá in ann an suíomh *easyJet* a chuardach trí innill chuardaigh amhail *MSN* nó *Google* a úsáid. Bíonn margaíocht chuardaigh den chineál seo in úsáid go minic ag custaiméirí agus iad ag cuardach táirgí agus seirbhísí ón tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta iomlán.

Ar shuíomhanna gréasáin áirithe bíonn teachtaireachtaí míreanna aníos atá mar chineál d'fhógraíocht ar líne a chuirtear ar leathanaigh ghréasáin go minic le táirgí agus seirbhísí eile a chur chun cinn ach ar féidir leo seoltaí ríomhphoist úsáideora a shainaithint chomh maith le húsáid ar ball. Cé gur cineál eile de ríomh-mhargaíocht iad míreanna aníos, is minic a laghdaítear an tóir atá orthu toisc go dtuigeann daoine gur féidir go dtiocfaidh cuid mhór fógraí ríomhphoist nach bhfuil de dhíth orthu níos moille anonn (dramhphost).

Margaíocht ar Líne



Fíor 2: Margaíocht ar Líne (Image © stuartmiles99 | Getty Images/iStockphoto/Thinkstock)

Is minic a bhíonn fianáin ghréasáin in úsáid ag suíomhanna gréasáin margaíochta cuardaigh a dhíolann táirgí agus seirbhísí a stóráilann sonraí ar ríomhaire an úsáideora, mar shampla earraí a chuirtear sa tralaí siopadóireachta ó shiopa ar líne. Tarlaíonn sé seo go minic nuair atá custaiméirí ag cur lóistín saoire in áirithe in óstáin nó má cheannaítear táirgí ar bhonn rialta ó shuíomhanna idirlín ar leith. Is fusa, dá réir, earraí agus seirbhísí a cheannach ná dul chuig oifig ghníomhaire taistil agus tá siad thar a bheith úsáideach do thaistealaithe neamhspleácha ar fearr leo áirithintí díreacha a dhéanamh ar an idirlín agus ar mhaith leo a gcuid socraithe saoire nó taistil féin a phleanáil. Is féidir le tionscnóir turas áirithintí a dhéanamh go hindíreach ar son custaiméara a bhunóidh cumarsáid leictreonach ag úsáid ríomhphoist nó seirbhísí gearrtheachtaireachtaí (SMS) chuig fón póca custaiméara is féidir a stóráil ar an fhón lena léamh níos moille nó lena phriontáil ó ríomhaire baile.

Is féidir le ríomh-mhargaíocht dul chun sochair do ghníomhaíocht promóisean díolachán ghearrthéarmach trí theagmháil a dhéanamh le custaiméirí de ríomhphost, na meáin shóisialta a úsáid le margaíocht mhearscaipthe a ghiniúint nuair a sheolann custaiméirí teachtaireachtaí chuig cairde ar líne nó de chumarsáid ghutháin a úsáideann SMS nó téacsáil.

Baineann cuid mhór eagraíochtaí fóillíochta, taistil agus turasóireachta úsáid as cumasc cumarsáide anois a nascann go fónta uirlisí traidisiúnta agus uirlisí ar líne níos nua-aimseartha le chéile a bhfuil cuid acu níos tairbhí d'earnálacha margaidh ar leith ná a chéile. Cuireann láithreáin líonrú sóisialta amhail *Facebook* deiseanna ar fáil cumarsáid a dhéanamh ar bhealach le gur fusa díriú ar mhargadh ar leith níos minice agus níos saoire.

Is é atá i gceist le suíomhanna léirmheasanna ná suíomhanna gréasánbhunaithe trínar féidir le custaiméirí faisnéis a phostáil faoi tháirgí nó seirbhís sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta is féidir le gach duine a úsáideann an láithreán gréasáin sin a fheiceáil. Is forbairt rithábhachtach é sa tionscal seirbhíse agus tá tóir agus tionchar as cuimse tagtha air fud fad an domhain. Ligeann sé do chustaiméirí cur in iúl d'eagraíochtaí cé chomh maith nó chomh maith i ndáiríre agus a bhí an soláthar seirbhíse. Is minic a bhíonn

sé mar spreagadh do dhaoine eile táirgí nó seirbhísí a cheannach (nó a mhalairt) agus, dá bhrí sin, is uirlis ríomh-mhargáiochta an-tábhachtach é. Is féidir leis chomh maith fadhbanna a chruthú d'eagraíochtaí nach bhfuil in ann ionchais an chustaiméara nua-aimseartha a shásamh. I Márta 2013, fuair *TripAdvisor*, atá ar cheann de na suíomhanna léirmheasanna is mó éileamh faoi láthair, fuair siad os cionn 100 milliún léirmheas taistealaí. Níos minice anois, postálann an eagraíocht freagra ar an aischothú go háirithe más aischothú diúltach atá i gceist.

Seo thíos samplaí de chuid de na suíomhanna léirmheasanna a bhíonn in úsáid go minic ag custaiméirí fóillíocht, taistil agus turasóireachta;

- *TripAdvisor*
- *Expedia*
- *Booking.com*
- *Google+ Local*
- *Travelocity*
- *Hotels.com*
- *Foursquare*
- *Yelp*

Mar gheall ar an tábhacht a bhaineann leis na suíomhanna léirmheasanna seo agus le suíomhanna léirmheasanna eile, is gá d'eagraíochtaí a bheith sásta gach ar féidir leo a dhéanamh le sástacht chustaiméara a chinntiú agus na bearta atá riachtanach a dhéanamh le cur in aghaidh léirmheasanna míchruinne ó chustaiméirí ón am atá caite.

Gníomhaíocht Foghlama

• Eagraigh díospóireacht ghrúpa le tuiscint a léiriú ar úsáid an idirlín agus na meán sóisialta sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta.

- Ba chóir daltaí a spreagadh le páirt a ghlacadh i ndíospóireacht ranga le míniú a thabhairt ar cad é atá i gceist leis na meán shóisialta agus ar an dóigh a n-úsáideann daoine óga iad. Ba chóir daoine aonair nó grúpaí a roghnú le heolas faoi gach ceann de na meán shóisialta a chur i láthair agus leis an méid atá i gceist le fianáin, míreanna aníos srl a thaispeáint. Ba chóir na topaicí a chlúdófar a achoimriú agus a thairfeadh.
- Ba chóir deis a bheith ag daltaí dul ar láithreáin ghréasáin atá ag réimse d'eagraíochtaí fóillíochta, taistil agus turasóireachta. Ba cheart dóibh na nithe seo a leanas a thabhairt san áireamh:
 - An éifeachtaí nó a mhalairt í ríomh-mhargáiocht ná modhanna traidisiúnta amhail bileoga. Cén fáth, dar leat, sa chás seo?
 - Is crá croí don úsáideoir iad míreanna aníos – fíor nó bréagach, dar leat?
 - Tabhair deis do dhaltaí dul ar shuíomhanna léirmheasanna amhail *TripAdvisor*. Ba cheart dóibh na nithe seo a leanas a thabhairt san áireamh:
 - I gcás bhunús na ndaoine a thugann léirmheas, cén fáth a ndéanann siad amhlaidh?
 - Cén tionchar a d'fhéadfadh a bheith aige seo ar dhaoine eile atá ag lorg faisnéise faoi ionad saoire, óstán, aerlíne srl?
 - Luaigh an difear idir áirithint dhíreach agus áirithint indíreach. Meas na buntáistí agus na míbhuntáistí don chustaiméir as an dá chineál áirithinte.
 - Stóráilann gníomhaireachtaí taistil amhail *Kuoni* seoltaí ríomhphoist chustaiméirí ar a bhunachar sonraí. Cén fhaisnéis bhreise faoi chustaiméirí a choinneoidh siad? Seolann *Kuoni* ríomhphoist go rialta chuig custaiméirí le fógraí faoi mhargaí saoire a mbeadh suim acu ann b'fhéidir. Cuireann fianáin ar chumas *Kuoni* fios a bheith acu cé na margaí, más ann dá leithéid, ar amharc an custaiméir orthu. Cén dóigh a mbainfeadh *Kuoni* úsáid as an fhaisnéis seo ar ball?

Áiseanna

James, Elise., Thirlway, J. and Woodhouse, U. (2007) *Travel and Tourism*, Hodder Arnold

King, C., Kerr, A. and Jeffries, M. (2006) *Travel and Tourism*, Heinemann

Morris, P., Kelly, M., Douglas, S. and Fletcher, L. (2009) *GCSE Leisure and Tourism*, Heinemann

Rickerby, S. (2009) *Leisure and Tourism*, Nelson Thornes

