

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2008. október 20.

**VENDÉGLÁTÓ-
IDEGENFORGALMI
ALAPISMERETEK**

**EMELT SZINTŰ ÍRÁSBELI
ÉRETTSÉGI VIZSGA**

**JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI
ÚTMUTATÓ**

**OKTATÁSI ÉS KULTURÁLIS
MINISZTERIUM**

Fontos tudnivalók

Az írásbeli vizsgafeladatok pontszámainak összege csak egész szám lehet. Ha az írásbeli vizsga(rész) pontszáma nem egész szám, akkor a matematikai kerekítés szabályai szerint kell eljárni (az öttizedre vagy az a felett végződő pontszámokat felfelé, az öttized alatti pedig lefelé kerekítjük).

Vendéglátó - turizmus alapismeretek

1. Soroljon fel a **turizmus nemzetközi szervezetei** közül hatot! (6×0,5) 3 pont

1. *Turisztikai Világszervezet (WTO)*
2. *Utazási és Turisztikai Világtanács (WTTC)*
3. *Utazási Irodák Nemzeti Egyesüléseinek Világszövetsége (UFTAA)*
4. *Rendezvényszervezők Nemzetközi Szakmai Szövetsége (MPI)*
5. *Utazási Ügynökségek Világszövetsége (WATA)*
6. *Nemzetközi Légifuvarozási Szövetség (IATA)*

Elfogadható még: Utazási Ügynökök és Túraszervezők Szövetsége (ECTAA), Európai Turisztikai Bizottság (ETC), Idegenforgalmi Tudományos Szakértők Nemzetközi Szövetsége (AIEST), Vendéglátó Vállalkozások Szövetsége (HOTREC), Európai Vendéglátók Szövetsége (ECA), Nemzetközi Szállodai és Éttermi Szövetség (IHRA), Ifjúsági Szálláshelyek Nemzetközi Szövetsége (IYHF). Nem fogadhatók el helyfoglalási rendszerek (pl. Worldspan, Galileo)!

A megoldó kulcsban felsoroltakból hat jó megoldásra van szükség a maximálisan elérhető 3 pontért. A tényezők sorrendje tetszőleges, a szervezet rövidítése is lehetséges.

Többletpont nem adható, részpontok azonban igen.

2. Határozza meg a következő **fogalmak jelentését!** (3x1) 3 pont

- *Nemzeti park: az országra jellemző, viszonylag nagy kiterjedésű terület, ahol egy vagy több öko-szisztéma van jelen, és ezeket emberi tevékenység nem, vagy alig változtatja meg.*
- *Skonto: árengedmény azoknak a vevőknek, akik azonnal kiegyenlítik számlájukat /kézpénzzel vagy bankkártyával azonnal fizetnek/.*
- *Leltár: a vállalkozás vagyonáról készített olyan kimutatás, amely egy meghatározott időpontban részletesen, mennyiségben és értékben mutatja a gazdálkodó szervezet vagyonát.*

Elfogadható még a leltár fogalmának: az anyagok, tárgyak készletének számszerű és pénzértékben történő kimutatása.

A magyarázatoknak nem szó szerint, hanem tartalmában kell lefednie a megadottakat.

Meghatározásonként 1 pont adható. A szaktanár belátása szerint természetesen részpont ennél a feladatnál is adható, ha egy válasz kevés, vagy pontatlan.

3. Ismertesse a **piaci kockázatot a turizmus piacán!** 4 pont

A turizmus piacán való részvétel a piac minden szereplője számára kockázatot jelent. A kereslet (vagyis a turista) oldalán a kockázat a kereslet és a kínálat térbeli eltéréséből ered, mert ő többnyire a fogadóhely és a konkrét kínálat pontos ismerete nélkül dönt – „látatlanban”. A kínálati oldalon a turisztikai szolgáltatók kockázata a szolgáltatások eszközigényéből és azok helyhez kötöttségéből fakad. Nem vihető el a turistához, meg kell várni, hogy ő menjen érte. Kapcsolódik ahhoz is, hogy a piaci lehetőségek még nem ismertek pontosan, bizonytalan az odairányuló kereslet, és ebből fakadóan a várható árbevételek nagysága is. Az időjárás, a politikai környezet alakulása, a fő küldő országok konjunktúrális változásai, az árváltozások mindkét fél kockázatát befolyásolják.

Négy érdemi megjegyzésért kaphatja meg a tanuló a maximális 4 pontot. Javítani értelemszerűen kell, természetesen részpont adható. Többletpont itt sem szerezhető!

4. Komplex feladat

Ön jelentős családi örökséghez jutott, amelynek felhasználására felvetődött az az ötlet, hogy egy új vendéglátó üzletet nyisson.

Az előzetes piackutatások alapján a kiválasztott régió Budapest, azon belül is a Belváros.

A vendégekört jellemzően az idelátogató igényes turisták alkotnák, akik a helyi látványosságokon, nevezetességeken túl a hagyományos magyar gasztronómia iránt is érdeklődnek.

Az előzetes szakértői vélemények alapján melegkonyhás vendéglátó üzlet megnyitása célszerű. Az Ön első feladata annak meghatározása, hogy ebben az üzletkörben melyik üzlettypusban nyitja meg üzletét.

a.) A melegkonyhás vendéglátó helyek üzletkörén belül - a területnek és a vendégekör igényeinek megfelelően – Ön a következő üzlettypust javasolja: 1 pont

étterem

A fenti üzlettypusért kaphatja meg a tanuló a maximális 1 pontot. Esetleg még elfogadható a vendéglő, mint üzlettypus is. A csárda a Belvárosra nem jellemző, 0,5 pont adható érte. Ugyanennyit ér a melegkonyhás söröző is.

b.) A nyitást megelőző folyamatban a következő feladata, hogy meghatározza az üzlet színvonalát kifejező kategória-fokozatot, amely igazodik a régióhoz és a vendégekörhöz.

(1+1) 2 pont

Javasolt kategória: **I. vagy II.**

Indokolja meg röviden a választását:

Az igényes (és ebből következően valószínűleg magas költségi hajlandósággal rendelkező) vendégekör számára a színvonalas kiszolgálást biztosító I. kategória a megfelelő. Esetleg II. kategória kialakítása is indokolt lehet, amennyiben nem csak külföldi turisták, hanem belföldi látogatók megcélzását is tervezzük.

A kategória-fokozat helyes megadásáért kaphatja meg a tanuló a maximális 1 pontot, és szintén 1 pont jár a logikus indoklásra. Javítani értelemszerűen kell, természetesen részpont adható, de többletpont nem szerezhető!

c.) A vendéglátó tevékenység megkezdéséhez az üzletnyitási szándékát be kell jelentenie.

A tevékenység folytatását lehetővé tévő dokumentum nevét írja a kipontozott vonalra! 1 pont

Működési engedély

Írja a kipontozott vonalra a fenti dokumentumot kiadó hivatalos szerv nevét: 1 pont

Az üzlet helye szerint illetékes település jegyzője / Az illetékes helyi önkormányzat

A fenti dokumentumra és szervre kaphatja meg a tanuló a maximális 1-1 pontot.

d.) Az üzlet nyitásához a közegészségügyi előírások figyelembe vétele is szükséges. Soroljon fel belőlük négyet: (4×1) 4 pont

- 1. Az üzlethelyiséget külön jogszabályban előírt távolságnál közelebb nem lehet létesíteni olyan létesítményhez vagy berendezéshez, amely azt bűzzel áraszthatja el, elszennyezheti, vagy fertőzheti.***
- 2. Szemét- és hulladék tárolására szolgáló helyet – ha a térviszonyok megengedik – az üzlethelyiségtől legalább 30 méter távolságra, egyébként az udvar legtávolabbi részén kell kijelölni. Kiképzése: résmentes, jól zárható.***
- 3. Az üzlethelyiségnek és raktárnak száraznak, jól szellőztethetőnek és jól takaríthatónak kell lennie. A raktárt külön udvari bejárattal kell ellátni.***

4. A dolgozók részére öltözőt, mosdót, vízvezetékét és – csatornázás esetén – előtérrel rendelkező, szabadba szellőző WC-t kell létesíteni.

Elfogadható még:

- Az üzlethelyiség padlóját résmentesen, vízálló anyagból kell kiképezni.
- A mesterséges fényforrásokat úgy kell elhelyezni, hogy azok valamennyi munkahely megvilágítását biztosítsák.
- Üzlethelyiség (raktár) és lakás között átjárót létesíteni nem szabad.
- A termelő és fogyasztó (vendég) terek helyét úgy kell megválasztani, hogy az védve legyen a káros környezeti hatásoktól.
- Megfelelő mennyiségű és minőségű ivóvízellátásról gondoskodni kell közműves vízszolgáltatás, vagy ivóvíz minőségű vizet szolgáltató kút formájában.
- Az egyes helyiségekben a megfelelő higiéniai előírásokat be kell tartani (HACCP-terv).
- A személyes higiénia betartása minden dolgozó számára kötelező.

Négy jó megoldásra van szükség a maximálisan elérhető 4 pontért. A sorrend nem számít, az állítások a lényeget tartalmazzák!

Többletpontszám nem adható!

e.) A nyitást előkészítő munka során a következő feladata, hogy az üzlet ételválasztékát bemutató étlap 5 legfontosabb követelményét bemutassa családtagjainak. (5×1) 5 pont

1. **az üzlet vezetőjének neve**
2. **a konyhafőnök neve**
3. **kategória (színvonal)**
4. **fogyasztói ár**
5. **szakmai ételfőcsoportok**

Elfogadható még: cím; telefonszám; e-mail cím; megjelenésre vonatkozó követelmény stb.

Öt jó megoldásra van szükség a maximálisan elérhető 5 pontért. A sorrend nem számít.

Többletpontszám nem adható!

f.) Az üzlet nyitása előtt szükséges a nyújtott szolgáltatások megtervezése is. Soroljon fel 6 szolgáltatást, amelyet ebben az üzletben biztosítana! (6×1) 6 pont

1. **élő vagy gépzene**
2. **műsorszolgáltatás**
3. **toalett**
4. **ruhatár**
5. **telefonszolgáltatás**
6. **rendezvények vállalása**

Elfogadható még: rendelések felvétele, asztalfoglalás, házhozszállítás, csomagolás stb.

Hat jó megoldásra van szükség a maximálisan elérhető 6 pontért.

Többletpontszám nem adható!

A megnyitandó üzlethez a tárgyi és személyi feltételeket is előre meg kell tervezni.

g.) Milyen, az értékesítési tevékenységhez kapcsolódó / vendégforgalmi helyiségeket alakítana ki a vendéglátó üzletben? Soroljon fel belőlük ötöt! (5×1) 5 pont

1. **szélfogó**
2. **előtér, előcsarnok**
3. **ruhatár**
4. **illemhelyek**
5. **fogyasztótér**

Elfogadható még: értékesítőtér, különterem, terasz, kerthelyiség.

Öt jó megoldásra van szükség a maximálisan elérhető 5 pontért.

Többletpontszám nem adható!

Nem fogadható el a bár, a reggeliztető, vagy az étterem, mert azok egy szálláshelyen belüli vendégforgalmi területet jelentenek.

A személyi feltételek gondos megtervezése a termelési folyamathoz is szükséges.

h.) Milyen jellemző termelési munkaköröket alakítana ki a megnyitásra kerülő üzletében? Soroljon fel belőlük ötöt! 5 pont

1. **konyhafőnök (chef)**
2. **beosztott szakácsok és cukrászok**
3. **kézilányok**
4. **konyhalányok**
5. **konyhai segéd munkások**

Elfogadható még: konyhafőnök-helyettes/ek, részlegvezető szakácsok és cukrászok, konyhamészáros.

Nem fogadható el a raktáros, pincemester, gazdaasszony, raktári segéd munkások, szállítómunkások, a takarító személyzet, illetve az értékesítési munkakörök (pl. pultos, aki szendvicset is készít a pultban).

Öt helyes megoldásra van szükség a maximálisan elérhető 5 pontért.

Többletpontszám nem adható!

Szállodai alapismeretek

1. Jellemezze a **wellness szállókat** négy helyes megállapítással! (4x1) 4 pont

1. *A szaktevékenységeket szakképzett (wellness végzettségű) személyzettel látja el*
2. *3-5* osztályba sorolható*
3. *Az egészséges életvitelre és a kikapcsolódásra fókuszál*
4. *Jellegzetes szolgáltatásokat nyújt - pl.: medence, szépségápolás, szauna, masszázs, fitness-tevékenységek*

Elfogadható még: gasztronómiai kínálatában szerepelnek a régióra jellemző, valamint a vegetáriánus- és a reformtáplálkozásba kapcsolható ételek is; minimum 4-féle szabadidős sportolási vagy keleti mozgásprogramot kínál; minimum háromféle közösségi, kulturális, művészeti programlehetőséget nyújt stb.

A szaktanár belátása alapján értékelje a megadottaktól eltérő válaszokat, és ha logikusak, akkor jár értük az 1 pont.

Ne adjunk maximális pontot, ha csak a szolgáltatásokra szorítkozik a jellemzés.

Természetesen többletpontszám ebben a feladatban sem szerezhető!

2. Állítsa **megfelelő sorrendbe** az alábbi kategóriákat úgy, hogy megfeleljen a **szállodai eredmény kimutatás** logikájának! **Jelölje a matematikai műveleteket** (+, -, =) is!
(9x0,5 + 0,5) 5 pont

Összes állandó költség, üzemegységek eredménye, összes árbevétel, nettó üzemeltetési eredmény, összes általános költség, ELÁBÉ, összes közvetlen költség, bruttó üzemeltetési eredmény, összes árres

(+) **Összes árbevétel**

- **ELÁBÉ**

= **Összes árres**

- **Összes közvetlen költség**

= **Üzemegységek eredménye**

- **Összes általános költség**

= **Bruttó üzemeltetési eredmény**

- **Összes állandó költség**

= **Nettó üzemeltetési eredmény**

Minden megfelelő helyre besorolt kategória 0,5 pontot ér.

A maximális 5 pontot akkor adjuk meg, ha a műveleti jelek is helyesek.

3. Az alábbiak közül válassza ki a **kakukktójást** (aláhúzással jelölje), és **indokolja meg** választását!
(1+2) 3 pont

Kötelező reggeli, **gépkocsi mosás**, panziós étkezés,
rendezvényszolgálat, minibár, turista menü

Indoklás: *A gépkocsi mosás nem tartozik a vendéglátó szolgáltatások közé.*

Az ettől eltérő, de helyesen megindokolt választást is elfogadhatjuk.

A kiválasztásért 1, a helyes indoklásért pedig 2 pont adható.

4. **Egészítse ki** az alábbi definíciót! (3x1) 3 pont

„A **bizonylat** olyan okmány, melyet a számviteli nyilvántartásba való rögzítés céljából állítanak ki, hitelt érdemlően igazolja a **gazdasági esemény** megtörténtét, valamint **menyiségi** és minőségi adatokat tartalmaz.”

*Csak ez a megoldás fogadható el! A maximális 3 pontot akkor kaphatja meg a tanuló, ha minden helyre megfelelő kifejezést ír be.
Esetlegesen részpont adható a szaktanár megítélése alapján!*

5. Röviden **magyarázza el** a következő kifejezések jelentését! (4x2) 8 pont

- Tűzriadó terv: *ez a szabályzat rögzíti a szállodában azokat a legfontosabb gyakorlati feladatokat, melyeket tűz esetén meg kell tenni.*
- Portai vendégszolgálat: *a porta a vendégek számára olyan házon kívüli / idegen szolgáltatásokat (kommissiót) is elvégez, mellyel saját hatáskörben nem rendelkezik (pl. színház- és menetjegyek, ajándékok beszerzése, vízum ügyintézés). Ezekért általában megbízási díjat is felszámít.*
- Confidential tariff: *olyan engedményes árak, melyeket a szállodák általában az utazásszervezőknek kínálnak és bizalmasan kezelnek.*
- Double Room: *olyan kétágyas szoba, melyben az ágyak egymás mellett állnak / franciaágyas szoba.*

A megadott megfogalmazásoktól eltérő, de a kifejezés tartalmát helyesen megfogalmazó válaszokra is jár a 2-2 pont. Hiányos vagy pontatlan válaszra részpontszám adható.

6. Írja le az 5 legfontosabb **szobafőnöki feladatot** a megrendelés alapján érkező **egyéni vendégek érkeztetéséhez** kapcsolódóan a helyes logikai sorrendben!

(5x1) 5 pont

1. *A vendég üdvözlése, a megrendelés/lefoglalt szoba beazonosítása*
2. *Az adatok ellenőrzése (szobák/vendégek száma, típusa, elutazás dátuma, szobaár)*
3. *Bejelentőlap kitöltése, aláírása a vendéggel*
4. *A lefoglalt szobá(k)hoz a megérkezett vendég(ek) beregisztrálása (kézzel vagy géppel)*
5. *A fizetés módjának tisztázása*
6. *A szobakulcs és a kulcskártya átadása, a londoner tájékoztatása a szobaszámról*
7. *A legszükségesebb információk közlése a vendéggel (reggeli, szolgáltatások)*
8. *Elköszönés, kellemes tartózkodást kívánás*

Öt érdemi feladat megnevezését várjuk el a tanulóktól a maximális 5 pontért. A megadottaktól eltérő megfogalmazás és feladat is elfogadható, de ne adjunk pontot a lényegtelen vagy oda nem illő megjegyzésekért (pl.: tollat adunk a vendégnek).

Amennyiben logikailag nem helyes sorrendben közli a tanuló a feladatokat, 0,5 ponttal értékeljük azokat! Többpontszám itt sem szereshető!

7. Írja a kipontozott helyre, hogy **mivel kapcsolatosak** a felsorolt kifejezések! (2×1) 2 pont

a.) vízellátás, csatornázás, fűtőenergia ellátás, elektromos energia, telekommunikáció

A felsoroltak a közműellátás összetevői.

Elfogadható még esetleg a szállodai beruházáskor biztosítandó hálózatok, vagy az infrastruktúra is.

b.) szolgáltatások leírása, opciós határidő, vis major, jutalékrendszer, dátum és aláírások, fizetési feltételek

A felsoroltak a szálloda és partnerei / utazási iroda közti szerződés tartalmi és formai elemei.

Csak ez a megoldás fogadható el!

Marketing alapismeretek

1. Rakja **helyes sorrendbe** a következő folyamatrészeket! (5×1) 5 pont

A vásárlási folyamat részei:

- a) alternatívák értékelése
- b) a probléma felismerése
- c) vásárlás utáni magatartás
- d) információgyűjtés
- e) vásárlási döntés

1. b

2. d

3. a

4. e

5. c

A helyes sorrendért minden meghatározásnál egy pontot adjunk!

Részpont hiányos megoldás esetében adható!

2. Határozza meg a következő **fogalmak jelentését!** (2×2) 4 pont

- Marketing stratégia: **a tervbe vett célokhoz vezető módszereket és eszközöket jelölik/hosszú távú célok és a megvalósításukhoz szükséges módszerek összessége.**
- Fogyasztói piac: **a termékek végső fogyasztást szolgálnak, a vásárlói döntést általában egy személy hozza meg, magatartását több racionális és érzelmi tényező is befolyásolja.**

Minden helyes válasz két pontot ér, természetesen a válaszokat nem szó szerint várjuk. A válasz a megoldókulcsban szereplő megállapításokat azonban értelemszerűen tartalmazza.

3. Mit mutat a **piaci részesedés**, mint a piac egyik mutatószáma? Hogyan számítjuk ki?

(2×1) 2 pont

- Jelentése: **piaci részarányt jelent, azt mutatja meg, hogy a vizsgált vállalkozás a teljes piaci volumenből mekkora részt hasított ki magának.**
- Kiszámítási módja: **a vállalkozás tényleges értékesítését elosztjuk a teljes piaci volumennel. (%-ban fejezik ki)**

A válasz a lényeges elemeket tartalmazza az egy-egy pontért! Nem szó szerinti választ várunk, a kiszámítás módjánál a matematikai formát is fogadjuk el!

4. A stratégiai döntések meghozatala előtt fel kell kutatnunk, hová célszerű adott területen új üzletet, szállodát telepíteni, illetve milyen utazási célpontot válasszunk. Erre az elemzésre a már működő szálloda, vagy vendéglátó üzlet esetében is sor kerülhet, ha új vendégeket célzunk meg, vagy pl. megváltoztatjuk a kínálatot.

Milyen **szempontokat** venne figyelembe a **telepítési hely vizsgálata** során? Soroljon fel hármat és írjon melléjük egy-egy példát! (3×1) 3 pont

- a.) **társadalmi-kulturális vonzerők: kultúra, vallási és világi építmények, hagyományok, nyelv, vendégszeretet, népszokások, egyéb nevezetességek**
- b.) **természeti adottságok: földrajzi fekvés, klíma, domborzat, táj, növényzet, állatvilág, gyógyvíz**
- c.) **az üzlet helye: falu-város, Budapest-vidék, településközpont-településen kívüli**

Elfogadható még:

- d.) *a terület megközelíthetősége: közlekedési lehetőségek, gyalogos vagy autós vonzáskörzet, parkolási lehetőségek, nagy átmenő forgalom, távolság pályaudvartól, repülőtértől*
- e.) *kulturális lehetőségekhez való kapcsolódás: színház, mozi*
- f.) *sportesemények, sportolási lehetőségek: stadionok, sportpályák, kondi-termek, uszodák, séta-és túrautak, sípályák, jégpályák stb.*
- g.) *a terület kategóriája: városközpont (magas bérleti díjak), integrált telephelyek (lakótelepek, jelentős gyalogos forgalom), "zöld mezőre" telepített (fejlett úthálózat, nagy parkolók, alacsonyabb bérleti díjak)*
- h.) *vásárlási lehetőségek: hipermarketek, bevásárló központok, piacok*
- i.) *a környék munkahelyei: közintézmények, bankok közelében megnő az igény az ebéd iránt, a gyárak, üzemek mellett a műszakok befejezése után a kisebb, olcsóbb vendéglátó üzletek számíthatnak a nagyobb forgalomra*

Fél pontot a szempontért, felet pedig a példáért adjunk minden sorban!

Többletpontszám ebben a feladatban sem szerezhető!

5. Ismertesse a **reklám szerepét** a fogyasztók mindennapi életében! 2 pont

A szükségletek kielégítése az ember számára valamilyen haszonnal jár. A reklám feladata, hogy a szükségletet és az áruban rejtőzködő hasznot találkozássra bírja.

Mint minden befolyásolással, így a reklámmal szemben is működik egy határozott szembeszegülés. Az ember ösztönös reakciója, hogy „védje magát” a külső befolyásolással szemben. A postaládába bedobott reklámok nagyobbik része a kukában köt ki. A távkapcsoló gombja is működésbe lép, amikor reklámblokk kezdődik a tévében. Ezek ellen ügyes médiaválasztással, vagy új reklámformák kifejlesztésével lehet védekezni.

A reklám előkészíti a terepet a vásárláshoz: felkelti a figyelmet, irányítja, befolyásolja, mozgósítja a szükségleteket. Érvet és meggyőz. A fogyasztás szempontjából azonban nem a reklám az egyedüli meghatározó tényező. A fogyasztói magatartást számos más külső és belső irányító erő is alakítja.

Jár a két pont a tanulónak, ha a válasza tartalmaz a fenti fogalomból két lényeges részt. Hiába ír azonban többet a diák, többletpont nem adható.

6. **Egészítse ki** a következő meghatározások hiányzó részeit! (2×1) 2 pont

- a.) Az **árdifferenciálás** olyan árpolitikai döntés, melynek során a vállalkozás ugyanarra a termékre - annak kisebb változtatásai vagy eltérő értékesítési feltételei következtében - különböző árakat állapít meg.
- b.) A **franchise** rendszer lényege, hogy a rendszergazda a piacon már bevezetett rendszerét licence-díj ellenében, a márkanév használatával együtt, szerződésben meghatározott területre és időre, önálló használatra átadja.

Az egyes feladatrészeknél csak a megadott meghatározásokat fogadjuk el!

Meghatározásonként 1-1 pont jár.

7. Olvassa el figyelmesen a következő **esettanulmányt** és **válaszoljon a végén található kérdésekre!** (6×2) 12 pont

Business to business

Gyakori probléma, hogy a legnagyobb gondossággal kitalált és elkészített küldemények el sem jutnak a címzetthez, mivel az elfoglalt vezetők titkárnői igen erőteljes szűrőként működnek. A budapesti Hotel Kempinski megnyitásakor például a Hosse&Partner direkt marketing ügynökség 700 olyan osztrák cégnek küldött levelet, amelynek magyarországi vegyes vállalata volt. A címzett minden esetben az első számú vezető – ekkor még ismeretlen nevű – titkárnője.

A hölgyekkel közölték, hogy máris nyertek egy ingyenes hétvégét Budapest legjobb szállodájában. Nincs más teendőjük, mint a válaszlapon megadni nevüket, és megjelölni azt az időpontot, amely számukra alkalmas lenne. Mellesleg felajánlották, hogy most a főnökükért is tehetnek valamit: ha ugyanis a főnök mostanában Budapestre utazna, úgy a titkárnő a Kempinskiben vagy fél áron foglalhatna számára egyágyas szobát vagy az egyágyas árért lakosztályt bérelhetne.

Egyúttal arra is megkérték a titkárnőket, hogy a saját nevükön kívül mindazokét is tüntessék fel a válaszlapon, akik rendszeresen járnak Budapestre.

Az egész küldemény – a levél, a speciális méretű boríték, a szállodát bemutató prospektus – rendkívül elegáns, visszafogottan exkluzív volt, ahogy az egy világváros legjobb szállodájától elvárható. Némi szerepe nyilván ennek is lehetett abban, hogy a válaszadási arány meghaladta a 40 (!) százalékot.

A válaszoló titkárnők néhány napon belül újabb – immár névre szóló – küldeményt kaptak. Ebben helyet kapott egy levél, amiben – természetesen személyes megszólítással – köszönetet mondtak a válaszáért. Csatolták azt a – szintén névre szóló – bont, amellyel igénybe lehetett venni az ingyenes szállodai elhelyezést, természetesen azon a hétvégén, amelyet ki-ki előre megjelölt. Mellékeltek egy újabb prospektust, ebben Budapest legfontosabb látnivalóira, nevezetességeire hívták fel a hölgyek figyelmét. Mindezt a már jelzett, rendkívül színvonalas kivitelben.

Végül, de egyáltalán nem elhanyagolhatóan: helyet kaptak a küldeményben további lezárt borítékok, amelyeket azoknak címeztek, akik – az első válaszkártya szerint – Budapestre szoktak utazni. E levelek átadására a titkárnőket kérték fel, ezzel is kihangsúlyozva az ő fontosságukat és központi szerepüket. Ezekben az újabb borítékokban a szállodát bemutató prospektus mellett egy névre szóló levél kapott helyet, amely – többek között – immár közvetlenül is felajánlja a bevezetési kedvezményeket (félárú szoba, illetve szobaáron lakosztály). Az érdeklődők – egy újabb postaforduló után – törzsvásárlói kedvezményekre szóló szerződést kaptak. Aligha kétséges, hogy a jól kialakított stratégia és a magas színvonalú kivitelezés – háttérben a szintén kimagasló nivójú szállodai szolgáltatással – sikerre vezetett. (Hamburger Béla: Direkt marketing témájú cikkei alapján)

Kérdések:

- Milyen direkt marketing eszközökre talál példát a szövegben?
 - Miért a titkárnőknek küldték a levelet?
 - Milyen piacbefolyásolási eszközhöz tartozik az „ingyen hétvége”?
 - Milyen célt szolgál az a kérés, ahol fel kell tüntetni azok nevét, akik Budapestre járnak?
 - Miért szántak exkluzív küldeményt a titkárnőknek?
 - Véleménye szerint fontosnak érezhetik-e magukat a titkárnők?
-

Megoldási javaslat:

- a.) Milyen direkt marketing eszközökre talál példát a szövegben?
A direkt marketing leggyakrabban alkalmazott eszközére, a direct mail-re, azaz a közvetlen levélreklámra találunk példát.
- b.) Miért a titkárnőknek küldték a levelet?
A közvetlen levélreklám legnagyobb része általában a postaládában köt ki. Ezeket a főnököknek címezik, nem pedig a titkárnőknek. Ők ritkán kapnak levelet, ezért örülnek és kíváncsian olvassák.
- c.) Milyen piacbefolyásolási eszközhöz tartozik az „ingyen hétvége”?
Az „ingyen hétvége” egy vendéget ösztönző akció, mely a piacbefolyásoláson belül az értékesítés-ösztönzéshez tartozik.
- d.) Milyen célt szolgál az a kérés, ahol fel kell tüntetni azok nevét, akik Budapestre járnak?
Ezzel a módszerrel az adatbázis bővíthető, méghozzá „élő” adatokkal. Így kevesebb levelet kell elküldeni és nagyobb a valószínűsége, hogy el is olvassák.
- e.) Miért szántak exkluzív küldeményt a titkárnőknek?
Az elegáns küldemény kettős célt szolgált. Egyrészt megtisztelték a titkárnőket, az érzelmeikre is hatottak. Másrészt a szép külső és belső tartalom a szálloda színvonalát is kifejezte.
- f.) Véleménye szerint fontosnak érezhetik-e magukat a titkárnők?
Igen, nagyon fontosnak érezhették magukat. Ez fontos, hiszen a direkt marketingnek éppen ez a lényege, azaz a kétirányú kommunikáció és a kapcsolatteremtés. Ők már nem egyszerű végrehajtók, hanem kreatív szereplői is a folyamatnak. Ellátták – a marketing nyelvén – a „nagyköveti (ambassador)” feladatokat.

Minden kérdésre adott helyes válasz esetén 2 pontot, vagy részpontot (1) adjunk.

A fenti megoldás egy lehetséges változat, természetesen a szaktanár egyéb, általa jónak ítélt választ is elfogadhat.