

6.06.2012

Polska rodzina na urlopie - raport 2012

W te wakacje rodziny z dziećmi liczniej niż w ubiegłym roku wybiorą się na zagraniczne urlopy, mimo że ceny wczasów rodzinnych są wyższe. Jednymi z najchętniej wybieranych przez turystów rodzinnych celów urlopowych są: Bułgaria, Grecja, Turcja, Hiszpania kontynentalna (Costa del Sol, Costa Brava), Majorka oraz Wyspy Kanaryjskie. Do łask powracają Egipt i Tunezja, które w 2011 roku z powodu zamieszek zostały zapomniane przez Polaków. Coraz chętniej także decydujemy się na samodzielne planowanie i organizowanie pobytów wakacyjnych. Takie wnioski płyną z nowego raportu sporządzonego przez Centrum Rezerwacji Tanie-Loty.pl we współpracy z biurami podróży.

Średnie koszty urlopów rodzinnych - lato 2012

Tego lata branża wyraźnie odbija się po zeszłorocznym kryzysie. Mimo wyższych cen, popyt na zagraniczne wyjazdy rodzinne rośnie. O ile w 2010 roku wyjechało lub planowało wyjazd urlopowy tylko 33% Polaków, o tyle w tym roku ten odsetek zwiększył się o co najmniej 11%, co potwierdzają wzrosty w sprzedaży wycieczek przez pośredników.

Lech Nowak, Business Development Director w Blue Sky Travel Sp. z o.o. zauważa:

” Wydaje się, że w roku 2011 biura bardziej prześcigały się w promocjach i rabatach za wcześniejszą rezerwację typu First Minute, jednak już wtedy robiły to na mniejszą skalę niż w latach poprzednich. W 2012 klienci także mogli skorzystać z oferty First Minute i najczęściej dedykowano ją rodzinom. Niemniej upadek Orbisu i problemy innych operatorów prześcigających się przede wszystkim ceną powodują wzmożoną ostrożność klientów i wybór niekoniecznie najtańszej oferty z niepewnych źródeł.

W tej chwili ceny urlopów rodzinnych mogą być wyższe niż jeszcze 3 czy 4 miesiące temu. Średni koszt wyjazdu zagranicznego w najpopularniejszych kierunkach w czerwcu:

Grecja hotel 3* (rodzina 2 osoby dorosłe i dziecko do 12lat) z all inclusive można wyjechać za 6-7 tysięcy złotych, do 4*- 7,8,9 tysięcy. Żeby wybrać dobry hotel 4* przy plaży rodzina może wydać kwotę w granicach 11 -12 tysięcy zł.

Droższa jest Hiszpania. W cenie 4* w Grecji, na Półwyspie Iberyjskim można raczej liczyć na 3*.

Najbardziej atrakcyjna cenowo Bułgaria była dostępna dla rodzin za cenę 4 tysięcy 3* hotel w ofercie First Minute z dwoma posiłkami, a z all inclusive w granicach 4-5 tysięcy.

W aktualnej ofercie operatorów średnie ceny wypoczynku w najpopularniejszych miejscach urlopowych dla rodziny 2+2 to przykładowo: 2 tygodnie w lipcu w Egipcie (5*-All Inclusive) ok.11 tys. zł, a w sierpniu - ok. 10 tys.

Najatrakcyjniejszymi cenowo kierunkami wakacyjnymi dla rodzin pozostają więc nadal: Turcja, Egipt, Bułgaria oraz Grecja.

Wycieczki zagraniczne dla dużych rodzin (np 2+3 lub 2+4) również są w ofertach turoperatorów, ale stanowią zdecydowaną mniejszość, w porównaniu do ofert dla rodzin 2 + 2. Średnie koszty tygodniowego pobytu zagranicznego dużej rodziny to w tej chwili ok. 6,5 tys. zł.

Syndrom Groupona

Znamienną, dostrzeganą przez przedstawicieli branży tendencją na polskim rynku podróży rodzinnych są większe wymagania Klientów, rosnące w miarę wzrostu jakości standardów obsługi. Aneta Stolarska, sprzedawca turystyki Blue Sky Travel w CH Arkadia stwierdza:

” Klienci oczekują dziś często rozbudowanych pakietów, a przy tym chcą jak najmniej zapłacić. Często są zainteresowani zakupem ekskluzywnej wycieczki, ale kiedy oferta taka jest zbyt droga szukają sposobów aby ją jednak zrealizować. Jednym sposobem jest nadzieja na kupno tej samej imprezy w trybie "last minute" a innym skrócenie wyjazdu. Czyli przedkładają standard nad długość pobytu.

Większe oczekiwania odnośnie wysokich standardów i niskiej ceny po części związane są z upowszechnieniem w Polsce serwisów okazji i zakupów grupowych, które pozwalają - przynajmniej teoretycznie - zredukować nawet o 70% koszty wyjazdów, co jednak wiąże się z wieloma ograniczeniami. W regularnej ofercie pośredników zależność między ceną a standardem, regulowana przez wiele uwarunkowań, jest natomiast bardzo mocna.

Eksperti biura Blue Sky Travel podkreślają:

” Na cenę wyjazdu naturalnie wpływ ma wiele czynników w zależności od wyboru destynacji, sezonu /najdroższy jest lipiec i sierpień/ standardu hotelu oraz sposobu wyżywienia. Najdroższe przy zakupie są opcje all inclusive, ale często najbardziej opłacalne. Ponadto pomagają zaplanować budżet wyjazdu. Jest to szczególnie opłacalna forma wyżywienia przy wyjazdach z dziećmi, które łatwiej znajdują sobie coś do zjedzenia z bufetu niż z restauracji a la carte w hotelu czy poza. Tak samo zresztą korzystają rodzice, którzy mają ochotę na drinka bez sięgania do portfela. Uwaga: zawsze warto dokładnie przeczytać warunki „all inclusive” ponieważ mogą być inne w każdym hotelu.

Popyt na rodzinne letnie wyjazdy zagraniczne w 2012 roku

Jak podaje Polski Związek Organizatorów Turystyki, od października 2011 do kwietnia 2012 sprzedaż letnich wakacji wzrosła o 11,2 procent w stosunku do analogicznego okresu wcześniejszych 12 miesięcy. Przedstawiciele branży również są zgodni, że z roku na rok zainteresowanie wyjazdami rodzinnymi rośnie. Biura odbierają znacznie więcej zapytań o oferty niż w zeszłym roku, choć ceny są dużo wyższe, na co wpływ ma w dużej mierze kurs euro.

Do poprawy popytu przyczynił się najbardziej wzrost zaufania Polaków do urlopów w Egipcie i Tunezji. Dane dotyczące sprzedaży wycieczki do tych krajów mówią same za siebie. Sprzedaż wyjazdów do Egiptu wzrosła o 97% rok do roku, do Tunezji - o 115%.

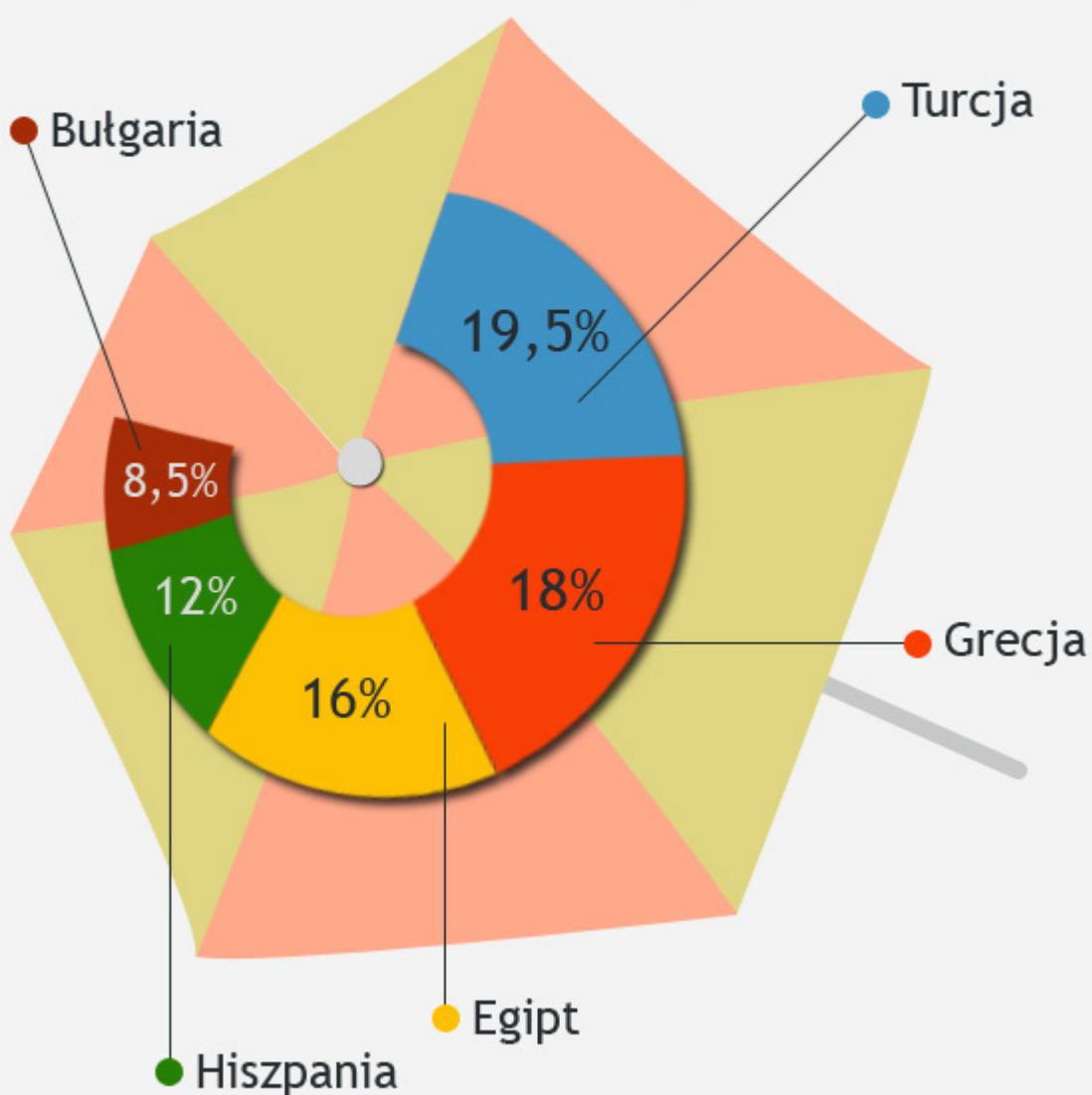
Nowe pakiety dla rodzin

Należące do Rainbow Tours Figlokluby (rodzinne, wakacyjne kluby z animacjami w języku polskim) cieszą się coraz większą popularnością. W 2011 roku było 15 klubów, dziś jest ich już 20. To odpowiedź na coraz większe zapotrzebowanie rodzin na urlopu w hotelach z dobrą lokalizacją i wysokim standardem, z rozbudowaną infrastrukturą dla rodzin z dziećmi. Rodziny w tym roku wybierają głównie: Egipt, Tunezję, Bułgarię, Grecję, Turcję, Hiszpanię kontynentalną (Costa del Sol, Costa Brava), Majorkę oraz Wyspy Kanaryjskie.

Lider rynku turystyki zorganizowanej, Itaka w minionym roku otworzyła 2 nowe kierunki - Porto Santo i Cypr-Pafos oraz 46 nowych programów wycieczek, z których większość dedykowana jest rodzinom. Najpopularniejsze kierunki w ofercie Itaki to niezmiennie Hiszpania i Turcja.

TOP 5 kierunków urlopów rodzinnych

Lato 2012



Najpopularniejsze kierunki urlopów rodzinnych - stan na koniec 1. kwartału 2012 r. (Źródło: PZOT)

Urlop w czasach kryzysu

Radomir Świdorski, rzecznik Rainbow Tours, na pytanie o wpływ kryzysu ekonomicznego na ruch turystyczny, odpowiada:

*” **B**ynajmniej nie dostrzegamy oddziaływania nastrojów kryzysowych na zainteresowanie naszą ofertą. Na chwilę obecną na wyjazdy w lipcu i w sierpniu osiągamy lepsze wyniki sprzedaży rodzinnych wycieczek niż w roku ubiegłym.*

Zagranica versus Polska.

Gdzie bardziej opłaca się dziś rodzinie jechać na wczasy?

Wczasy w Polsce są niszowym produktem w ofertach pośredników i turoperatorów. TUI posiada obecnie najbardziej rozbudowaną ofertę pobytów w Polsce. Są to w większości produkty kosztowne, w hotelach o wysokim standardzie, w górach, na Mazurach lub nad morzem - sprzedaje się ich niewiele.

Rodzinie zdecydowanie bardziej opłaca się wyjechać za granicę, aniżeli spędzać urlop w kraju - z kilku powodów. Jerzy Ruszkowski, Prezes Blue Sky Travel argumentuje:

*” **W**akacje kojarzą się z ładną pogodą, co niestety w Polsce jest mało przewidywalne. Nie tylko w ofercie last minute można spędzić urlop za granicą taniej niż nad Bałtykiem, zwłaszcza w hotelu o wysokim standardzie. Dla osób, którym wystarczy nawet kwatera prywatna pogoda ma jeszcze większe znaczenie, ponieważ przebywanie na świeżym powietrzu czy zwiedzanie są największymi walorami wyjazdu. Popyt na tanie wyjazdy zagraniczne gwałtownie wzrasta. Warto jeszcze zauważyć wzrastające zainteresowanie wyjazdami „z wyższej półki” do dalekich krajów, nie tylko podczas długich letnich wakacji, ale także podczas ferii zimowych i Wielkanocnych. Zimą popularna i stosunkowo niedroga / oprócz przelotu/ jest Tajlandia, a latem Dominikana i USA. Dominikana to raczej stacjonarne pobyty w Punta Cana i Puerto Plata, a USA - to najczęściej rodzinne włości po parkach narodowych Zachodniego Wybrzeża. Również w tym przypadku największym kosztem jest sam przelot, dlatego warto bilety kupić dużo wcześniej. Innym, bardzo rozwijającym się segmentem rynku to turystyka sportowa. Wyjazdy na kite czy windsurfing nie tylko do Egiptu ale do najbardziej odległych zakątków świata, narty samolotem we Francji, Andorze czy Colorado nie należą do sporadycznych. Zarówno na plaży El Yake na Margaricie, na Kahului na wyspie Maui czy w Aspen język polski nikogo nie dziwi.*

Inną kwestią jest fakt, że w Polsce wciąż niewiele jest obiektów, które można porównać standardem do hoteli zagranicznych w ofertach biur podróży. Bez porównania większy wybór hoteli polska rodzina ma za granicami kraju. Co więcej, hotele w popularnych kurortach często oferują więcej atrakcji (animacje dla dorosłych i dzieci, dyskoteki, zajęcia sportowe, edukacyjne, duże kompleksy basenów, zjeżdżalnie itd.) oraz charakteryzują się rozwiniętą infrastrukturą.

Czy rodzinom opłaca się czekać na last minute?

Trudno jednoznacznie odpowiedzieć na to pytanie, ponieważ jest to uwarunkowane szeregiem czynników. Na przykład pogodą w naszym kraju.

Aneta Stolarska (Blue Sky Travel) stwierdza:

” W ubiegłym roku pogoda nie dopisała i ci klienci, którzy kupili wycieczki w ofercie First Minute dobrze na tym wyszli. Po pierwsze płacili mniej, po drugie mogli wybierać z szerokiego wachlarza dostępnych ofert hoteli, kierunków, typów pokoi itd. Natomiast ci, którzy wstrzymali się, często wychodzili ze smutnymi minami, nie było bowiem typowych ofert Last Minute, brakowało już miejsc w samolocie lub ceny były bardzo wysokie. Wielu klientów odłożyło swoje wyjazdy z lipca np. na wrzesień bądź październik ze względu na wysokie koszty wycieczek.

Rodzina Last Minute

Każdy wie, że czekanie na ofertę last minute prawie zawsze się opłaca, z prozaicznego powodu - jest taniej.

Zawsze trzeba liczyć się jednak z ryzykiem z tym związanym. Nigdy nie wiadomo, czy oferta Last Minute będzie dostępna w terminie, który nas interesuje. Dlatego eksperci przypominają: warto wykazywać się przy tym czujnością i obserwować zmieniającą się sytuację na rynku, pytać o perspektywę na Last Minute z odpowiednim wyprzedzeniem.

Jeśli biura będą miały dużo miejsc w samolocie to, chcąc zachęcić klientów będą obniżać ceny i to może być argument przemawiający za tym, aby czekać. Co innego, jeśli miejsca będą się dobrze sprzedawać - wtedy o dobrą ofertę Last Minute może być dużo ciężiej, a te dostępne nie zawsze muszą odpowiadać klientowi pod różnymi względami (kierunek, termin, hotel itd.) Skąd to wiedzieć? Pytać, pytać i jeszcze raz pytać.

Radomir Świdorski (Rainbow Tours) poleca jednak rodzinom korzystanie z ofert First Minute, uzasadniając:

” Klientów staramy się zachęcać do rezerwowania wakacji w przedsprzedaży. Oferty na Lato 2012 można było rezerwować już od 07.11.2011 roku. Wtedy też mamy największy wybór, wysokie rabaty i szereg gwarancji dodatkowych w cenie: gwarancja zwrotu kosztów, najniższej i niezmiennej ceny, darmowej zmiany terminu etc. W ofertach last minute jest to, co zostaje, a nie

zawsze może to być odpowiednia oferta dla rodziny z dziećmi.

Udogodnienia urlopowe dla rodzin

Z roku na rok pośrednicy składają klientom dodatkowe propozycje spędzenia urlopu za granicą. TUI w tym roku wypuściło odrębny katalog z wycieczkami objazdowymi ze zwiedzaniem. Jest w nich kilka nowych miejsc, dostosowanych do wymagań rodzin. Swoją ofertę rodzinną rozwinęła w tym roku również Itaka. Bogatsza jest też oferta hotelowa turoperatorów. TUI wprowadziło sprofilowane hotele m.in. dla rodzin z małymi dziećmi, czy też dla osób nastawionych na rozrywkę, ceniących bliskość miasta, ale nie przykładających zbyt dużej wagi do standardu hotelu. W tym roku polska rodzina ma w czym wybierać.

Interesującym produktem na rynku polskim są właśnie rodzinne kluby wakacyjne Rainbow Tours, tzw. Figlokluby. Znajdują się w 20 hotelach w basenie Morza Śródziemnego. Zajęcia zarówno dla dzieci, jak i dorosłych prowadzone są w języku polskim przez animatorów szkolonych w Akademii Animatorów Rainbow Tours. Są to osoby kompetentne do pracy z dziećmi. Radomir Świdorski rekomenduje ofertę Figloklubów:

”Zajęcia dla dzieci w wieku 4-12 lat odbywają się w 3 razy dziennie. Dzieci młodsze zapraszane są z rodzicami. Każdy dzień to inny temat np. poszukiwanie skarbów, wioska indiańska, dzień kosmonauty itp. Staramy się, aby również rodzice się nie nudzili. Dla nich w hotelach również przewidziane są atrakcje.

Nowe preferencje turystów rodzinnych

W tym sezonie w porównaniu do roku ubiegłego widać wyraźny wzrost zainteresowania Egiptem, Tunezją oraz Turcją. Pamiętamy, że w roku 2011 klienci nie wybierali Egiptu ani Turcji ze względu na ich niepewną sytuację polityczną. Radomir Świdorski twierdzi:

”W tym roku wyraźnie widzimy, że było to tylko przesunięcie decyzji o wyjeździe. Mimo kryzysu dobrze radzą sobie też wyspy greckie: Kos, Kreta, Rodos, Zakynthos, Korfu.

Jerzy Ruszowski z Blue Sky Travel zauważa w tym roku natomiast wyraźny wzrost zainteresowania turystów rodzinnych samodzielnie komponowanymi podróżami (przelot + hotel). Jak wynika ze statystyk sprzedaży Blue Sky Travel i Centrum Rezerwacji Tanie-Loty.pl, coraz większa grupa klientów nie chce ograniczać się do pakietów oferowanych przez turoperatorów, które muszą wykupić z góry. Cenią sobie za to elastyczność i możliwość zmiany miejsca w dowolnym momencie. Jerzy Ruszowski:

”Również zainteresowanie samodzielnym składaniem elementów oferty, na przykład

przelotu typu low cost z niezależnie wybranymi hotelami. Pozwala to na dopasowanie wyjazdu do oczekiwań i daje możliwość dokonywania zmian w trakcie pobytu bez generowania dodatkowych kosztów. Jeżeli posiadamy voucher touroperatora na 7 czy 14 dni – nie mamy wielkiego wyboru. Natomiast jeżeli sami zarezerwowaliśmy hotel, prawie zawsze możemy już na miejscu z wyprzedzeniem zaledwie 24 godzin wszystko zmienić. A jak wiemy, powodów do zmiany hotelu może być wiele: przypadkowa głośna grupa turystów w sąsiedztwie, kiepskie posiłki, konieczność skrócenia pobytu etc. Ostatecznie klienci dopiero na miejscu zapoznają się z prawdziwą ofertą touroperatora, która może odbiegać od zdjęć z katalogu i ich oczekiwań. Samodzielnie komponowana podróż to bezpieczna furtka dla klienta i gwarancja, że spędzi wakacje tak, jak chce.

Najpopularniejsze kierunki podróży organizowanych samodzielnie pokrywają się po części z listą topowych miejsc urlopów zorganizowanych. Oprócz nich jednak, w czołówce najchętniej obieranych kierunków podróży wakacyjnych na własną rękę znajdują się m.in. Dominikana, USA, a w Europie - Portugalia i Gruzja.

Podsumowanie

Klienci rodzinni są coraz bardziej wymagającymi klientami. Oczekują lepszych usług i ofert za jak najniższą cenę, coraz więcej z nich docenia niezależność od propozycji pośredników i woli organizować pobyty zagraniczne samodzielnie. Polacy podróżują za to chętniej i liczniej, mimo że ceny wczasów rodzinnych i usług turystycznych są tego lata wyższe. Najpopularniejsze i najbardziej oblegane miejsca na spędzanie urlopów rodzinnych to: Bułgaria, Grecja, Turcja, Hiszpania, Majorka i Wyspy Kanaryjskie. Na podium powróciły też Egipt i Tunezja. Urlopy w Polsce nadal są domeną turystów podróżujących na własną rękę. Dla rodzin oferta wyjazdów grupowych jest wciąż bardziej atrakcyjna za granicą. Popyt na wyjazdy zagraniczne rośnie, a touroperatorzy i biura podróży spodziewają się dalszego dynamicznego wzrostu sprzedaży wycieczek rodzinnych w drugim i trzecim kwartale 2012 roku.

Próba

W raporcie wykorzystano dane:

Blue Sky Travel: Biuro Podróży, współpracujące z touroperatorami: TUI, ITAKA, Neckermann, ScanHoliday, Rainbow Tours, Alfa Star, Oasis Tours, ClubMed, dane sprzedażowe. Ponad 200 000 obsłużonych klientów w sezonie 2010/2011, największa sprzedaż produktów TUI w 2010 i 2011 roku w regionie Centralno-Północnym.

Rainbow Tours: Turoperator, dane sprzedażowe. 139 000 obsłużonych klientów (dane za 2011 rok), obroty w wys. 318 mln zł (dane za 2010 rok).

Itaka: Turoperator, dane sprzedażowe. 361 782 obsłużonych klientów (dane za 2010 rok), obroty w wys. 900 mln. zł (dane za 2010 rok).

CBOS: Aktualne problemy i wydarzenia. Sondaż, grudzień 2010.

Raport PZOT, kwiecień/maj 2012.