

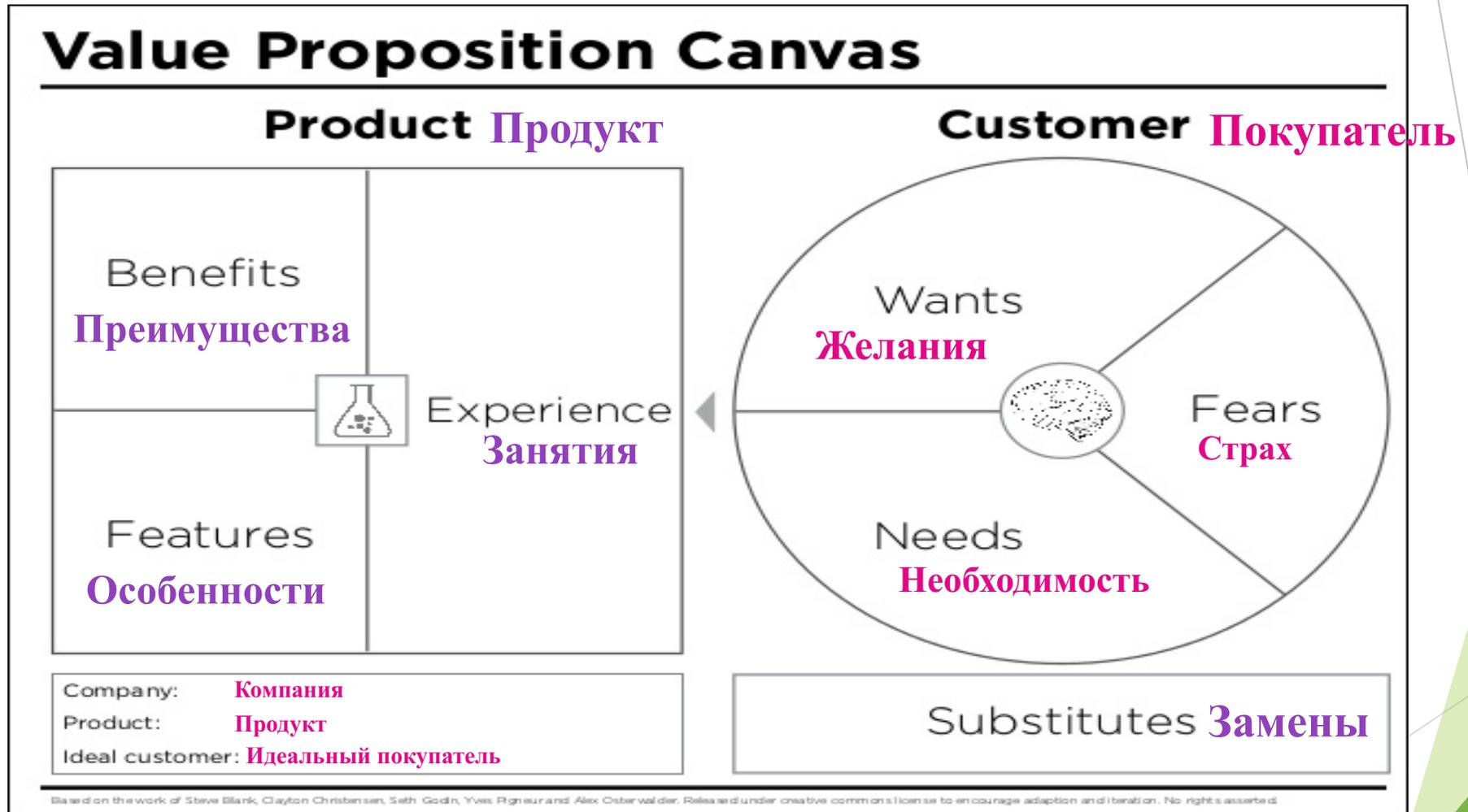


**Оценка работы вашего лагеря**  
**Articulating the Value of  
Your Camp Experience**

Tom Rosenberg  
President/CEO, American Camp Association

# Understanding Your Value Proposition

Разработка ценностных предложений



# Ценностное предложение-родители

## Продукт

<h3>Преимущества</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учебные навыки 21 века</li> <li>• Навыки общения</li> <li>• Формирование личности</li> <li>• Физическая культура и здоровье</li> <li>• Коммуникативные навыки жизни (забота, лидерство, справедливость...)</li> <li>• Бережное отношение к природе</li> <li>• Межкультурная компетентность</li> </ul>	<h3>Занятия</h3> <table border="0"> <tr> <td>• Готовка</td> <td>• Науки</td> </tr> <tr> <td>• Гребля</td> <td>Компьютерный спорт</td> </tr> <tr> <td>• Рыбалка</td> <td>• Фитнес</td> </tr> <tr> <td>• Музыка</td> <td>• Настольные игры</td> </tr> <tr> <td>• Инженерия</td> <td>• Плавание</td> </tr> <tr> <td>• Забота о животных</td> <td>• ИЗО</td> </tr> <tr> <td>• Походы</td> <td>• Математика</td> </tr> <tr> <td>• Яхтинг</td> <td>• Верёвочный курс</td> </tr> <tr> <td>• Ремесло</td> <td>• Езда на лошади</td> </tr> <tr> <td>• Технологии</td> <td>• Езда на машинах</td> </tr> <tr> <td>• Роботы</td> <td>• Велосипеды</td> </tr> <tr> <td>• Астрономия</td> <td>• Обязанности</td> </tr> <tr> <td>• Танцы</td> <td>• Общение</td> </tr> <tr> <td>• Работа по дереву</td> <td>• Смещение культур</td> </tr> <tr> <td>• Театр</td> <td>• Дружба</td> </tr> <tr> <td>• Игры</td> <td>• Языковые навыки</td> </tr> <tr> <td>• Пение</td> <td>• Лидерство</td> </tr> <tr> <td>• Фото</td> <td>• Культурное наследие</td> </tr> <tr> <td>• Спорт</td> <td>• Свободное время</td> </tr> <tr> <td>• Шахматы</td> <td>• Командная работа</td> </tr> <tr> <td>• Науки</td> <td>• Независимость</td> </tr> <tr> <td></td> <td>• Самообучение /самопознание</td> </tr> <tr> <td></td> <td>• Формирование ценностей</td> </tr> </table>	• Готовка	• Науки	• Гребля	Компьютерный спорт	• Рыбалка	• Фитнес	• Музыка	• Настольные игры	• Инженерия	• Плавание	• Забота о животных	• ИЗО	• Походы	• Математика	• Яхтинг	• Верёвочный курс	• Ремесло	• Езда на лошади	• Технологии	• Езда на машинах	• Роботы	• Велосипеды	• Астрономия	• Обязанности	• Танцы	• Общение	• Работа по дереву	• Смещение культур	• Театр	• Дружба	• Игры	• Языковые навыки	• Пение	• Лидерство	• Фото	• Культурное наследие	• Спорт	• Свободное время	• Шахматы	• Командная работа	• Науки	• Независимость		• Самообучение /самопознание		• Формирование ценностей
• Готовка	• Науки																																														
• Гребля	Компьютерный спорт																																														
• Рыбалка	• Фитнес																																														
• Музыка	• Настольные игры																																														
• Инженерия	• Плавание																																														
• Забота о животных	• ИЗО																																														
• Походы	• Математика																																														
• Яхтинг	• Верёвочный курс																																														
• Ремесло	• Езда на лошади																																														
• Технологии	• Езда на машинах																																														
• Роботы	• Велосипеды																																														
• Астрономия	• Обязанности																																														
• Танцы	• Общение																																														
• Работа по дереву	• Смещение культур																																														
• Театр	• Дружба																																														
• Игры	• Языковые навыки																																														
• Пение	• Лидерство																																														
• Фото	• Культурное наследие																																														
• Спорт	• Свободное время																																														
• Шахматы	• Командная работа																																														
• Науки	• Независимость																																														
	• Самообучение /самопознание																																														
	• Формирование ценностей																																														
<h3>Особенности</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обучение за пределами школы</li> <li>• Социализация</li> <li>• Обучение с погружением: интенсивное и глубокое</li> <li>• Экспериментальное обучение</li> <li>• Наставник - не родитель</li> <li>• Прогрессивное развитие</li> </ul>																																															

## Покупатель



**Идеальный покупатель:** Дети, школьные группы, подростки, молодые группы, взрослые, старшеклассники, семьи, группы на работе

**Чем могут заменить:** летняя школа, больше свободного времени, дневной уход (няни), семейный отдых, различные летние программы

# Ценностное предложение-дети

## Продукт

<h3>Преимущества</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учебные навыки 21 века</li> <li>• Навыки общения</li> <li>• Формирование личности</li> <li>• Физическая культура и здоровье</li> <li>• Коммуникативные навыки жизни (забота, лидерство, справедливость...)</li> <li>• Бережное отношение к природе</li> <li>• Межкультурная компетентность</li> </ul>	<h3>Занятия</h3> <table border="0"> <tr> <td>• Готовка</td> <td>• Науки</td> </tr> <tr> <td>• Гребля</td> <td>Компьютерный спорт</td> </tr> <tr> <td>• Рыбалка</td> <td>• Фитнес</td> </tr> <tr> <td>• Музыка</td> <td>• Настольные игры</td> </tr> <tr> <td>• Инженерия</td> <td>• Плавание</td> </tr> <tr> <td>• Забота о животных</td> <td>• ИЗО</td> </tr> <tr> <td>• Походы</td> <td>• Математика</td> </tr> <tr> <td>• Яхтинг</td> <td>• Верёвочный курс</td> </tr> <tr> <td>• Ремесло</td> <td>• Езда на лошади</td> </tr> <tr> <td>• Технологии</td> <td>• Езда на машинах</td> </tr> <tr> <td>• Роботы</td> <td>• Велосипеды</td> </tr> <tr> <td>• Астрономия</td> <td>• Обязанности</td> </tr> <tr> <td>• Танцы</td> <td>• Общение</td> </tr> <tr> <td>• Работа по дереву</td> <td>• Смещение культур</td> </tr> <tr> <td>• Театр</td> <td>• Дружба</td> </tr> <tr> <td>• Игры</td> <td>• Языковые навыки</td> </tr> <tr> <td>• Пение</td> <td>• Лидерство</td> </tr> <tr> <td>• Фото</td> <td>• Культурное наследие</td> </tr> <tr> <td>• Спорт</td> <td>• Свободное время</td> </tr> <tr> <td>• Шахматы</td> <td>• Командная работа</td> </tr> <tr> <td>• Науки</td> <td>• Независимость</td> </tr> <tr> <td></td> <td>• Самообучение /самопознание</td> </tr> <tr> <td></td> <td>• Формирование ценностей</td> </tr> </table>	• Готовка	• Науки	• Гребля	Компьютерный спорт	• Рыбалка	• Фитнес	• Музыка	• Настольные игры	• Инженерия	• Плавание	• Забота о животных	• ИЗО	• Походы	• Математика	• Яхтинг	• Верёвочный курс	• Ремесло	• Езда на лошади	• Технологии	• Езда на машинах	• Роботы	• Велосипеды	• Астрономия	• Обязанности	• Танцы	• Общение	• Работа по дереву	• Смещение культур	• Театр	• Дружба	• Игры	• Языковые навыки	• Пение	• Лидерство	• Фото	• Культурное наследие	• Спорт	• Свободное время	• Шахматы	• Командная работа	• Науки	• Независимость		• Самообучение /самопознание		• Формирование ценностей
• Готовка	• Науки																																														
• Гребля	Компьютерный спорт																																														
• Рыбалка	• Фитнес																																														
• Музыка	• Настольные игры																																														
• Инженерия	• Плавание																																														
• Забота о животных	• ИЗО																																														
• Походы	• Математика																																														
• Яхтинг	• Верёвочный курс																																														
• Ремесло	• Езда на лошади																																														
• Технологии	• Езда на машинах																																														
• Роботы	• Велосипеды																																														
• Астрономия	• Обязанности																																														
• Танцы	• Общение																																														
• Работа по дереву	• Смещение культур																																														
• Театр	• Дружба																																														
• Игры	• Языковые навыки																																														
• Пение	• Лидерство																																														
• Фото	• Культурное наследие																																														
• Спорт	• Свободное время																																														
• Шахматы	• Командная работа																																														
• Науки	• Независимость																																														
	• Самообучение /самопознание																																														
	• Формирование ценностей																																														
<h3>Особенности</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обучение за пределами школы</li> <li>• Социализация</li> <li>• Обучение с погружением: интенсивное и глубокое</li> <li>• Экспериментальное обучение</li> <li>• Наставник - не родитель</li> <li>• Прогрессивное развитие</li> </ul>																																															

## Покупатель



**Идеальный покупатель:** Дети, школьные группы, подростки, молодые группы, взрослые, старшеклассники, семьи, группы на работе

**Чем могут заменить:** летняя школа, больше свободного времени, дневной уход(няни), семейный отдых, различные летние программы

# 7 “Ps” of Camp Marketing

## 7 секретов лагерного маркетинга

Product  
Продукт

Prices  
Цена

Promotion  
Продвижение

Place  
Место

Packaging  
Содержание

Positioning  
Позиционирование

People  
Люди

# Продукт Product



- Насколько актуальна и ценна ваша программа лагеря в рынке сегодня?
- Какие особенности должны быть в вашем лагере, чтобы достичь спроса?
- Длина сезонов и другие переменные параметры
- Смешивание функций программы
- Качество
- Гарантии
- Ваша лагерная программа улучшается со временем?
- Чем вы отличаетесь от других лагерей ?
- Как легко вы можете описать вашу лагерную программу за 45 секунд лифт-теста?



# Цена Price



- Насколько конкурентоспособна предлагаемая вами цена в сравнение с остальными лагерями?
- Скинниминг цена(очень высокая)
- Самая низкая
- Доступная цена «удешевлённая цена»
- Ниже цены рыночной стоимости «лидерство через убытки»
- Вы предлагаете дополнительные услуги по меню или все включено в одну цену?

## Посчитайте:

- Затраты
- Воспринимаемая ценность продукта для клиента
- Небольшое снижение цен увеличит вашу долю рынка или будет восприниматься как слабость?
- Могут ли текущие цены ваших предложений идти в ногу с ценами ваших конкурентов?
- Компенсации



# Продвижение Promotion

• **Какими способами вы рассказываете потенциальным покупателям о вашем лагере? Как вы предлагаете и продаете ваш лагерь семьям?**

- Вебсайт
- Брошюра
- Онлайн видео
- Ярмарка Лагерьей
- Статья блога
- День открытых дверей
- Лагерные Справочные Службы
- Газетная статья
- Из уст в уста – представители родителей, учителя, тренеры, другие преподаватели
- Реклама на телевидение
- Скидка многодетным
- Прямая рассылка
- Совместные мероприятия
- Родительские Одобрения
- Попробуйте, прежде чем купить/подарки



# Место Place



- Каким образом расположение вашего лагеря повышает конкурентоспособность вашей лагерной программы? Соответствует ли это лагерной философии?
- Возможности/особенности программы лагеря
- Средства
- Простоватые или курортные условия
- Комфортабельные или суровые условия
- Погода
- Удобство транспортировки в лагерь
- Жилье

• Расположение вашего лагеря может помочь вам взимать дополнительные средства, если это очень необходимо. Обратное тоже возможно.



# Содержание Packaging



- **Как вы представляете свой лагерь в целом?**
- Брошюра, сайт, фотографии, ваши презентации для родителей и детей, ваш бренд.
- Как вы одеваетесь и как вы строите ваши отношения с этими потенциальными клиентами.
- Насколько вы привлекательны?
- Пропустить продаж толчок-в чем суть вашей подачи и почему это успешно?

- Будет ли родитель чувствовать себя уверенно в вашем лагере и быть уверенным в вашем руководстве в качестве директора?
- Родители воспринимают вас как родителя-партнера или начальника?



# Позиционирование

## Positioning



- **Что думают ваши клиенты о вас и вашем лагере, когда вы не с ними?**
- Как люди говорят о вас и вашем лагере, когда вас нет? Жестокая правда?
- Какие конкретные слова они используют?
- О каком единственном слове или атрибуте они думают, когда думают о вас и вашем лагере?
- Проект / Конверт позиционирования вы бы хотели иметь в вашем лагере?
- Какие 3 качества вы бы хотели бы иметь?
- Какое впечатление вы бы хотели произвести?
- Какие изменения вам необходимо внести?

# Люди People



- **Ваша способность выбирать, нанимать и удерживать лучших людей, с навыками и способностями, чтобы добиться успеха, более важна, чем все остальное вместе взятое.**
- Индивидуальный маркетинг вашего лагеря
- Родительский контакт сотрудников
- Персонал лагеря (все)
- Выпускники

# Стиль и культура

## Style and Culture



- **Положительная культура лагеря**
- Являются убеждения, ценности, цели, ожидания и четкими границами?

- Сконцентрированное на лагере сообщество

- Как хорошо может весь персонал описать, что делает ваш лагерь особенным?

- Культура персонала влияет на культуру лагеря

- Традиции, которые определяют вас?

- Что выходит за рамки деятельности?

Сформулирована ли «душа» вашего лагеря?



# Отношения с клиентами

## Customer Relationships



- **Многолетние отношения**
- Практика: Что вы проповедуете - инвестировать время и уход в каждые семейные отношения
- Родители и ребенок являются клиентами - персонализировать
- Соблюдайте свои обещания
- Следить

- Удивите их исключительным обслуживанием



# СВЯЗЬ

## Communication



- **Делайте то, что другие директора лагерей не делают ... общайтесь хорошо со своими родителями лагерей**

- Будьте доступными

- Звоните рассказывайте истории

- Потратьте несколько минут, чтобы поделиться фото

- Телефонный звонок стоит 20 писем

- Еженедельное обновление

- **Обмен сообщениями:**

- Я твой партнер по воспитанию детей

- Я понимаю индивидуальные потребности вашего ребенка.

- Я понимаю твои потребности как родителя.



# Анализ

## Evaluation



### Оценка удовлетворенности клиентов

#### *Родители*

- Интерактивные опросы
- Тематические группы
- В личном или телефонном интервью
- Контроль

#### *Дети*

- Целевая группа
- Онлайн-опрос с родителями
- Наименее/самая любимая части лагеря
- Желание вернуться?
- Контроль

#### *Штатные работники*

- Интерактивные опросы
- Тематические группы
- Интервью
- Контроль

# Маркетинговые операции

# Marketing Operations

**Что делает выполнение вашей маркетинговой стратегии успешной?**

**What Makes The Execution of Your Marketing Strategy Successful?**



# Отчётность

## Accountability



- **Создание культуры отчетности вокруг ведущего управления и развития клиентов**
- Ведение снабжения
- Отвечать руководству быстро
- Отслеживание снабжения
- Создание клиента
- Взаимоотношениями с клиентами
- Система показателей, информируют об ответственности
- Контроль
- Коммуникации команды

# Производительность

## Сарасити



- Какова ваша способность реагировать на потребности вашего маркетингового плана?
- Ответные телефонные звонки
- Ответ на письма
- Посещение лично с потенциальных покупателей-семей
- Другие маркетинговые мероприятия

- Используйте своих выпускников и преданных родителей лагеря, которые могут помочь



# Методики и процессы

## Techniques and Processes



**Как оптимально  
взаимодействовать с клиентами?**

*Точки касания:*

- Разговор по телефону
- Письма
- Электронная почта
- Приглашения на мероприятия
- Брошюра
- Открытки
- Годовое планирование на основе прошлогодних показателей

# Технологии

## Technology



- **Использование технических инструментов**
- Веб-Сайты/Электронная Коммерция
- Аналитика
- Отслеживание сайтов
- Инструменты маркетинга электронной почты
- Клиентская база
- Онлайн чат клиентов
- Примечания, напоминания и т. д
- Поисковая оптимизация



# Конкурентное преимущество

## Competitive Advantage



- **Совершенствуйте ваше конкурентное преимущество:**
- Стратегия руководства затратами
- Стратегия дифференциации
- Инновационная стратегия
- Стратегия Операционной Эффективности
- Стратегия, основанная на технологии
- Преимущество приспособляемости
- Информационное преимущество

THANK YOU  
[trosenberg@acacamps.org](mailto:trosenberg@acacamps.org)

