

NGHIÊN CỨU TÌNH HÌNH ỨNG DỤNG MARKETING BẰNG THƯ ĐIỆN TỬ CỦA CÁC KHÁCH SẠN TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HUẾ

RESEARCH ON THE APPLICATION OF MARKETING VIA EMAIL AT HOTELS IN HUE CITY – FROM THE PERSPECTIVE OF ENTERPRISES

Tác giả: Nguyễn Thị Thúy Vân; Nguyễn Thị Ngọc Anh

Tóm tắt bằng tiếng Việt:

Trên cơ sở nghiên cứu tình hình ứng dụng marketing bằng thư điện tử tại các khách sạn trên địa bàn TP. Huế được thực hiện dựa trên kết quả điều tra và thu thập số liệu từ 96 khách sạn (1 -5 sao), kết quả chỉ ra rằng marketing bằng thư điện tử của các khách sạn vẫn chỉ dừng lại ở mức độ ứng dụng cơ bản và chưa tận dụng các tính năng ưu việt trong việc nâng cao tỷ lệ đặt phòng và phản hồi của khách hàng. Điều này xuất phát từ bên trong khách sạn là trình độ nhân viên, ngân sách và cơ sở hạ tầng; và bên ngoài là các yếu tố tâm lý của khách hàng. Từ đó hàm ý quản lý và phát triển marketing bằng thư điện tử của các khách sạn phải nhằm nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của hình thức này; nâng cấp cơ sở hạ tầng và cải thiện trình độ nhân lực.

Từ khóa: Email marketing; khách sạn; thành phố Huế; du lịch; trực tuyến

Tóm tắt bằng tiếng Anh:

Based on the investigation into of the application of marketing via email at hotels in Hue city conducted through surveys with data collected from 96 hotels (ranging from 1 to 5 stars), this paper indicates that email-marketing application of Hue's hotels still remains at the basic level and fails to take advantage of the preeminent features in enhancing the reservation rate and customers' feedback. The intrinsic reasons for this include the limitations of staff's professional ability, budget and infrastructure; the extrinsic reasons are the customers' psychological factors. From those, the implications for hotel management and development via email marketing are to raise the awareness of the importance of this approach in upgrading infrastructure and improving manpower's skills.

Key words: Email marketing; hotels; Hue city; tourism; online