

# Παράδειγμα καλής πρακτικής του προγράμματος Δικτυωθείτε

Η επιχείρηση MAGDA'S KAMARES στον Πόρο

■ Ουσιαστικά αποτελέσματα στη λειτουργία και την ανάπτυξη μιας μικρής επιχείρησης μπορεί να επιφέρει το ηλεκτρονικό επιχειρείν, αρκεί βεβαίως η χρήση των νέων αυτών εργαλείων να «δομηθεί» σωστά, στο πλαίσιο ενός μακροπρόθεσμου σχεδιασμού για την ανάπτυξη της επιχείρησης. Αυτές τις δυνατότητες παρέιχε σε ένα σημαντικό βαθμό το πρόγραμμα Δικτυωθείτε, μέσω του οποίου σχεδόν 100.000 μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις επιδοτήθηκαν για την αγορά εξοπλισμού και τη δικτύωσή τους. Μία από τις επιχειρήσεις αυτές, η οποία θεωρείται από τα καλά παραδείγματα του προγράμματος Δικτυωθείτε, είναι η MAGDA'S KAMARES.

Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ με το διακριτικό τίτλο MAGDA'S KAMARES ιδρύθηκε από την κυρία Νίτσιου Μαγδαληνή, ως ατομική επιχείρηση πριν από 20 χρόνια και η κύρια δραστηριότητά της είναι η παροχή καταλύματος (ενοικιαζόμενα δωμάτια) κατηγορίας 3 κλειδιών. Η έδρα της επιχείρησης βρίσκεται στη θέση Ασκέλι του Πόρου, σε οικόπεδο συνολικού εμβαδού επτά στρεμμάτων. Οι εγκαταστάσεις της επιχείρησης περιλαμβάνουν τα συνολικά 15 ενοικιαζόμενα δωμάτια, πισίνα, παιδική χαρά, καφετέρια και εστιατόριο.

Όταν η κυρία Νίτσιου ολοκλήρωσε την αρχική της επένδυση, ήρθε σε συμφωνία με ένα τουριστικό γραφείο από τη Σουηδία, στο οποίο και ανέθεσε τη διαχείριση των ενοικιαζόμενων δωματίων. Η ίδια κράτησε τη διαχείριση της καφετέριας και του εστιατορίου. Με την πάροδο του χρόνου, όμως, και έχοντας αναπτύξει καλές σχέσεις με τους πελάτες μέσω του εστιατορίου και της καφετέριας, διαπίστωσε ότι η ίδια έχει τη δυνατότητα να διαχειριστεί και την ενοίκιαση των δωματίων.

Έτσι, ξεκινώντας να διαχειρίζεται ολόένα και μεγαλύτερο αριθμό δωματίων η ίδια, εδώ και 6 χρόνια περίπου έχει την αποκλειστική ευθύνη για τη διαχείριση όλων των δωματίων της επιχείρησης. Στην επιχείρηση απασχολούνται πλέον οι δύο κόρες της κυρίας Νίτσιου, καθώς και τρεις εποχικοί υπάλληλοι.

## Πρακτικές ηλεκτρονικού επιχειρείν που υιοθέτησε η επιχείρηση

Η κυρία Νίτσιου γρήγορα διαπίστωσε ότι έπρεπε να ασχληθεί εντατικά με την προβολή της επιχείρησής της. Για το λόγο αυτό προχώρησε στην καταχώριση της επιχείρησής σε διάφορους τουριστικούς οδηγούς και περιοδικά με θέμα τον τουρισμό και τις καλοκαιρινές διακοπές.

Στη συνέχεια, όμως, και με προτροπή από τις κόρες της, αποφάσισε να προχωρήσει στην αγορά ηλεκτρονικού εξοπλισμού και τη δημιουργία ιστοσελίδας, για να διευρύνει το πελατολόγιό της τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Εγκατέστησε έναν ηλεκτρονικό υπολο-



γιστή στην έδρα της επιχείρησης και ανέθεσε σε μια εξειδικευμένη εταιρεία τη δημιουργία της ιστοσελίδας.

Η ιστοσελίδα έχει τρεις εκδόσεις: ελληνική, αγγλική και γερμανική, ώστε να εξυπηρετούνται όσο το δυνατόν περισσότεροι εν δυνάμει πελάτες. Περιέχει πληροφορίες για την τοποθεσία της επιχείρησης, τα δωμάτια, τις υπηρεσίες που παρέχονται, καθώς επίσης και πληροφορίες για τους τρόπους πρόσβασης στον Πόρο. Παλύ χρήσιμες είναι οι πανοραμικές εικόνες που περιλαμβάνονται στην ιστοσελίδα, οι οποίες δίνουν στον επισκέπτη μια ολοκληρωμένη άποψη για το χώρο.

Επίσης, μέσω του Δικτυωθείτε, η επιχείρηση προμηθεύτηκε ένα φαρμάκιο υπαλαγιστή και ένα παλμπχάνημα. Με το νέο φαρμάκιο υπαλαγιστή είναι πλέον δυνατό να κλείνουν οι συμφωνίες με τους πελάτες και κατά τη διάρκεια της χειμερινής περιόδου, που η κυρία Νίτσιου βρίσκεται κυρίως στην Αθήνα. Επίσης, το παλμπχάνημα που προμηθεύτηκε αντικατέστησε ένα απαραιτούμενο μηχανήμα τηλεμοιοτυπίας που υπήρχε στην επιχείρηση και δημιουργούσε προβλήματα στην επικοινωνία με τους πελάτες.

Πέρα από τα παραπάνω, η κυρία Νίτσιου προβαίνει και σε άλλες ενέργειες, αποσκοπώντας στην καλύτερη δυνατή προβολή της επιχείρησής της, όπως:

- Προβεβλημένες καταχωρίσεις σε μηχανές αναζήτησης, όπως Google, in.gr, e-go.gr, pathfinder guide κ.τ.λ.
- Καταχωρίσεις σε διεθνή sites που αφορούν την ανεύρεση ξενοδοχείων, όπως [www.w3links.net](http://www.w3links.net), [www.hotelspyder.com](http://www.hotelspyder.com), [www.tripadvisor.co.uk](http://www.tripadvisor.co.uk) κ.τ.λ.
- Αποστολή ηλεκτρονικών newsletters σε πελάτες και τουριστικά γραφεία.

Τέλος, πρόσφατα, η επιχειρηματίας προσφέρει τη δυνατότητα στους πελάτες της να συνδεθούν στο διαδίκτυο μέσω του WiFi δι-

κτύου που είναι εγκατεστημένο στην καφετέρια.

## Τα οφέλη

Μέσω της υιοθέτησης των πρακτικών ηλεκτρονικού επιχειρείν η επιχειρηματίας έχει διαπιστώσει τα εξής οφέλη:

Είναι σε θέση να «κλείνει» πολύ περισσότερες συμφωνίες με πελάτες από το εξωτερικό, οι οποίες λαμβάνουν χώρα κυρίως στις αρχές κάθε χρόνου.

Έχει αυξηθεί το ποσοστό των ξενων επισκεπτών και τους μήνες Ιούνιο και Σεπτέμβριο (που οι Έλληνες τουρίστες συνήθως δεν προτιμούν για τις διακοπές τους). Έτσι, τα τελευταία χρόνια η επιχείρηση έχει πληρότητα σχεδόν 100% για τέσσερις μήνες κάθε σεζόν (Ιούνιος - Σεπτέμβριος). Οι κρατήσεις των δωματίων που προέρχονται από την ιστοσελίδα και την ηλεκτρονική διαφήμιση αντιστοιχούν πλέον περίπου στο 40% των συνολικών κρατήσεων.

Έχει βελτιωθεί σημαντικά το επίπεδο της εξυπηρέτησης και της επικοινωνίας με τους πελάτες και επίσης και η αναγνωρισιμότητα της επιχείρησης.

Τα οφέλη που έχει αποκομίσει η επιχειρηματίας από την υιοθέτηση εφαρμογών ηλεκτρονικού επιχειρείν την οδήγησαν να προχωρήσει το εγχείρημά της ένα βήμα παραπάνω. Πρόσφατα συμμετείχε σε ένα ακόμη πρόγραμμα επιδότησης (Ενίσχυση μέσω του ΠΕΠ Αιτικής), με σκοπό την περαιτέρω αξιοποίηση των ΤΠΕ στην επιχείρησή της. Οι κύριες δράσεις, οι οποίες βρίσκονται σε εξέλιξη, είναι οι εξής:

- Προμήθεια εξειδικευμένου λογισμικού για την τήρηση «ηλεκτρονικών καρτελών» των πελατών.
- Αναβάθμιση της ιστοσελίδας της και ανάπτυξη συστήματος online κρατήσεων και ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω πιστωτικής κάρτας.
- Εγκατάσταση ασύρματου δικτύου πρόσβασης στο διαδίκτυο σε όλα τα δωμάτια.

## Ταυτότητα της επιχείρησης

Επωνυμία Επιχείρησης	ΝΙΤΣΙΟΥ ΜΑΓΔΑΛΗΝΗ - ΑΤΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
Διακριτικός Τίτλος	«MAGDA'S KAMARES»
Δραστηριότητα	Ενοικιαζόμενα Δωμάτια
Διεύθυνση	Ασκέλι, 18020 Πόρος
Τηλέφωνο	22980-23157
Ηλεκτρονική Δ/ση (e-mail)	info@magdaskamares.gr
Ιστοσελίδα	http://www.magdaskamares.gr
Κύκλος Έγκρισης	ΦΑΣΗ 2 Κύκλος 9ος (1/12/2005-31/12/2005)
Κατάθεσι	2
Υπεύθυνος Επικοινωνίας	Νίτσιου Μαγδαληνή