



PAWEŁ CICHOCKI
Head of Digital Profitroom

Profitroom

KANAŁY SPRZEDAŻY



direct booking, czyli rezerwacje bezpośrednio na stronie hotelu



OTA to Online Travel Agency, czyli rezerwacje przez Internetowe Biura Podróży

MAMY KLIENTÓW W CAŁEJ POLSCE

96 219
Klub SPA

>50
wydarzeń
biznesowych

3 doby
średni czas trwania
pobytu klienta



REAGUJEMY ELASTYCZNIE

Podstawą współczesnego hotelarstwa jest obecność w Internecie. Wykorzystując kanały reklamowe jakimi są Google, Facebook, LinkedIn czy metasearche (m.in. Google Hotel Ads, Trivago, TripAdvisor) zwiększamy szanse na dokonanie rezerwacji. Te natomiast mają największe znaczenie, gdy są dokonywane bezpośrednio. Siła direct bookingu jest wyraźnie widoczna w resorcie Gwiazda Morza - możemy to obserwować na każdym kroku. Resort jest obecny praktycznie we wszystkich kluczowych kanałach, które zapewniają wysokiej jakości ruch kierowany wprost na stronę internetową. Wraz z zespołem Gwiazdy Morza nieustannie dbamy o obecność w sieci, ale także aktualizujemy oferty jak i powiększamy bazy e-mailowe. Dzięki tej synergii osiągane są wysokie efekty sprzedażowe i jednocześnie budowana jest długoterminowa strategia obecności w sieci.

W ramach kompleksowej współpracy z Gwiazdą Morza realizujemy także działania związane z pozycjonowaniem organicznym (SEO) jak i prowadzeniem profili społecznościowych (Facebook, Instagram oraz LinkedIn). Decyzja o pozostaniu w stałym kontakcie z Gośćmi, za pośrednictwem social mediów, była doskonałym ruchem. Publikując materiały graficzne, tekstowe czy wideo Gwiazda Morza jest rozpoznawalna przez stale powiększające się grono Gości.



MAREK HILLA
Dyrektor Hotelu

JESTEŚMY EFEKTYWNI

W dobie VUCA, zachowanie efektywności ekonomicznej hotelu potrafi być ogromnym wyzwaniem. Ciągły rozwój branży hotelarskiej, wzrost świadomości klienta indywidualnego i biznesowego to bodziec do ciągłego poszukiwania nowych rozwiązań. Mamy za sobą niesamowicie ciekawy okres, pełen wielu pozytywnych zdarzeń i budowania silnych relacji, ale również niezmiernie wymagający. Doświadczenie oraz bardzo dobre zrozumienie z inwestorami, pozwoliło nam na utrzymanie zespołu i przedsiębiorstwa, jakim jest hotel w pełnej gotowości do wypełnienia jego misji, z czego jestem dumny.

114

inwestorów condo

>3,1 mln zł

podatki i inne opłaty obowiązkowe dla instytucji państwowych (ZUS, PFRON, PIT 4, podatek od nieruchomości)

>97 mln zł

łączna wartość majątku, jakim zarządza Gwiazda Morza Resort Spa & Sport

>3,8 mln zł

otrzymanego wsparcia w ramach Tarczy Finansowej



>800 tys. zł

kwota zrealizowana w hotelu w ramach bonu turystycznego



- 9.1** Rozwijać niezawodną, zrównoważoną i odporną infrastrukturę dobrej jakości, w tym infrastrukturę regionalną i transgraniczną, wspierającą rozwój gospodarczy i dobrobyt ludzi. Zapewnić wszystkim ludziom równy dostęp do infrastruktury po przystępnej cenie.
- 12.B** Rozwijać i wdrażać narzędzia monitorujące wpływ zrównoważonego rozwoju na zrównoważoną turystykę tworzącą miejsca pracy oraz promującą lokalną kulturę i produkty.



- 8.2** Osiągnąć wyższy poziom wydajności gospodarczej poprzez dywersyfikację, modernizację technologiczną i innowację, a także poprzez skupienie się na sektorach o wysokiej wartości dodanej oraz o wysokim wskaźniku pracochłonności.
- 8.9** Do 2030 roku opracować i wdrożyć polityki promujące zrównoważoną turystykę, która tworzy miejsca pracy oraz promuje lokalną kulturę i produkty.

STAŻE I PRAKTYKI

4

uczniów na praktykach
i stażach w latach 2019-2020

20

uczniów na praktykach
i stażach w 2021 roku

4

lokalne szkoły, z którymi
nawiązaliśmy współpracę

BENEFITY

do 20%

na dania i napoje
bealkoholowe

do 20%

rabatu na wybrane usługi
Instytutu SPA

do 50%

rabatu na nocleg dla
najbliższych



jedna darmowa doba
noclegowa dla pracownika



ciepły posiłek
w ciągu dnia



pracownicza
kantyna i chill room



dla chętnych: prywatna
opieka medyczna
i ubezpieczenie grupowe
w korzystnej cenie

ETYKA PRACY



procedura przeciwdziałania
mobbingowi i dyskryminacji



dedykowany mailowy
adres zgłoszeń



wprowadzenie funkcji
Oficera Compliance



szkolenia managerskie
z przeciwdziałania
mobbingowi i dyskryminacji

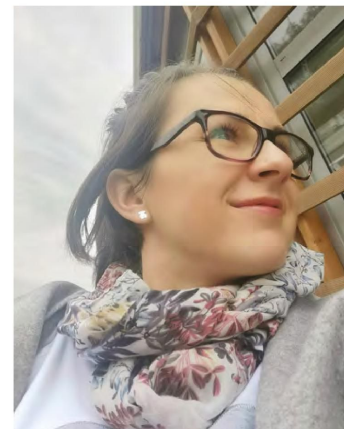


- 4.1** Do 2030 roku zapewnić wszystkim dziewczętom i chłopcom ukończenie nieodpłatnej, sprawdliwej, dobrej jakości edukacji na poziomie podstawowym i ponadpodstawowym prowadzącej do efektywnych wyników w nauce, zgodnie z czwartym Celem.
- 10.3** Zapewnić równe szanse oraz zmniejszać istniejące nierówności poprzez eliminowanie dyskryminujących praw, polityk i praktyk oraz promować odpowiednią legislację, polityki i działania w tej dziedzinie.

DBAMY O ETYKĘ I PRACOWNIKÓW

Dynamika funkcjonowania tak młodego hotelu jest ogromna. W sezonie wysokim liczba zatrudnionych wzrasta nawet o 20%. Dlatego cały czas budujemy nasz zespół i dążymy do stabilizacji obłożenia hotelu na wysokim poziomie nie tylko w sezonie letnim, ale przez cały rok. Zależy nam, aby każdy z naszych pracowników mógł czuć się częścią zespołu i zostać z nami na dłużej.

Cały czas intensywnie się rozwijamy i szukamy zaplecza atrakcyjnych rozwiązań dla naszych pracowników. A jednak już teraz Gwiazda Morza Resort Spa & Sport to zespół zaangażowanych ludzi, którzy wspólnie dbają o komfort i atrakcyjny wypoczynek naszych klientów.



MAGDALENA PIWOWARSKA
Specjalista ds. kadr i plac

75 zatrudnionych
pracowników
na dzień 31.03.2021

1 kobieta
w zarządzie

kobiet 45/30 mężczyzn
managerek 4/7 managerów

średni
staż pracy 1,5/29/19/62 lat
średni wiek
najmłodszy
pracownik
najstarszy
pracownik



> 7,1 mln

złotych brutto na
wynagrodzenia



- 5.5** Zapewnić kobietom pełny i efektywny udział w procesach decyzyjnych na wszystkich szczeblach w życiu politycznym, ekonomicznym i publicznym oraz równe szanse w pełnieniu funkcji przywódczych.
- 8.8** Chronić prawa pracownicze oraz promować bezpieczne środowisko pracy dla wszystkich, w tym dla pracowników - migrantów, w szczególności dla kobiet migrantek i osób mających niepewne zatrudnienie.
- 8.6** Do 2020 roku znacznie zmniejszyć odsetek młodych ludzi pozostających bez pracy bądź nie uczestniczących w edukacji i szkoleniach.

WYRÓŻNIENIA

Nagrody i wyróżnienia są dla nas efektem ciężkiej pracy. Pomimo funkcjonowania na rynku dopiero od dwóch lat, klienci, partnerzy biznesowi oraz eksperci doceniają nasz wkład w branżę hotelarską.



Najlepsze Miejsce Beauty 2019
w kategorii Hotele SPA plebiscytu Gala
Beauty Stars



Instytut SPA Gwiazda Morza znalazł
się w najlepszej trójce obiektów SPA &
Wellness w Polsce w kategorii głównej:
SPA PRESTIGE DESIGN 2019 by SPA
Prestige Awards



Polską Organizację Turystyczną, Izbę
Gospodarczą Hotelarstwa Polskiego
oraz SPA TV, został decyzją internautów
jednym z „7 Cudów Polski SPA &
Wellness” 2019



Travellers' Choice to wyróżnienie
przyznawane tym hotelom, które należą
do najlepszych 10% obiektów na stronie
TripAdvisor i zbierają świetne recenzje



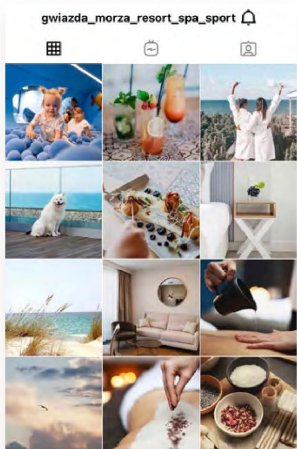
Nagrody Traveller
Review Awards to
coroczne wyróżnienie za
wyjątkową gościnność,
o której świadczą oceny,
które podróżujący
zostawiają po pobycie na
platformie booking.com



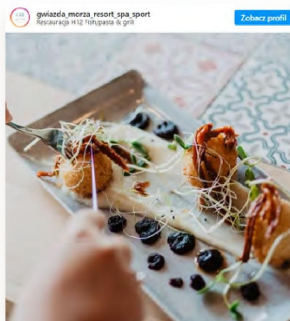
Property Design Awards
2020 – nominowany
w kategorii Bryła: Hotel

JESTEŚMY W TOP RANKINGACH

TOP 20 HOTELE
na Instagramie



TOP 20 RESTAURACJI
w Trójmieście i na Helu



TOP 8 HOTELE
z basenem dla rodzin z dziećmi



CENIMY WYSOKI STANDARD

Klienci są naszymi kluczowymi partnerami w biznesie. Potrzebują profesjonalnych usług i obsługi. Dla nas to bycie blisko klienta bez epatowania swoją obecnością oraz wyprzedzanie jego potrzeb.

Jesteśmy otwarci na sugestie i wnioski klientów, którzy przecież najlepiej są w stanie ocenić nasze usługi, korzystając z nich podczas pobytu. Dlatego słuchamy klientów zarówno indywidualnych jak i biznesowych, czytamy każdy komentarz zamieszczony na nasz temat w sieci i analizujemy jak zmieniają się potrzeby.

Dlatego pracując nad nowymi rozwiązaniami, często pytamy o to samych klientów, zwłaszcza tych powracających. Ich opinie i doświadczenia z pobytu są dla nas bezcenne.



KRZYSZTOF BIADALA
Dyrektor Sprzedaży

1/3

pobytów z polecenia

18%

klientów
powracających

87%

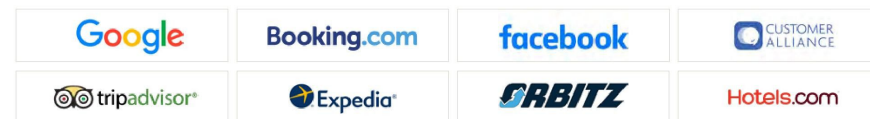
rezerwacji bezpośrednio
na stronie WWW lub
telefonicznie

89,57%

łączna ocena klientów
ze wszystkich portali
opiniotwórczych

Dane na bazie opinii gości z okresu 09.10.-03.11.2020

KANAŁY POBORU OPINII



OPINIE KLIENTÓW

Dane na bazie opinii gości z okresu
01.05.-31.03.2021

1537
pozytywne

180
neutralne

34
negatywne



- 9.1** Rozwijać niezawodną, zrównoważoną i odporną infrastrukturę dobrej jakości, w tym infrastrukturę regionalną i transgraniczną, wspierającą rozwój gospodarczy i dobrobyt ludzi. Zapewnić wszystkim ludziom równy dostęp do infrastruktury po przystępnej cenie.
- 17.17** Zachęcać do tworzenia i promować efektywne partnerstwa publiczne, publiczno-prywatne i z udziałem społeczeństwa obywatelskiego, budowane na doświadczeniu i niezbędnych strategiach partnerstwa.