

**Программа дня Форума профессионалов индустрии гостеприимства
«Туризм. Точки роста» - 2026.**

17 марта. Спикер: Евгений Зальберг	
10.00	Представление программы тренинга, цели и задачи
10.15-11.00	Как мыслит турист и почему все необходимо объяснять? - Почему он ищет изъяны в регионе? - Почему ему важно уехать с чувством правильного выбора? - Как опережать жалобы туристов? - Как правильно доносить логику туристических маршрутов региона? - Почему сложно презентовать регион? Какие есть внутренние барьеры, и как их обойти?
11.00-12.00	Управление ожиданиями туристов: к чему готовить туристов в Республике Хакасия? - Как работать с туристом, который приехал в Республику Хакасия с обманутыми ожиданиями? - Как правильно формировать ожидания? - Как сказать туристу об особенностях региона и сложностях турмаршрута? - Как презентовать регион через его аутентичность? Итогом сессии является составления списка обманутых ожиданий туристов в Республике Хакасия и группировка ожиданий по темам для создания чек листа опережения жалоб туристов.
12.00-13.00	Обед
13.00-14.00	Как опережать жалобы туристов и находить ценность в локациях? - Почему при одном и том же уровне сервиса одни туристы счастливы, а другие – нет? - Как предвидеть то, чем турист может быть недоволен? - Как не оправдываться перед туристом, а встраивать работу с возражениями в презентацию турпродукта и региона? - Разбор отзывов, где недовольство туриста – это лишь отсутствие верно построенной коммуникации
14.00-15.00	Как презентовать особенности Республики Хакасия так, чтобы турист видел аутентичность территории, а не пробелы клиентоориентированности? - Разбор кейсов из 5-ти регионов Российской Федерации - Как сделать так, чтобы турист уезжал домой «адвокатом» территории? - Как презентовать особенности Республики Хакасия туристам?
15.00-15.30	Кофе-брейк
15.30-16.30	Как работать со сложными туристами? - Почему люди жалуются? - Кто такой сложный турист в вашем регионе? Определяем конкретные кейсы. - Прорабатываем сценарий для каждой категории сложных туристов. - Как работать с токсичными людьми, оказывающими влияние на группу? - Решаем конкретные задачи по нейтрализации проблемных туристов. - Как решать проблему разного уровня мобильности в группе?
16.30-17.00	Подведение итогов тренинга Что из отработанного на тренинге вы реально готовы применять в своей работе?
17.00-18.00	Фотографирование, вопросы спикеру, окончание мероприятия
18 марта. Спикер: Роман Ковалев	
10.00	Представление программы тренинга, цели и задачи
10.15-11.00	Общая картина: ИИ, промпты, инструменты Нейросети: что они умеют и как с ними разговаривать - Что такое нейросети и чем они реально полезны. - Обзор доступных (или нет) в РФ инструментов: ChatGPT, Perplexity,

	DeepSeek, YandexGPT, GigaChat и др. • Базовые принципы работы с нейросетями: промпты
11.00-12.00	Контент и нейросети Пишем тексты для людей, поисковиков и нейросетей • Принципы попадания в ответы нейростей GEO/AEO (как сделать так, чтобы вы были и в ответах Google/Яндекс и ChatGPT/Perplexity). • Какие запросы делают туристы: перед поездкой, во время, после. • Где размещать контент, чтобы его видели нейросети • Как ИИ помогает писать: - описания туров и экскурсий; - статьи/заметки на сайт/в блог; - ответы на частые вопросы (FAQ).
12.00-13.00	Обед
13.00-14.00	Соцсети и личный бренд Нейросети в SMM: • Ключевые площадки для туризма: VK, Telegram, Географические сервисы, короткие видео и др. • Как ИИ помогает: • составить контент-план на месяц (рубрики, форматы, частота); • генерировать посты, сторис, сценарии роликов; • подбирать хэштеги и цепляющие формулировки. • Личный бренд гида/руководителя туркомпании: • о чём писать, чтобы стать «тем самым проводником по Хакасии».
14.00-15.00	Контекстная реклама и нейросети Как ускорить подготовку рекламных кампаний с помощью нейросетей • Где контекстная реклама полезна в туризме: запросы вида «экскурсии по Хакасии», «туры выходного дня», «туры + перелёт» ; • Как ИИ помогает подготовке кампаний: - определяем ЦА (сегменты туристов, их боли/мотивы, сезонность); - анализ конкурентов (что предлагают, чем отличаются, какие УТП); - анализ посадочных страниц: достаточно ли информация, есть ли «продающие» блоки. • Использование ИИ для: - генерации семантики (ядро запросов, группировка по темам); - подбора минус-слов (чтобы не ловить «мусорный» трафик); - написания объявлений (заголовки и тексты под правила Яндекс Директа).
15.00-15.30	Кофе-брейк
15.30-16.30	Прикладные сценарии для гидов, экскурсоводов, туроператоров Практика: как ИИ помогает именно в вашей работе (кейсы и шаблоны) • Маршруты и программы: - генерация программ туров (1 день / 2 дня / неделя) с разными уровнями туристов; - адаптация под сезон, возраст, бюджет. • Коммуникация и продажи: - шаблоны переписки с клиентами в мессенджерах и соцсетях; - работа с отзывами (ответы на негатив/позитив, просьба оставить отзыв). • Сайт/посадки турпродуктов: - что «должно быть» на странице тура/экскурсии (перекличка с блоками о посадочных из «Стачки» — но на туристических примерах); - как с помощью ИИ быстро улучшить существующую страницу.
16.30-17.00	• 5–7 главных инсайтов дня. • Список сервисов и форматов, презентаций и чек-листов
17.00-18.00	Фотографирование, вопросы спикеру, окончание мероприятия