
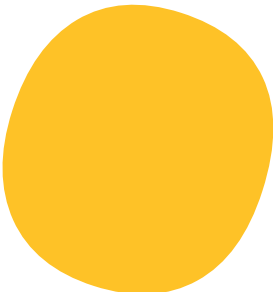


**Как привлечь  
клиентов с помощью  
[incamp.ru](https://incamp.ru)**





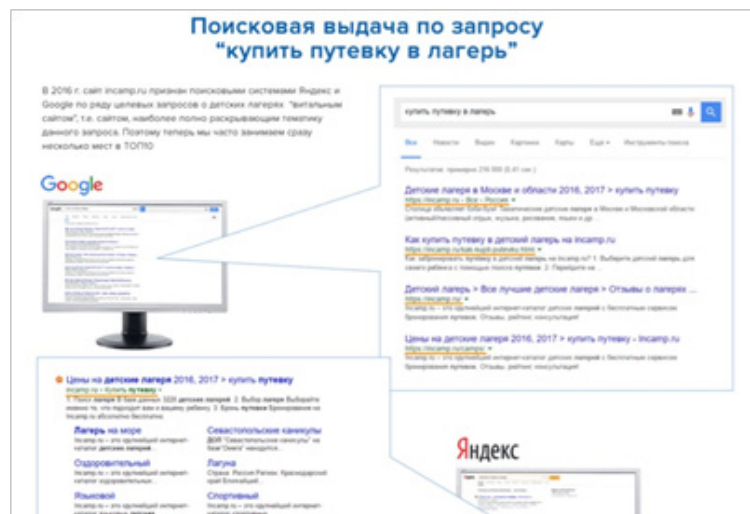
# Что такое incamp.ru?

Это первый информационный интернет-каталог детских лагерей в России и за рубежом с бесплатным сервисом бронирования путевок.

В рамках проекта работает собственный блог о детских лагерях и воспитании детей <https://incamp.ru/blog/> и сервис по подбору персонала для детских лагерей <https://job.incamp.ru>.

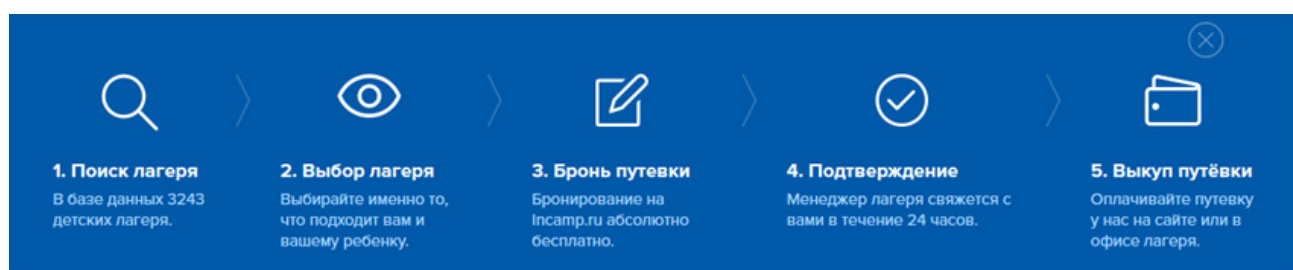
Incamp.ru является членом международной ассоциации детских лагерей ICF International Camping Fellowship, членом общественной организации Содействие Детскому Отдыху, лауреатом премии Золотой сайт 2015.

В 2016 году incamp.ru признан поисковыми системами Яндекс и Гугл по ряду целевых запросов о детских лагерях витальным сайтом, т.е. сайтом, наиболее полно раскрывающим тематику данного запроса.



Вся актуальная статистика о развитии проекта: <https://incamp.ru/stat.html>

Кратко бизнес-процесс incamp.ru для родителей представлен в виде схемы:



# 2.1

## Начало сотрудничества incamp.ru с детским лагерем

Вы заполняете анкету и заключаете договор, в котором уточняются параметры комиссионного вознаграждения за каждую проданную на incamp.ru путевку. Комиссия может быть процентом от стоимости путевки или фиксированной суммой.

Также в договоре уточняются параметры абонентской платы за размещение и поддержку анкет детских лагерей в каталоге.

Для успешной подготовки договора Вы можете заполнить реквизиты в соответствующем разделе своего временного личного кабинета.

[← Назад к списку пользователей](#)  Проверено

<b>Контакты</b>	Логин и пароль	Договор	Реквизиты	Доходы
-----------------	----------------	---------	-----------	--------

Контактная информация (недоступно клиентам)

Компания:

ФИО директора:     Моб. телефон директора:     E-mail директора:

Пол директора (для поздравлений):     Дата рождения директора (для поздравлений):  
Месяц:     День:     Год:

ФИО сотрудника, ответственного за работу с incamp.ru:     Моб. телефон сотрудника:     E-mail сотрудника:

E-mail для уведомлений о бронях:     Моб. телефон для SMS уведомлений о бронях:     Дополнительные e-mail для уведомлений о бронях:


Офис:

Страна:     Регион:

Телефон:     Дополнительный телефон (мобильный):

Адрес офиса для заключения договора (город, улица, номер дома, офис):

Карта со схемой проезда до офиса



# 2.2

## Доступ к личному кабинету лагеря

До подписания договора Вы получаете временный доступ в Личный кабинет по электронной почте и пароль. Кабинет не имеет никаких ограничений за исключением того, что все созданные в нем анкеты программ не отображаются в каталоге incamp.ru.

The screenshot shows the personal cabinet interface for INCAMP.RU. The top navigation bar includes links for INCAMP.RU, ДЕТСКИЕ ЛАГЕРЯ, ЗАЯВКИ, ОТЗЫВЫ, РАСЧЕТЫ С INCAMP, ВАКАНСИИ, МОЙ КАБИНЕТ, and ВЫЙТИ. The main content area is titled 'ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ' and displays user information: ID 19736, payment status 'Оплачен до 23.03.17', and a 15% KNP discount. It features several interactive buttons: 'Добавить детский лагерь', 'Заявки на путевки (5)', 'Расчеты с incamp.ru (9)', 'Job.incamp.ru', 'Базы для групп', 'Редактирование лагерей', 'Отзывы и статистика', 'Настройки аккаунта', and 'Личные сообщения (0)'. Below this is a 'НОВОСТИ ПРОЕКТА' section with two news items: '01.02.2017 Подводим итоги января' and '01.01.2017 Подводим итоги года'. The footer contains copyright information for 2011-2017 ООО 'Инкэмп.ру' and a link to 'Мы на Ордосессиках'.

После оплаты абонентской платы ограничение на отображение анкет в каталоге снимается.

# 3.

## Создание анкет детских лагерей

В Личном кабинете у Вас есть возможность создавать анкеты детских лагерей самостоятельно. Если детский лагерь проводит свою программу на разных площадках (например, на море и в Подмосковье), то в этом случае необходимо создать отдельные анкеты, чтобы учесть в них все особенности (размещение, педагогический состав, распорядок дня).

The screenshot shows the 'Добавление детского лагеря' (Add children's camp) form on the INCAMP.RU website. The form is divided into several sections:

- О лагере:** Fields for 'Краткое название' (Short name), 'Юридическое название' (Legal name), and 'Краткое описание' (Short description).
- Тип лагеря:** A grid of checkboxes for various camp types, including 'Языковой', 'Выходного дня', 'Породовый', 'Международный', 'Спортивный', 'Тематический', 'Волонтерский', 'Мини-лагерь', 'Лагерь на море', 'Семейный', 'Оздоровительный', 'Патриотический', 'Творческий', 'Экзотический', 'Конный', 'Православный', 'Туристический', 'Школьный', 'Танцевальный', 'Профессиональный'.
- Язык лагеря:** A grid of checkboxes for various languages, including 'Английский язык', 'Французский язык', 'Немецкий язык', 'Испанский язык', 'Итальянский язык', 'Китайский язык', 'Финский язык', 'Чешский язык'.
- Вид спорта:** A grid of checkboxes for various sports, including 'Баскетбол', 'Водное поло', 'Волейбол', 'Гимнастика', 'Единоборства'.

После создания анкеты, она отправляется на модерацию менеджерам incamp.ru. Менеджеры корректируют ее и делают все, чтобы анкета отображалась родителям в наиболее привлекательном и понятном виде.

The screenshot shows a list of camps on the INCAMP.RU website. The list includes the following entries:

- Forest Camp (Липецк, Россия):** 3774. Status: Проверено 06.02.17. 09.07.17 - 22.07.17 (3 смены) 43 700 р. (50) 46 000 р. (до 1 марта) 48-6000 р. 25.06.17 - 08.07.17 (2 смены) 43 700 р. (48) 46 000 р. (до 1 марта) 48-6000 р. 11.06.17 - 24.06.17 (1 смена) 43 700 р. (49) 46 000 р. (до 1 марта) 48-6000 р. Ответственный: Аверьянова Екатерина. Контрагент ID 25413- ИП Арсеньева. 5.0.
- Fony Camp (Санкт-Петербург, Россия):** 3662. Status: Ожидает проверки. 09.07.17 - 29.07.17 (3 летних смены) 35 000 р. (21) 36-6000 р. 18.06.17 - 08.07.17 (2 летних смены) 35 000 р. (25) 36-6000 р. 28.05.17 - 17.06.17 (1 летняя смена) 35 000 р. (23) 36-6000 р. 26.03.17 - 02.04.17 (1 смена) 16 000 р. (28) 16 000 р. (до 17 февраля) 16-6000 р. Ответственный: Винокурова Мария. Контрагент ID 21715- ИП Пик Инна Александровна. 4.8.
- French Summer Camps - The smart vacation for your kids (Nice, Франция):** 3545. Status: Проверено 01.01.16. 03.07.17 - 06.08.17 (Summer holidays - 5 weeks) 401 786 р. (6) 401-786 р. 03.07.17 - 30.07.17 (Summer holidays - 4 weeks) 327 858 р. (6) 327-858 р. 03.07.17 - 23.07.17 (Summer holidays - 3 weeks) 347 500 р. (6) 347-500 р. 03.07.17 - 16.07.17 (Summer holidays - 2 weeks) 167 143 р. (6) 167-143 р. 03.07.17 - 09.07.17 (Summer holidays - 1 week) 86 786 р. (6) 86-786 р. Ответственный: Винокурова Мария. Контрагент ID 19683- French Summer Camps.

# 4.

## Структура анкеты и особенности её заполнения

### 4.1 Контактная информация

Раздел делится на 3 части:

- Общая информация (видна только Вам и менеджерам incamp.ru)
- Офис (адрес, телефоны – отправляются клиенту при бронировании)
- Социальные сети и веб-сайт (видны только Вам и менеджерам incamp.ru)

## 4.2 Фото и видео

Все материалы в данном разделе должны быть качественными и реальными, в идеале – сделаны профессиональными фотографами:

- Права на размещаемые материалы принадлежат детскому лагерю;
- Запрещается размещать контент, скачанный из Интернета;
- Запрещается использовать логотип в качестве аватара;
- Все элементы фотографий должны быть хорошо различимы;
- Разрешение фото не менее 800 x 600 пикселей;
- Запрещается написание текста, телефонов, ссылок на сайт на фото;
- Допускается загрузка видео из ютуба, но только без указания прямых контактов лагеря;

Рекомендации к размещению фото:

- Используйте первый ряд из 7 фотографий, чтобы показать площадку детского лагеря. Отрадите все ее преимущества и места, где дети будут находиться большую часть времени (комнаты, столовая, бассейн, спортивные площадки и комплексы, медицинский пункт, охрана). Здесь важно показать, что материально-техническая база находится в надлежащем и современном состоянии.
- Используйте второй ряд из 7 фотографий для демонстрации процесса жизни в лагере. Не поддавайтесь иллюзии, что счастливые лица обнимающихся детей вызовут у родителей нужные чувства. Этот прием используют все. Демонстрируйте детали, например, если у вас походный лагерь, то показывайте реальные сплавы на байдарках, разжигание костра, приготовление пищи и т.д.

## 4.3 О лагере

Раздел содержит несколько блоков:

- Краткое название лагеря (именно краткое, без лишних слов);
- Краткое описание лагеря, визитка (ограничено 500 символами);
- Тип лагеря (не более 3х типов на выбор);
- Возраст детей, дата основания (организации), вместимость лагеря;
- Транспортировка детей (если осуществляется из нескольких городов, необходимо перечислить все);
- Адрес лагеря (точные координаты площадки и название, на основании которых Гугл-карта поставит отметку);

**Важная рекомендация для данного раздела – информация здесь должна отвечать на вопрос: Чем Ваш детский лагерь отличается от других?**

**Основные ошибки при написании текстов:**

- Отсутствие уникальности и копирование у конкурентов;
- Много ненужной, бесполезной информации, воды;
- Использование бездоказательных формулировок, превосходных степеней (лучший, высший, грандиозный, потрясающий и тд);
- Отсутствие конкретных фактов по достижениям в лагере, профессионализме инструкторов и других преимуществ, в том числе материально-технической базы;
- Отсутствие акцентов на важных и отличительных особенностях лагеря.



# 4.4 Размещение

Информация об удобствах и услугах, доступных видах спорта и развлечениях

### Размещение

Описание базы (название, площадь, расположение и др.)

Дети проживают в 2-4 местных номерах категории люкс современного гостиничного комплекса "Донской лес", расположенного в сосновом лесу на берегу реки Дон.

Кровати с ортопедическими матрасами, душ и туалет в каждом номере. Ландшафтный дизайн, современные коттеджи и бунгало.

У нас особое отношение к питанию. В лагере работает свой шеф-повар, который старается готовить «как дома», вкусно и разнообразно. В рационе присутствуют body p

Размещение

2-4 местное

Удобства

в номере

Питание

5-разовое

Инфраструктура

0 корпусов

- Пляж
- Концертный зал
- Игровая площадка
- Спортивный зал
- Стадион
- Футбольное поле
- Баскетбольное поле
- Волейбольное поле
- Бассейн

веревочный городок, пейнтбольное поле, теннисный корт, конференц зал, беседки для

Организация охраны и медобслуживания (не более 500 символов)

Закрытая территория, собственная охрана, видеонаблюдение на всей территории. Медпункт.

# 4.5 Программа

Осталось: 20 мест  
Ваша скидка: 400 руб.  
**19 600 Р**  
Цена лагеря: 20 000 руб.

02.01 - 09.01 - Зимняя смена

**ЗАБРОНИРОВАТЬ**

Бронирование и отмена **бесплатны!**  
Менеджер лагеря свяжется с вами в течение 24 часов

Выберите смену, чтобы посмотреть краткие детали ее программы:

Все смены

2 января - 9 января — Зимняя смена

**Общая программа:**

- ежедневные тренировки по большому теннису
- знакомство с историей большого тенниса
- знакомство со звездами большого тенниса
- анимационная программа
- посещение бассейна

**Распорядок дня:**

09.00 – подъем  
09.30 – завтрак  
10.00 - утренний сбор – обсуждение планов на день  
10.30 – первая тренировка  
12.30 - игровая лекция "история тенниса"  
13.30 – обед  
14.00 – тихий час  
15.00 – полдник  
15.15 – вторая тренировка  
17.45 - бассейн  
19.00 – ужин  
20.00 – вечернее развлекательное мероприятие или дискотека  
22.30 – обсуждение дня  
23.00 – отбой

В данном поле пишется универсальный текст, который подходит для любого сезона.

Сезонные особенности, тематику смены Вы можете отразить в программе конкретной смены. Для этого необходимо перейти на вкладку «даты и стоимость», нажать на значок «i». Вам откроется специальное поле, в которое можно написать программу конкретной смены.

Даты и цены

Валюта: рубль

Срок оплаты: полная оплата при приеме статуса брони "Датум" с момента создания, сведения оплаты: [ ] дней

расписание дат	название смены	цена	общая вместимость (разделенная на количество мест, шт)	цена за место*	цена за место**	гарантия возврата*	срок оплаты
02.01.2026	Зимняя смена	20 000	20	1 000	1 000	100%	100%
09.01.2026	Летняя смена	20 000	20	1 000	1 000	100%	100%

Добавить смену и цену

\* Личные условия

1. "Част" - смена, в которой смена может быть отменена.
2. "Зимняя смена" - смена, в которой смена может быть отменена.
3. "Летняя смена" - смена, в которой смена может быть отменена.
4. "Утренняя смена" - смена, в которой смена может быть отменена.
5. Смена оплачивается за "Зимнюю смену" и "Летнюю смену" отдельно.
6. В программе "Зимняя смена" - смена по умолчанию в поле "Зимняя смена" "Утренняя смена".

Родители увидят эту информацию, нажав на конкретные даты смены:

О лагере | Размещение | **Программа** | Условия оплаты | Отзывы

Выберите смену, чтобы посмотреть краткие детали ее программы:

Все смены

2 января - 9 января — Зимняя смена

**Программа смены:**

Зимняя смена в лагере "Лейка" запомнится ребятам знакомством со звездами большого тенниса. В их числе: Анна Курникова, Мария Шарапова, Марат Сафин и другие.

**Развлекательная программа смены:**

- Спортивные состязания
- Творческая игра "Все краски тенниса"
- Рождественские посиделки
- Квесты и уличные игры

**Распорядок дня:**

09.00 – подъем  
09.30 – завтрак  
10.00 - утренний сбор – обсуждение планов на день  
10.30 – первая тренировка

# 4.6 Даты

- Обратите внимание на год;
- Пишите название смены (рекомендуем писать номер смены или сезона – летом 1 смена, 2 смена и т.д., весенняя смена, зимняя смена и т.д.).

# 4.7 Цены

- Укажите валюту путевки (Цены в валюте, отличной от рубля, нужны для программ за пределами России и родителям они отображаются в рублях по курсу ЦБ + 2.5%);
- Пишите базовую стоимость лагеря;
- Цена до даты: если у Вас есть цены раннего бронирования, укажите дату, до которой действует скидка, и система автоматически пересчитает стоимость по окончании акции);
- Укажите срок оплаты путевки, по истечению которого она аннулируется;
- Цена insatp, Горящие путевки: поля заблокированы для Вас.

Ваша страница заполнена на 100%

Название лагеря В рейтинге 110-й КНП 38% Контрагент 25413 ID 3774

Список смен, горящие путевки, скидки

### Даты и цены

Валюта: Рубль  Отключить скидку insatp

Срок оплаты путевки после присвоения статуса брони "Диалог с клиентом состоялся, ожидание оплаты":  дней

Диапазон дат	Название смены	Цена	Объем кв-во свободных мест	Цена до даты*	Цена insatp	Горящие путевки*	Срок оплаты	Комиссия
09.07.2017 - 22.07.2017	3 смена <a href="#">Добавить описание смены</a>	48 000	50	46 000 до 01.03.2017	50 шт. по 43 700	<input type="text"/> шт. по <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
25.06.2017 - 08.07.2017	2 смена <a href="#">Добавить описание смены</a>	48 000	48	46 000 до 01.03.2017	48 шт. по 43 700	<input type="text"/> шт. по <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11.06.2017 - 24.06.2017	1 смена <a href="#">Добавить описание смены</a>	48 000	49	46 000 до 01.03.2017	49 шт. по 43 700	<input type="text"/> шт. по <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
21.06.2017 - 21.06.2017	Весна - 1 смена					<input type="text"/> шт. по <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

[Добавить смену и цены](#)

\*Примечание:

- "Цена" - цена, по которой сам лагерь продает путевку. Заполняется менеджером лагеря.
- "Цена до даты" - заполняется менеджером лагеря в случае, если до определенной даты в лагере действует другая цена на путевку. Если спец. цены на раннее бронирование нет, то поле остается пустым.
- "Цена insatp". Все путевки на insatp продаются со скидкой. Данная скидка указана в этом поле и устанавливается администраторами insatp.
- "Рекламная скидка". Это поле заполняется в случае, если администраторы insatp решают продать некоторое количество путевок с большей скидкой, чем указано в поле "Цена insatp". Скидку также устанавливает администраторы insatp.
- Сумма количества мест по "Цена insatp" и "Рекламной скидке" никогда не может быть больше общего количества свободных мест.
- Если указана "Цена до даты", то скидка по умолчанию в поле "Цена insatp" рассчитывается от этой цены, а после даты автоматически пересчитывается с учетом "обычной цены".

[Сохранить](#)

## 4.8 Памятка клиенту

- Что входит в стоимость;
- Что оплачивается дополнительно;
- Какова стоимость трансфера;
- Какие документы необходимы для поездки;
- Какие вещи необходимо взять

## 4.9 Предварительный просмотр

- Проверьте тексты на пунктуацию и орфографию;
- Просмотрите фото;
- Проверьте программы и цены;
- При необходимости внесите правки.

**ВАЖНО!** В зависимости от указанных в анкете данных (местоположения лагеря, типа программы, возрастной группы, сроков смен) анкета лагеря попадает в тот или иной раздел каталога incamp.ru.

# 5.

## Бесплатное продвижение на incamp.ru

### 5.1 Рейтинг и Отзывы

Независимый рейтинг детских лагерей формируется на основе следующих параметров:

- Оценка условий проживания
- Оценка программы
- Оценка питания
- Оценка персонала
- Соотношение цена/качество
- Общее количество броней
- Время обработки заявок
- Средний балл по отзывам (учитывая их количество)
- Доля аннуляций

Первые пять составляющих – отзывы родителей. Соответственно, чем больше отзывов, тем больше оценок и тем выше шансы попадания в рейтинг лучших лагерей страны.

# 5.2

## Как работать с отзывами клиентов

Важная особенность нашего ресурса – оставить отзыв могут только те родители, которые бронировали путевку на incamp.ru и в последствии съездили в лагерь. Таким клиентам, спустя неделю после каникул, приходит письмо с просьбой оставить отзыв о лагере.

Мы публикуем все отзывы – и положительные, и отрицательные. Оставьте развернутый ответ на любой отзыв. Постарайтесь в конструктивной форме ответить на все замечания клиента. Если же отзыв, по Вашему мнению, не соответствует действительности, дополнительно пришлите нам документальное опровержение слов клиента. Мы, от лица администрации сайта, подтвердим Вашу правоту и напишем официальный ответ к этому отзыву.

**Постарайтесь при ответе на отрицательный отзыв следовать следующим рекомендациям:**

- не спешите с ответом;
- дайте себе время собрать доказательства своей позиции;
- меньше эмоций, будьте максимально объективны;
- если невозможно решить разногласия одним ответом, сообщите клиенту, что свяжетесь с ним дополнительно по телефону и продолжите совместный поиск решения;
- не обвиняйте никого публично;
- если есть вина лагеря, скажите об этом открыто и предложите пути решения конфликта;
- не используйте клише типа «нам очень важен ваш отзыв, мы приносим извинения за доставленные неудобства и примем все меры, чтобы этого впредь не случилось», пишите честно. Например, - «Директор лагеря очень расстроился, узнав об описанной ситуации. Мы проведем административное расследование и расскажем о его результатах, позвонив вам лично не позднее 24 августа. Виноватые будут уволены, вам предоставлена скидка в качестве компенсации на следующую смену, если вы решите дать нам второй шанс»

По ответам на отзывы другие родители будут судить о степени вашего профессионализма. Сдержанные и аргументированные ответы вызывают уважение и доверие. В случае, если вам понадобится помощь в составлении грамотного ответа клиенту, вы всегда можете обратиться к нашим менеджерам и юристам.

## 5.3 Шильдик «Рекомендуем»

Появляется автоматически, как только отношение общего кол-ва заявок к оплаченным становится больше или равно 40%.

Если у Вас несколько лагерей, то этот коэффициент рассчитывается отдельно для каждой анкеты.

## 5.4 Статьи в блоге

Здесь мы публикуем интервью с директорами лагерей, отчеты о наших поездках по лагерям, полезные статьи по воспитанию детей и интервью с профессионалами своего дела.

Мы с большим удовольствием напишем бесплатную статью о Вашем лагере, возьмем интервью у директора или сотрудников Вашей компании, а в конце статьи добавим форму бронирования путевки в Ваш лагерь. Ежегодно наши сотрудники отправляются в поездки по детским лагерям с целью написания интересных репортажей и передачи уникальной атмосферы каждого лагеря. Пригласить нас в гости вы можете, отправив письмо на адрес [team@incamp.ru](mailto:team@incamp.ru)

# 6.

## Рекламные возможности на incamp.ru

Все рекламные возможности представлены здесь <https://incamp.ru/reklama.html>

**ВАЖНО!** За счет платных опций нельзя влиять на свои позиции в рейтинге ТОП-100, оценку по 5-бальной шкале, сформированную на основе отзывов родителей и отображение отзывов в анкете лагеря.

Политика incamp.ru в отношении платных опций – с помощью них нельзя ввести в заблуждение родителей и изменить объективную информацию о лагере. Да, Вы можете временно занимать первые места в отдельных разделах каталога, однако, если оценка Вашего лагеря 3 балла, родители будут это видеть.

Надеемся, что наши возможности и рекомендации станут для Вас реальными инструментами для привлечения новых клиентов!

Со своей же стороны, убедительно Вас просим оперативно реагировать на все заявки с incamp.ru (система автоматически отправляет Вам информацию на почту и смс на телефонный номер). Если Вы не связываетесь по заявке в течение суток или тем более спустя неделю, объективно, Вы теряете клиента.

И еще, мы информируем клиента обо всех изменениях статуса по заявке, поэтому не забывайте оперативно менять статусы в ЛК, и клиентам будут приходиться автоматически информационные письма.

А если заявка была аннулирована, то мы оставляем за собой право позвонить родителям и уточнить причину отказа или статус брони.

Спасибо, что вы с нами!