

# Efnisyfirlit

<b>1.0</b>	<b>Inngangur .....</b>	<b>1</b>
1.1	Markmið .....	1
1.2	Gagnaöflun og rannsóknaraðferðir .....	2
1.3	Uppbygging ritgerðar .....	2
<b>2.0</b>	<b>Fræðilegur bakgrunnur.....</b>	<b>3</b>
2.1	Fimm krafta líkan Porters .....	3
2.2	SVÓT .....	5
2.3	PESTLE greining .....	6
2.4	SOSTAC .....	8
2.5	Upplifunarhagkerfið.....	10
<b>3.0</b>	<b>Glacier Journey/Fallastakkur ehf .....</b>	<b>12</b>
3.1	Staðan í dag.....	14
3.2	Austur-Skaftafellssýsla .....	15
3.3	Ferðaþjónusta og afþreying í Austur-Skaftafellssýslu .....	15
3.4	Ferðaþjónustan í tölum .....	16
<b>4.0</b>	<b>Skilgreining á markaði.....</b>	<b>22</b>
4.1	Vöru og þjónustumarkaður .....	22
4.2	Eftirspurnarstaðganga .....	23
4.3	Framboðsstastaðganga.....	23
4.4	Aðgangshindranir .....	24
4.5	Kaupendastyrkur .....	25
4.6	Tímamarkaðir .....	25
<b>5.0</b>	<b>Markaðurinn .....</b>	<b>27</b>
5.1	Markhópagreining .....	27
5.2	Staðfærsla.....	31
5.3	Staðsetning á markaði.....	33
5.4	Samkeppnisaðilar .....	33
5.4.1	Jöklaverðir .....	34
5.4.2	Önnur afþreying .....	35
<b>6.0</b>	<b>Innri og ytri greining .....</b>	<b>35</b>
6.1	SVÓT .....	35
6.2	Fimm krafta líkan Porters .....	37
<b>7.0</b>	<b>Úrvinnsla rannsóknar .....</b>	<b>39</b>
7.1	Spurningakönnunin .....	39
7.1.1	Lýðfræðilegur bakgrunnur.....	40
7.1.2	Efnisspurningar .....	44
7.1.3	Upplifunin og viðhorf.....	46
7.1.4	Eitthvað að lokum? .....	50
<b>8.0</b>	<b>Niðurstöður .....</b>	<b>52</b>
8.1	Framkvæmd markaðsáætlunar .....	53
8.1.1	Markaðssetning Glacier Journey .....	55
8.1.1.1	Vörustefna.....	55
8.1.1.2	Verðstefna .....	55
8.1.1.3	Dreifingarstefna.....	56
8.1.1.4	Kynningarstefna .....	56
8.1.2	Aðgerðaráætlun.....	57
8.2	Fjárhagsáætlun.....	58
8.3	Eftirfylgni .....	58
<b>9.0</b>	<b>Lokaorð .....</b>	<b>59</b>
<b>Heimildaskrá .....</b>		<b>60</b>
<b>Lagaskrá:.....</b>		<b>62</b>
<b>Reglugerðir:.....</b>		<b>62</b>
<b>Viðauki 1 .....</b>		<b>63</b>

## Myndaskrá

Mynd 1. Fimm krafta líkan Porters (Kotler, Keller, Brady, Goodman, & Hansen, 2012).....	3
Mynd 2. SVÓT.....	5
Mynd 3. PESTLE (Chaffey & Ellis-Chadwick, 2012) .....	6
Mynd 4. SOSTAC líkanið .....	8
Mynd 5. Afmælisveislan (Pine II & Gilmore, 1998).....	10
Mynd 6. Fjórar víddir upplifunnar (Pine II & Gilmore, 1998).....	11
Mynd 7. Logo Fallastakks (úr einkasafni).....	12
Mynd 8. Logo Glacier Journey (Glacier Journey, 2016).....	13
Mynd 9. Þjónustuvíddir (Fitzsimmons, Fitzsimmons, & Bordoloi, 2014). ....	23
Mynd 10. Skipting ferðamanna (The Boston Consulting Group, 2013).....	28
Mynd 11. Markhópar Íslands, BCG analysis (The Boston Consulting Group, 2013).....	29
Mynd 12. Staðfærsla Glacier Journey.....	33
Mynd 13. Glacier Journey í SVÓT.....	36
Mynd 14. Fimm krafta líkan um samkeppni Glacier Journey .....	38

## Töfluskrá

Tafla 1. Erlendir ferðamenn (Ferðamálastofa, e.d. (a)).....	17
Tafla 2. Gistinætur eftir landshlutum (Hagstofa Íslands, e.d. (a)).....	18
Tafla 3. Gistirými á Íslandi í janúar (Hagstofa Íslands, e.d. (b)). .....	19
Tafla 4. Gistirými á Ísland í júlí (Hagstofa Íslands, e.d. (b)).....	20
Tafla 5. Tímalína ferða Glacier Journey .....	25
Tafla 6. Kynjahlutfall þátttakenda. Spurning 1.....	40
Tafla 7. Aldurskiptin þátttakenda. Spurning 2.....	41
Tafla 8. Landfræðileg skipting þátttakenda. Spurning 3. ....	41
Tafla 9. Hjúskaparstaða þátttakenda. Spurning 4. ....	42
Tafla 10. Menntunarstig þátttakenda. Spurning 5. ....	43
Tafla 11. Starfshlutfall þátttakenda. Spurning 7. ....	43
Tafla 12. Upplýsingar um Glacier Journey. Spurning 8.....	44
Tafla 13. Hvernig var ferðin bókuð? Spurning 9.....	45
Tafla 14. Hvernig ferð bókaðir þú? Spurning 10.....	45
Tafla 15. Upplifunin, spurning 11.....	46
Tafla 16. Meðmæli með Glacier Journey. Spurning 12.....	47
Tafla 17. Áhugi þátttakenda á ferðalögum. Spurning 13. ....	47
Tafla 18. Áhugi þátttakenda á jaðaríþróttum. Spurning 13.....	48
Tafla 19. Áhugi þátttakenda á útsýnisferðum. Spurning 13.....	48
Tafla 20. Áhugi þátttakenda á útvist. Spurning 13.....	49
Tafla 21. Áhugi þátttakenda á umhverfismálum. Spurning 13.....	49
Tafla 22. Rekstrarkostnaður Glacier Journey árið 2014.....	54
Tafla 23. Break-even point - Glacier Journey.....	55
Tafla 24. Aðgerðaráætlun Glacier Journey - 2016-2019. ....	57
Tafla 25. Kostnaður við framkvæmd markaðsáætlunar á ári. ....	58

