

Ценностное предложение Москвы для туристического рынка Индии

Индия – один из ключевых игроков развития глобального туризма. Сегодня индийские туристы совершают порядка **32 млн** выездных поездок в год, а по прогнозам экспертов к 2030 году можно ожидать рост до 47 млн поездок.

Для Москвы Индия является вторым рынком въездного туризма из стран дальнего зарубежья – в 2025 году Москву посетили **108 тыс.** гостей из Индии. Число путешественников из Индии, посещающих Москву, стабильно растет на протяжении нескольких лет – среднегодовой темп роста турпотока составил **32%** в период с 2022 по 2025 год.

В представленном материале мы расскажем об особенностях восприятия Москвы как туристического направления, среди потенциальной аудитории¹ индийских туристов. Выбирая направление для своего будущего отпуска, индийские туристы руководствуются **тремя ключевыми ценностями**: поиск уникального опыта, высокий комфорт путешествия, следование индийскому образу жизни в поездке. Адаптируясь под эти запросы проще завоевать популярность и повышать удовлетворенность продуктами и услугами. Разберем, как воспринимается сегодня Москва по каждому из этих направлений и как это влияет на планирование поездок.

Поиск уникального опыта

Выбор направления для путешествий зависит от стремления получить уникальный опыт, аутентичные впечатления и запоминающиеся эмоции. Москва **широко известна как столица России** и для многих индийцев – это уже повод ее посетить. Более того, у **Москвы сложился образ уникального направления** – гости понимают, что в Москве можно увидеть то, что вряд ли встретишь где-то еще. Индийцев привлекает, что в Москве, как крупном мегаполисе, создается **насыщенная событийная и развлекательная афиша**, а также их привлекает **уникальная природа Москвы** и обилие зеленых зон парков, садов, способных создать благоприятные условия во время путешествия. Большинство своих туристических выездных поездок индийцы совершают именно в период весна-лето, когда температура в стране может превышать +40С, поэтому им так важно отдохнуть в более прохладном и комфортном климате. Дополнительно уникальность придает возможность спланировать **поездку по нескольким городам России**. Индийцы всегда стараются посетить несколько городов или даже стран в поездке, поэтому во время посещения Москвы **78%** индийских туристов планируют совместить поездку в столицу с поездкой в другие города.

Ключевым барьером может являться **отсутствие информации, необходимой для планирования путешествия в Москву**. Более трети (**34%**) индийских туристов, не посещавших Москву, отметили в качестве причины незнание конкретных событий и вариантов досуга. Индийцы очень серьезно подходят к этапу планирования и привыкли изучать направление до мельчайших подробностей. Из-за дефицита информации, многие опираются на **распространенные, часто негативные стереотипы о Москве**, зачастую основанные на устаревшей информации, образах из индийского и американского кино. Например, от потенциальных туристов можно услышать о том, что на Красной площади в Москве есть здание «похожее на Диснейленд», а большие шляпы и длинные пальто, знакомые им по отдельным советским фильмам, до сих пор являются повседневной одеждой москвичей.

Рекомендация. Рассказывайте об интерактивных форматах вместо классических экскурсионных программ и продвигайтесь через необычные объекты показа за пределами стандартных маршрутов, которые могут разрушить стереотипы и создать «вау»-эффект.

Высокий комфорт путешествия

Индийцы – очень требовательные клиенты, которые ценят комфорт, простоту и отсутствие трудностей на всех этапах пути туриста. Синонимом комфортной поездки в восприятии индийского туриста в первую очередь являются **простое оформление визы и удобное авиасообщение**.

Наличие электронных виз определяет то, какие направления будут набирать популярность в «виш-листах». Например, согласно статистике [Министерства туризма Индии](#), с 2019 по 2024 год кратно увеличилось число выездов в Грузию – в 3,2 раза, в Азербайджан – в 2,8 раз, в Казахстан – в 2,1 раз, в Узбекистан – в 1,5 раза. Объединяет все эти страны введение е-виз для граждан Индии в 2018-2019 годах. Поэтому **действие е-визы для поездок в Москву** или потенциальное введение безвизового режима – **один из сильнейших стимулов** для посещения столицы России.

Второй элемент комфорта – это удобное авиасообщение. Большинство туристов (79%) будут выбирать направление для отпуска только с прямым перелетом из их города. Несмотря на то, что перелет до Москвы займет меньше времени, чем до Европы, негативным моментом в восприятии Москвы является **ограниченное количество прямых рейсов**: на текущий момент прямое авиасообщение установлено только с Дели – самым крупным авиахабом страны, через который совершается каждая четвертая выездная поездка. Одновременно с этим **76%** выездных поездок индийцы совершают через аэропорты таких крупных городов, как Мумбаи, Кочин, Хайдерабад, Ченнаи и Бангалор.

Комфорт обеспечивается также **доступностью для бюджета**. При планировании поездок Москва воспринимается как более доступное направление, по сравнению с Западной Европой, при этом индийцев отталкивает то, что стоимость поездки в Москву все равно остается достаточно высокой. В стране, где месячный доход почти **70% семей не превышает 500 долл.**, выездные поездки остаются признаком принадлежности к среднему и высшему классам.

Москва **позитивно воспринимается как направление для семейного туризма**. По данным проведенного исследования, каждый второй турист путешествует за границу с членами своей семьи, в том числе каждый пятый берет с собой детей. Многие путешествуют с родителями, другими членами семьи, а несколько семей объединяются в одну большую группу. Для таких туристов Москва воспринимается как направление, в котором есть все виды досуга для всех членов семьи. При этом есть серьезные опасения, связанные с **личной безопасностью и возможным дискомфортом из-за ограничений связи и оплаты**.

Рекомендация:

Рассказывайте о возможности получить е-визу, а также прорабатывайте возможность предоставления скидок по запросу.

Следование индийскому образу жизни

Индийские туристы привыкли путешествовать со своим «культурным багажом» и для них очень важно, чтобы в поездке они могли **следовать привычным нормам и повседневным практикам**. От принимающей стороны индийцы **ожидают адаптации сервиса и продукта под свои запросы**, дружелюбного отношения к проявлениям другого стиля жизни.

Многие индийцы уверены в том, что в Москве к гостям из Индии будут **относиться дружелюбно и уважительно** благодаря многолетним дружественным отношениям между государствами и президентами стран. При этом, их отталкивает **отсутствие информации о том, насколько адаптирован наш сервис** под их особенности и ожидания.

Туристический сервис в Индии работает по правилу «относиться к гостю как к богу». У многих индийцев сформировалось представление о том, что сервис и **традиции гостеприимства** в европейских странах и Москве в том числе **не соответствует тому, к чему они привыкли у себя дома**.

– гостей встречают без улыбки, не балуют подарками, оставляют без внимания, не помогают решать проблемы и не готовы к гибкости в планах, ценах и расписаниях.

Также индийцев отталкивает отсутствие информации о наличии в Москве индийской кухни, ведь в плане питания индийцы очень консервативны – 59% туристов в поездке предпочтет питаться блюдами привычной кухни. Европейские блюда они считают пресными и невкусными.

Рекомендация:

Пройдите обучение и получите добровольную сертификацию «[India Friendly](#)». Это позволит адаптировать стандарты сервиса и гостеприимства под культурные нормы и предпочтения индийцев – изменения в меню питания, языковая адаптация информационных материалов и навигации.

Автор статьи: Михеев Денис Александрович, руководитель проектов Управления исследовательских проектов Дирекции аналитики и исследований

Главный редактор: Коняева Ксения

Восприятие Москвы на рынке Индии



Привлекает туристов из Индии

Высокая известность Москвы в мире

Необычность направления

Богатая культура

Уникальная природа, парки, зоны отдыха

Посещение других городов России

Разнообразие развлечений

Возможности для путешествий с детьми

Стоимость по сравнению с Европой

Удобное оформление визы

Дружественное отношение и уважение

Отталкивает туристов из Индии

Недостаток контента, информации

Негативные стереотипы

Нет люксовых брендов

Опасения за безопасность

Высокая стоимость поездки

Ограниченное число прямых рейсов

Сложности оплаты и связи

Несоответствие сервиса ожиданиям

Отсутствие индийской кухни

Языковой барьер

Поиск уникального опыта

Ищут впечатления
и развлечения
с эксклюзивным
характером, которыми
хотелось бы делиться
с другими в соцсетях

Комфорт путешествия

Индийцы ценят
безопасность, удобство
перелета и путешествия
со всеми членами семьи

Следование индийскому образу жизни

Ожидают привычную
культуру гостеприимства
и возможность питаться
индийской кухней

Любимые направления индийцев

Париж



Лондон



Берлин



Рим



Женева



Паттайя



Сингапур



Дубай



Алматы

