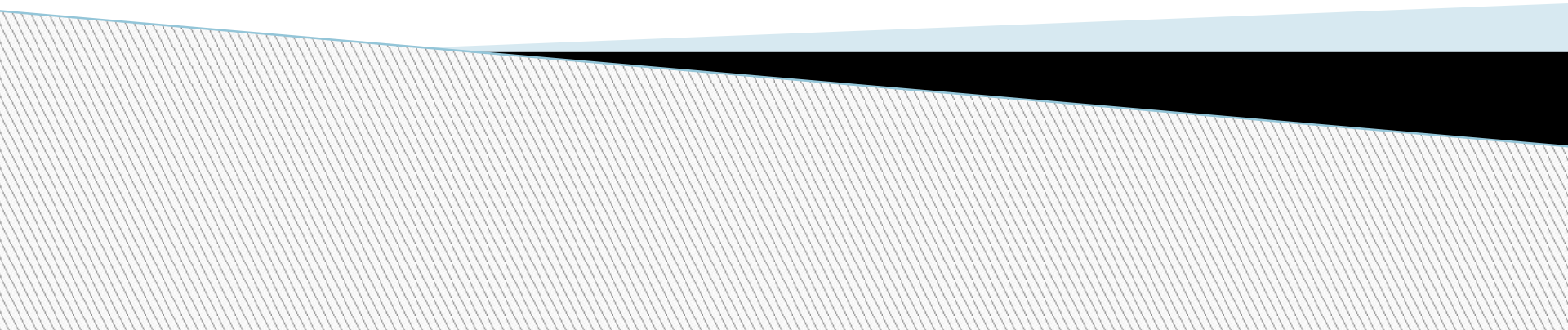


ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему

**Классификация групп клиентов
туристских фирм
и особенности их обслуживания**

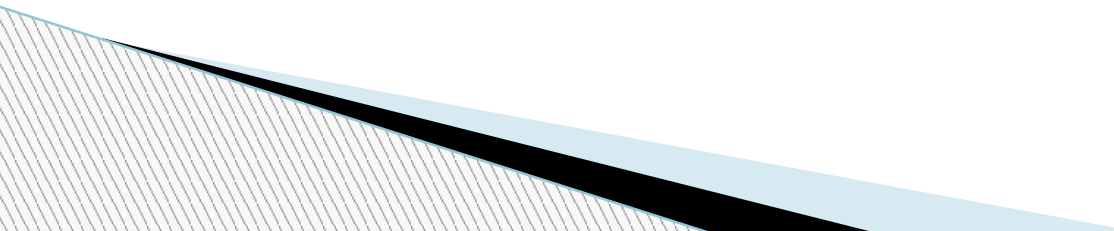


Цель дипломной работы заключается в раскрытии классификации групп клиентов туристскими организациями и их особенностей обслуживания. Особое внимание уделено вопросам организации обслуживания клиентов. .

▣ **Объектом** данного исследования является организация обслуживания клиентов.

Предмет исследования – классификация групп клиентов турфирм и особенности их обслуживания.

Реализация данной цели осуществляется с помощью решения следующих задач:

- – раскрыть модель покупательского поведения;
 - – охарактеризовать типологию туристов;
 - – проанализировать классы обслуживания и особенности отношений менеджеров к клиентам;
 - – представить программу обслуживания;
 - – выделить основные принципы обслуживания;
 - – раскрыть классификацию групп клиентов турфирм и особенности их обслуживания;
- 

- ▣ Туристские мотивы - важнейшие составные элементы системы туристской деятельности, которые можно рассматривать как определяющие компоненты спроса, основу выбора поездки и программы отдыха.

Туристская мотивация



- «Сервис» - это умелое обслуживание, приносящее удовольствие и удовлетворение. Только профессиональная подготовка, знание хотя бы двух иностранных языков и большая практика в состоянии обеспечить работнику турфирмы квалифицированное решение всех вопросов обслуживания: спокойствия и уверенности в трудной обстановке, быстрого принятия решений, умение сделать так, чтобы клиент думал, что он прав, даже тогда, когда он не прав.



Поведение потребителя



Любители удовольствий



Любители спокойного отдыха



Любители активного отдыха.



Любители спортивного отдыха



Отдыхающие с целью познания и изучения.



Любители приключений



- В зависимости от стиля жизни выделяют четыре группы туристов: любители наслаждения, тенденциозные, семейные и исключительно отдыхающие туристы. Приданной классификации следует иметь в виду, что выделенные группы постоянно изменяются и границы между ними очень расплывчаты

Классы обслуживания



□ Воспитанность человека является фундаментом для построения деловых или дружеских целей. Соблюдение правил приличия, знания некоторых правил этики являются обязательным.

□



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

