



Akademia Wychowania Fizycznego i Sportu w Gdańsku

Katedra: Zarządzania Turystyką i Rekreacją

Zakład: Hotelarstwa



Obsługa klienta

Osoby prowadzące przedmiot:

1. Julia Ziółkowska, juliag@awf.gda.pl

Rodzaje firm a obsługa klienta

- Obsługa klienta w przedsiębiorstwie rekreacyjnym
- Obsługa klienta w biurze podróży
- Obsługa klienta w hotelu
- Obsługa klienta w trakcie imprezy turystycznej

Narzędzia wykorzystywane w kontakcie z klientem

- Obsługa klienta przez telefon
- Obsługa klienta z wykorzystaniem narzędzi internetowych
- Wykorzystanie *social-media* w obsłudze klienta



Strona techniczna obsługi klienta

- właściwy czas realizacji usługi
- elastyczność podaży
- zdolność przewidywania
- przepływ informacji
- informacja zwrotna
- udogodnienia
- organizacja i nadzór



Strona funkcjonalna obsługi klienta

- Nastawienie pracowników
- Takt – umiejętność doboru słów
- Zwracanie się do gości
- Koncentracja uwagi
- Gotowość pomocy
- Skuteczność sprzedaży

Zarządzanie reklamacjami

- Warunki właściwego załatwiania reklamacji
- Jakość a reklamacje
- Znaczenie obsługi klienta w prawidłowym rozpatrywaniu zażaleń



Bibliografia

Horowitz J. Strategia obsługi klienta, wyd. PWE, Warszawa 2006

Lake N., Hickley K. Podręcznik obsługi klienta, wyd. Helion, Warszawa 2005

Martin W.B. Zarządzanie jakością obsługi w restauracjach i hotelach, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2006

Wybrane artykuły z czasopism branżowych