



Система повышения удовлетворенности потребителя в гостинице «Космос»

Выполнила:
Ивашко Анна
УкбД-21

Общие сведения

Гостиница «Космос», расположенная в Москве – одна из крупнейших в России, принадлежащая к категории *****. Год постройки гостиницы 2009. Количество сотрудников составляет 300 человек. Руководство осуществляется руководителем и заместителем руководителя организации.

Проблемы

- Потеря клиентов, не удовлетворенных уровнем обслуживания. Существует возможность финансового краха компании, если не предоставить гостям удовлетворяющих их услуг.

Решение проблемы

- Для решения этой проблемы я предлагаю создать систему повышения удовлетворенности потребителя.
- Чтобы создать идеальную систему, для начала нужно выявить какие потребности клиентов наша организация не удовлетворяет, с помощью:
 1. Наблюдения
 2. Анкетирования гостей

Создание системы

При выборе конкретного отеля для размещения, потенциальные клиенты пользуются ***следующими соображениями:***

- соображения безопасности,
- экономия средств
- новизна и оригинальность предлагаемого гостиничного продукта
- комфортность
- популярность и репутация гостиницы
- верность традициям.

Мы должны обеспечить удовлетворение всех этих потребностей.

Безопасность

Нужно улучшить работу службы безопасности отеля, чтобы обеспечить гарантию защиты гостя от краж, нападений, травм, укусов насекомых, террористических актов т.д.

Для этого:

- Необходимо создать разработанные процедуры для своевременного реагирования на каждую чрезвычайную ситуацию.

Экономия средств

- При неудовлетворенности клиентом цен на услуги, персонал службы приема и размещения или работник службы бронирования при возможности должен предложить клиенту несколько альтернативных вариантов.

Новизна и оригинальность гостиничного продукта

Для удовлетворения клиентов
организация должна:

- Иметь современное и высокотехнологичное обслуживание.
- Обеспечить по возможности постоянную смену обстановки
- Обеспечить появление информации о гостинице в средствах массовой информации

Комфортность

Для большинства клиентов эта потребность является одной из главных. Организация должна обеспечить:

1. Прием в рецепции
2. Наличие парковки
3. Кондиционер в номере
4. Доступ в Интернет
5. Чистота в номере
6. Владение персоналом иностранными языками
7. Организация питания в ресторане
8. Возможность бронирования номера
9. Профпригодность персонала

Популярность и репутация

ГОСТИНИЦЫ

Необходимо проводить такие мероприятия как:

- изучение отношения к компании разных групп интересов
- оценка истинного положения дел;
- преодоление разрыва между реальным состоянием компании и ее имиджем;
- исследование общественных настроений;
- подбор сотрудника, ответственного за поддержание репутации компании.

Верность традициям

Привязанность к тому или иному отелю может быть связана не только со вкусами и предпочтениями человека, но и с его реальными физическими и финансовыми возможностями.

- Для гостей, которые посещают гостиницу многократно в течение десятков лет нужно применить специальные скидки, дисконтные карты и др.