

Strategia obsługi klienta na przykładzie hotelu Elektor w Krakowie

Praca licencjacka, ma 81 stron.

STRESZCZENIE 3

SPIS TREŚCI 5

WPROWADZENIE 7

ROZDZIAŁ I

OBSŁUGA KLIENTA W ASPEKCIE TEORETYCZNYM

1.1 Istota obsługi klienta w warunkach konkurencji 8

1.2 Technologie obsługi klienta 12

1.3 Koncepcja CRM jako nowoczesne podejście w obsłudze klienta
19

ROZDZIAŁ II

ROZWÓJ USŁUG HOTELARSKICH – ASPEKTY METODOLOGICZNE I RYNKOWE

2.1 Rynek usług hotelarskich i jego uwarunkowania 22

2.2 Sytuacja na rynku hotelarskim w Polsce 27

2.3 Czynniki kształtujące jakość usług hotelarskich 32

2.4 Zarządzanie jakością usługi hotelarskiej 36

ROZDZIAŁ III

CHARAKTERYSTYKA HOTELU ELEKTOR W KRAKOWIE

3.1 Historia hotelu 40

3.2 Struktura organizacyjna 41

3.3 Strategia marketingowa hotelu 44

3.4 Charakterystyka klientów hotelu 50

ROZDZIAŁ IV

PROGRAM OBSŁUGI KLIENTA W HOTELE ELEKTOR

4.1 Elementy programu obsługi klienta 53

4.2 Strategia obsługi klienta w hotelu Elektor 62

4.3 Potrzeby człowieka a usługi hotelarskie 70

PODSUMOWANIE 75

BIBLIOGRAFIA 77

SPIS TABEL 79

SPIS RYSUNKÓW 81

Jeśli chcesz zamówić pisanie pracy od podstaw, to zapraszamy na stronę [pisanie prac](#) - sprawdzony serwis