

Статистические данные туристических агентств и гостиниц Приморского края

Задания выполнили: Ладнова Валерия
Хабарова Валерия
Забора Ксения
Борисенко Дарья
Позевич Анастасия
Ведяйкин Андрей

Группа: БПУ-14-01

ЗАДАЧА:

1. Выбрать 5 гостиниц и 5 туристических агентств и, задавая вопросы, оценить по определенным критериям работу данных предприятий.

Цель:

1. Объективно оценить предприятия гостиниц и туристических агентств по шкале от 0-20 баллов.
2. Сделать вывод по проведенному анализу.

Студентами группы БПТУ-14-01 был проведен анализ гостиничных предприятий и туристических фирм. Для анализа были выбраны 5 гостиниц:

- 1) «Приморье»
- 2) «Экватор»
- 3) «Аква-де-Вида»
- 4) «Моряк»
- 5) «Жемчужина»

Нами были выявлены следующие недостатки:

- Менеджеры, приветствуя, не говорили своего имени
- Были раздражены вопросами
- Не были компетентны в некоторых вопросах, касающихся их рабочей сферы
- Разговаривали лениво, не четко
- Неграмотная речь

Положительные стороны:

- 1) Пытались отвечать на вопросы не зависимо их содержания и количества
- 2) Не было раздраженности в голосе (не у всех)

Некоторые примеры:



- Для анализа были выбраны 5 туристических агентств:

«Тур Бар Жара»

«Клуб путешествий. Неизведанная планета»

«Морской клуб»

«Бутик путешествий»

«Tesla Travel»

Нами были выявлены следующие недостатки:

1) Турагенту нужно было время для того, чтобы найти информацию по нашему вопросу

2) В разговоре у турагента была фраза, когда она объясняла о том, куда можно сходить: «Ну вы наверное знаете...»

Положительные стороны:

1) Не было раздраженности в голосе



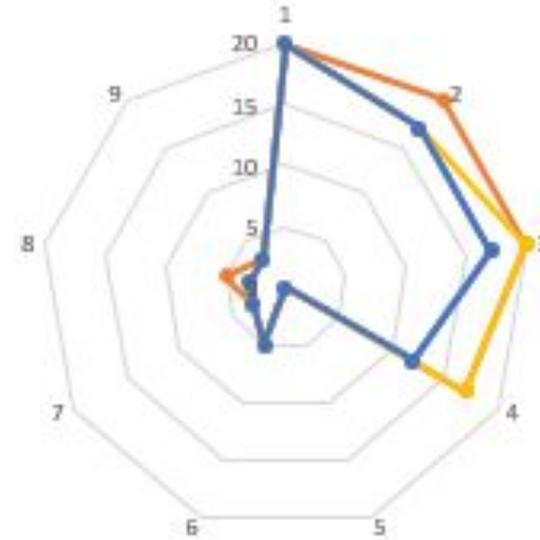
Статистические данные

	A	B	C	D	E	F
1	Название гостиниц	"Приморье"	"Экватор"	"Аква- де- Вида"	"Моряк"	"Жемчужина"
2	Дозвон	20	20	20	20	20
3	Умение общаться	17	20	17	17	17
4	Компет.по продукц.	17	20	17	20	17
5	Выявл.потреб.клиентов	12	17	12	17	12
6	Уточнен. Источн.информ.	0	0	0	0	0
7	Время расчета заказа	5	5	5	5	5
8	Пред.инф. О стоим. Товаров и услуг	3	3	3	3	3
9	Точный расчет по размерам	3	5	3	3	3
10	Ориентация на клиента	3	3	3	3	3
11						
12						
13	Название туристич. Компании	"Тур бар жара"	"Клуб путешествий"	"Морской клуб"	"Бутик путешествий"	"Tesla Travel"
14	Дозвон	20	20	20	20	20
15	Умение общаться	18	17	19	18	17
16	Компет. По продукц.	16	18	17	17	18
17	Выявл. Потреб. Клиентов	14	16	15	16	17
18	Уточнен. Источн.информ.	3	3	4	1	4
19	Время расчета заказа	4	4	6	3	3
20	Пред. Инф.о стоим. ТОВАОВ и услуг	6	6	5	4	5
21	Точный расчет по размерам	3	2	2	5	4
22	Ориентация по клиенту	2	3	2	2	2

Статистические данные

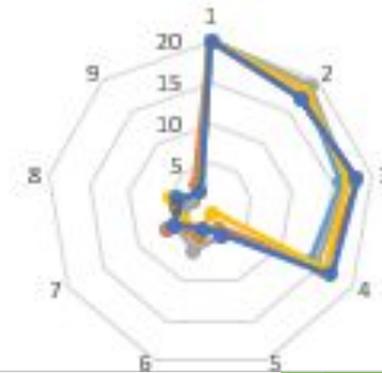
Статистика гостиниц

— "Приморье" — "Экватор" — "Анва- де- Вида"
— "Моряк" — "Жемчужина"



Статистика туристических агентств

— "Тур бар жара" — "Клуб путешественников"
— "Морской клуб" — "Бутик путешественников"
— "Tesla Travel"



Вывод:

В заключении хочется сказать, что в целом система обслуживания работает плохо:

1) Работники не нацелены на потребителей

2) Работники не проявляют интерес к своей работе, более того, некоторые относятся халатно.

Из-за таких специалистов хромает сфера обслуживания в целом, а это влияет уже непосредственно на развитие бизнеса.

Начальству следует тщательнее следить за работой своего персонала, потому что они отпугивают потенциальных клиентов.

Так же вышестоящему руководству следует лучше стажировать персонал, возможно, устраивать тренинги, отправлять на мастер-классы или стажировки, это несомненно будет плюсом.