

ТЕХНОЛОГИЯ ФОРМИРОВАНИЯ И ПРОДВИЖЕНИЯ В СИСТЕМЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

**СТУДЕНТ ЗТБ 5-17
ЭШБАЕВ РАМАЗАН**

Стандарты обслуживания – это комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций. Характерной особенностью гостиничной услуги является ее неспособность к хранению, гостиничная услуга не может быть сохранена для дальнейшей продажи.



МЕРЫ ПО ВЫРАВНИВАНИЮ СПРОСА И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

- установление дифференцированных цен;
- применение скидок;
- увеличение скорости обслуживания;
- совмещение функций персонала.



Рис. 1.1 – Структура гостиничной услуги

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС

- ❖ встречу гостя при входе в гостиницу;
 - ❖ регистрацию, оформление документов и размещение гостя;
 - ❖ обслуживание в номере;
 - ❖ обслуживание при предоставлении услуг питания;
 - ❖ удовлетворение культурных запросов, спортивное, оздоровительное и фитнес-обслуживание;
 - ❖ оформление выезда, проводы при отъезде.
- 

ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДВИЖЕНИЯ



- **аналитическая функция – изучение рынка, потребителей, структуры предприятия, структуры услуг и т.д.;**
- **производственная функция – организация производства новых услуг, управление качеством и конкурентоспособностью предприятия и услуг;**
- **сбытовая функция – организация товародвижения, сервиса и т.д.;**
- **функция управления и контроля, информационного обеспечения управления, организация коммуникаций и контроля.**

Маркетинговые службы предприятий гостиничного бизнеса на основе маркетинговых исследований могут выделить периоды возрастания и падения спроса под воздействием разнообразных факторов (сезона, дня недели, событийного календаря, времени отпусков и каникул и др.), могут формировать широкую дисконтную программу и систему стимулов для поездок в периоды спада спроса.

Комплексный характер

Разнообразные услуги предоставляемые различными сферами, образуя единый продукт в виде «пакета услуг», подобранных для клиента в зависимости от уровня его потребностей. Однако такой «пакет» не носит жесткого характера, и клиент самостоятельно варьирует его составляющими.

СОЗДАЙТЕ СЕБЕ КЛИЕНТА

Создать и удержатъ клиента – значит найти продукт или услугу, потребность в которых ощущается многими людьми.

КЕММОНС УИЛСОН



Основатель Holiday Inn
Удовлетворение
потребностей огромного
числа семей и деловых
людей.

В каждом номере имеется
две двойные кровати, где
могут размещать с детьми
без дополнительной
оплаты.

Приличная гостиница за
умеренную цену.

**МАРКЕТИНГ – ПРОЦЕСС
ПРОДВИЖЕНИЯ,
ПРОДАЖИ И
ДИСТРИБЬЮЦИИ ТОВАРА
И УСЛУГИ.**

Отыщите потребность у гостя и предложите ему исключительный товар или услугу по справедливой цене, обоснованной прибылью для Вас и этом потребители будут рекомендовать Вас другим и возможно вернуться ещё не раз.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ