



# 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.