

**II этап учебной практики по разделу учебного плана
«Формирование базовых управленческих компетенций»**

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ
по итогам исследования «Таинственный покупатель»
в туристических фирмах «Startrevel», «Sky 74»,
«Travel point», «Эдем Тревел»**

Состав студенческой подгруппы №1
Сальникова Крения, гр. Э-119
Раджабова Камила, гр. Э-119
Кадырова Кристина, гр. Л-113
Зарипов Денислам, гр. Л-113
Кутлиахметов Ильшат, гр. Э-119
Крылов Олег, гр. Э-119
Кладкова Кристина, гр. Э-119
Гафиатуллина Елена, гр. Э-119
Руководитель:

Л.Р. Хаятова

Цель исследования:

провести сравнительную оценку деятельности туристической фирмы на различных этапах коммуникационного процесса «менеджер–клиент»

Задачи исследования:

- 1) оценить профессиональную компетенцию менеджера, коммуникационный процесс «менеджер–клиент»;
- 2) провести сравнительную оценку качества обслуживания клиентов туристической фирмы с её конкурентами.



Travel Point



SKY 74
туристическое агентство

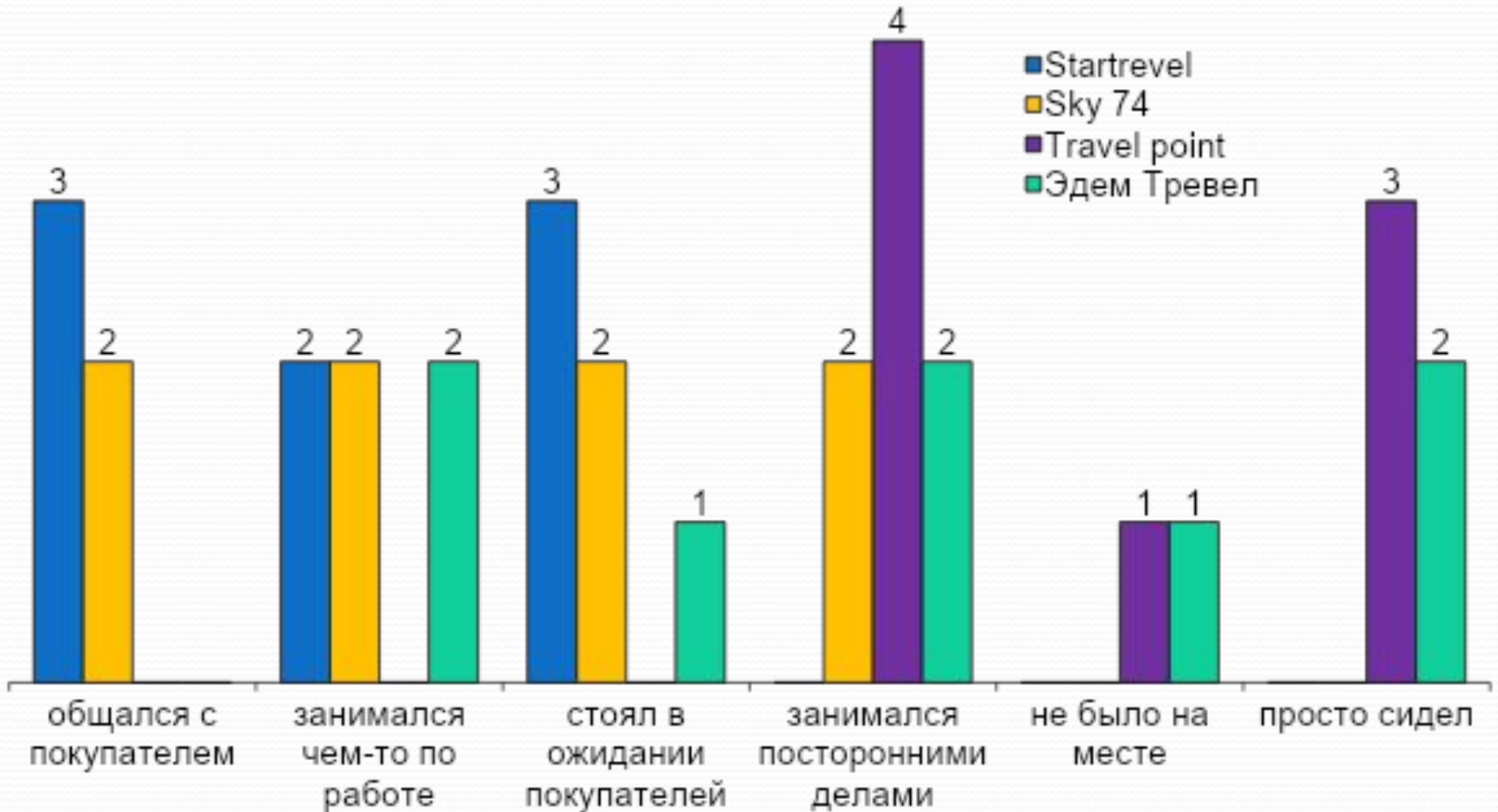


starttravel
мир твоими глазами

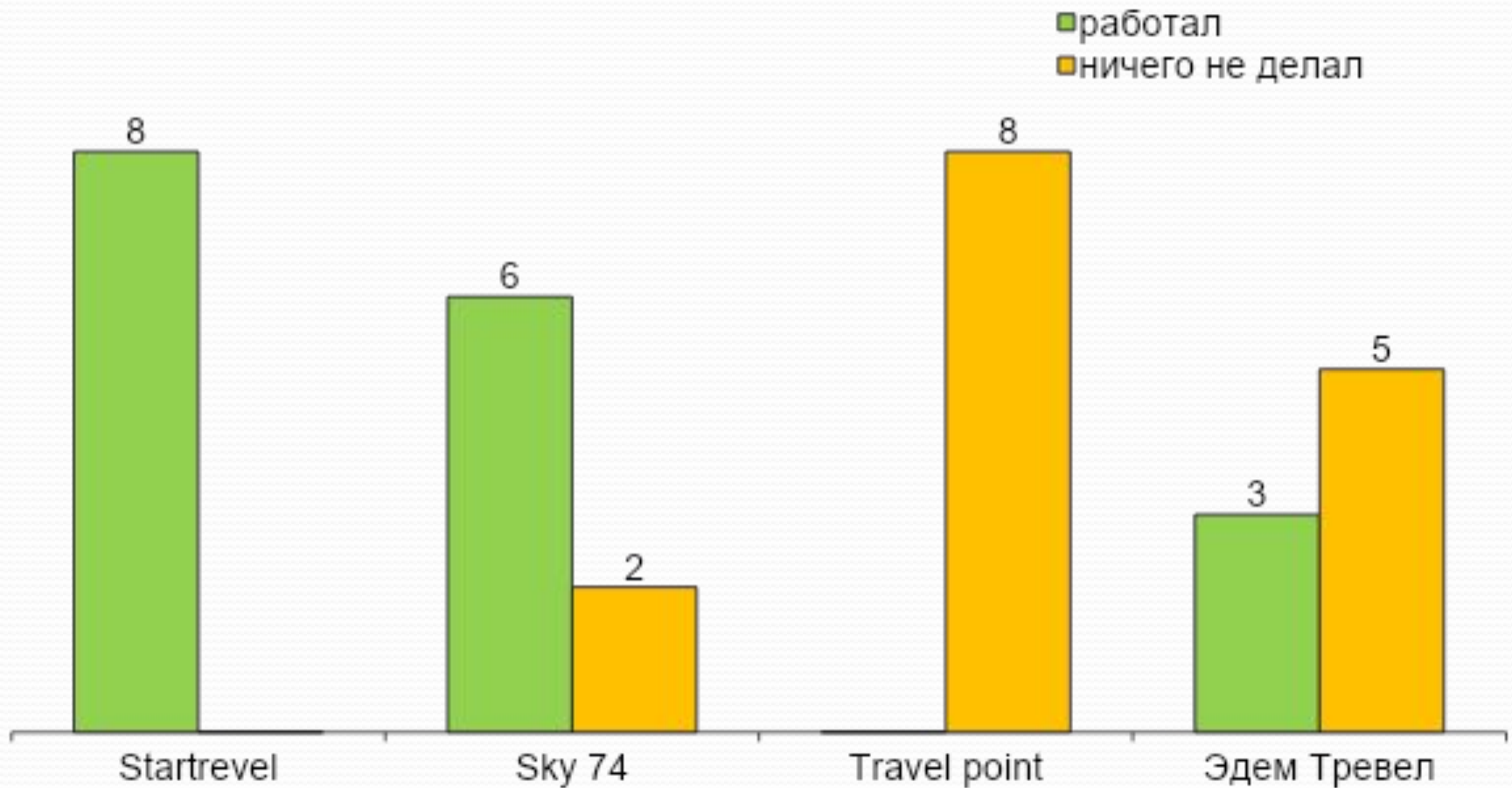


EDEM
travel

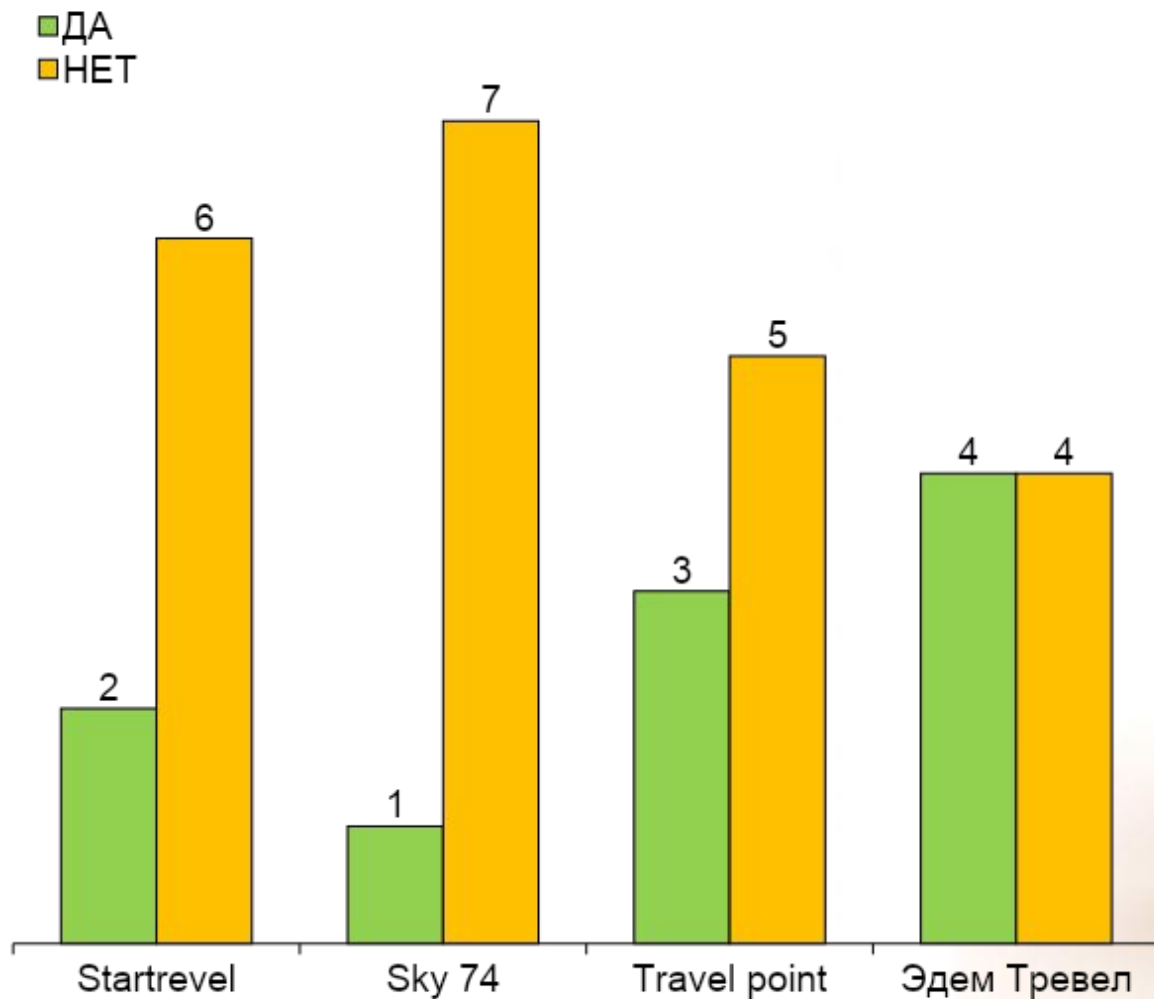
1. Чем занимался менеджер при входе клиента в салон



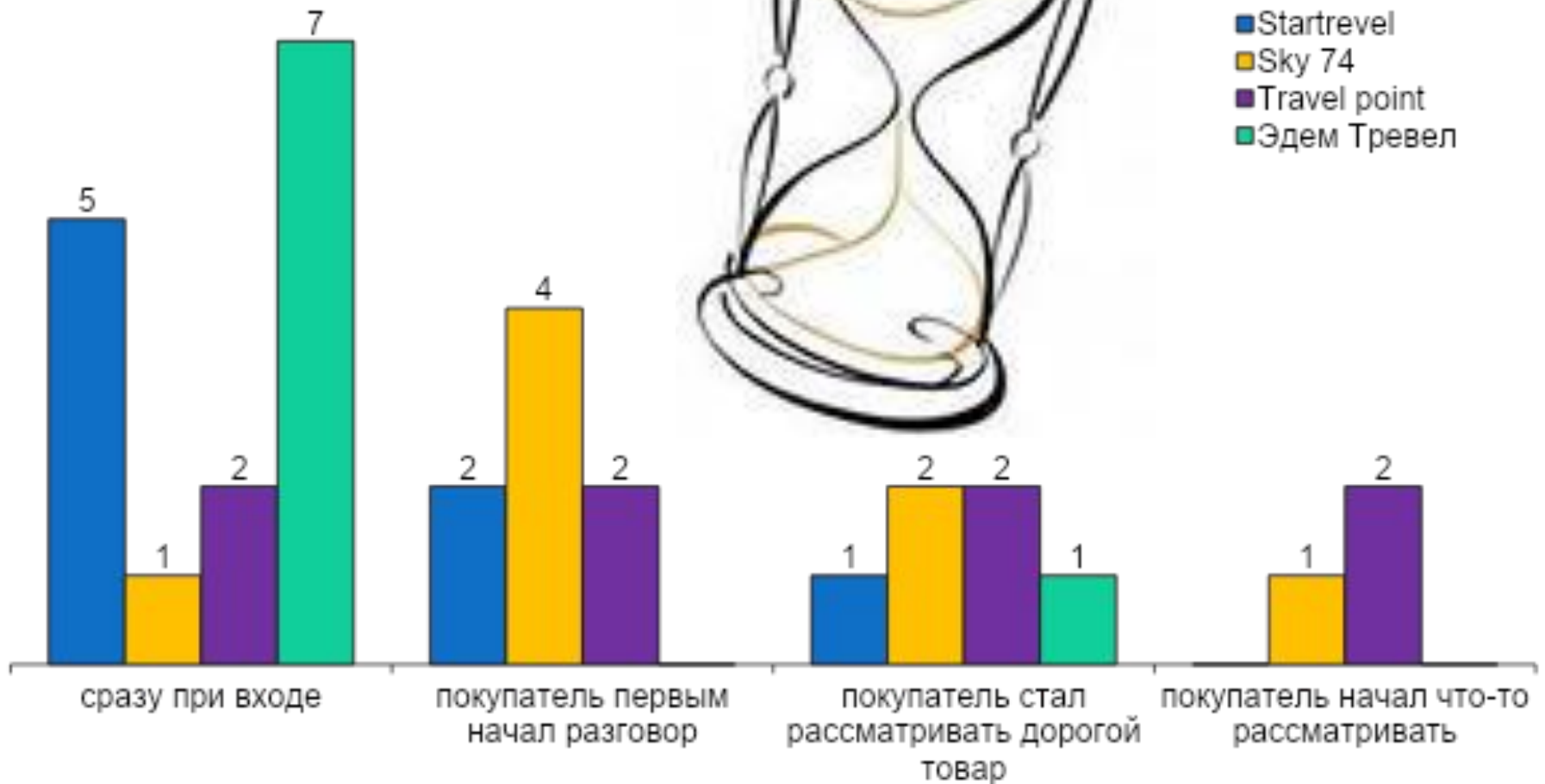
Чем занимался менеджер при входе клиента в салон



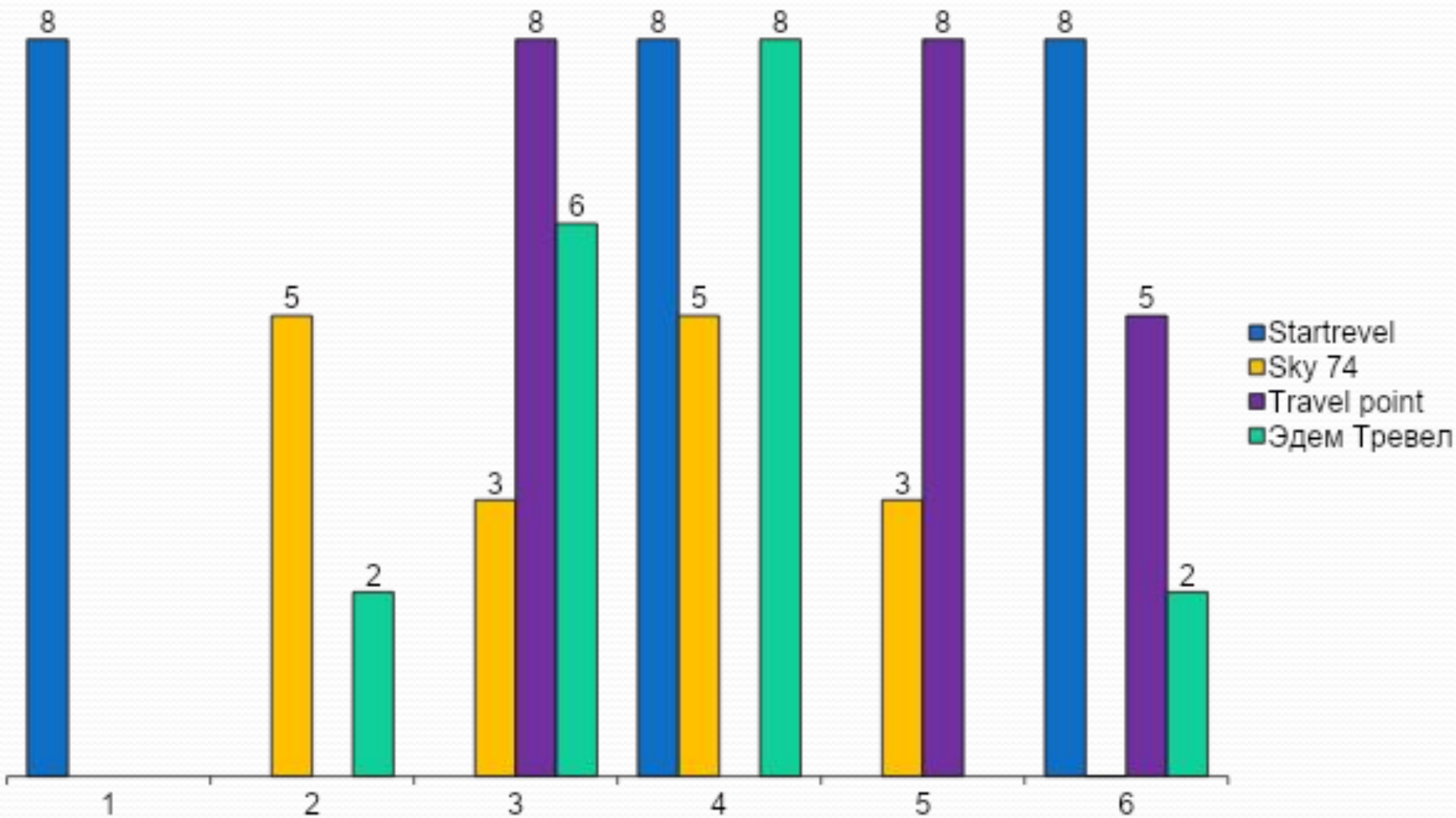
2. Наличие приветствия



3. Время обращения менеджера к клиенту




4. Внешний вид продавца






Таким же образом сделать
оставшиеся пункты



13. Составить рейтинг
туристических фирм
в виде диаграммы



На последнем слайде
проговариваете
свои рекомендации
туристическим фирмам