

# **ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

**на тему**

**Классификация групп клиентов  
туристских фирм  
и особенности их обслуживания**

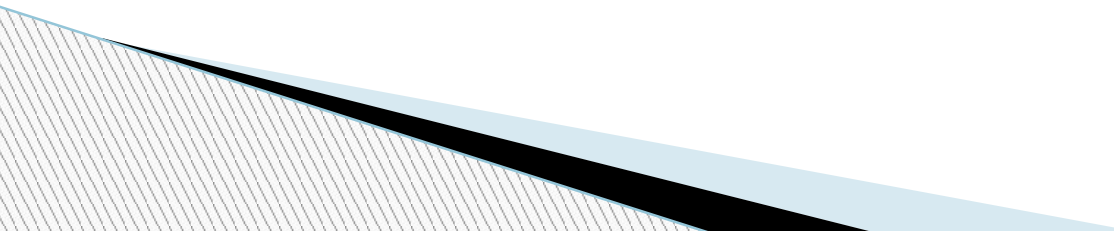


Цель дипломной работы заключается в раскрытии классификации групп клиентов туристскими организациями и их особенностей обслуживания. Особое внимание уделено вопросам организации обслуживания клиентов. .

▣ **Объектом** данного исследования является организация обслуживания клиентов.

**Предмет** исследования – классификация групп клиентов турфирм и особенности их обслуживания.

**Реализация данной цели осуществляется с помощью решения следующих задач:**

- – раскрыть модель покупательского поведения;
  - – охарактеризовать типологию туристов;
  - – проанализировать классы обслуживания и особенности отношений менеджеров к клиентам;
  - – представить программу обслуживания;
  - – выделить основные принципы обслуживания;
  - – раскрыть классификацию групп клиентов турфирм и особенности их обслуживания;
- 

- ▣ Туристские мотивы - важнейшие составные элементы системы туристской деятельности, которые можно рассматривать как определяющие компоненты спроса, основу выбора поездки и программы отдыха.

# Туристская мотивация



- «Сервис» - это умелое обслуживание, приносящее удовольствие и удовлетворение. Только профессиональная подготовка, знание хотя бы двух иностранных языков и большая практика в состоянии обеспечить работнику турфирмы квалифицированное решение всех вопросов обслуживания: спокойствия и уверенности в трудной обстановке, быстрого принятия решений, умение сделать так, чтобы клиент думал, что он прав, даже тогда, когда он не прав.







# Поведение потребителя



# Любители удовольствий





# Любители спокойного отдыха



# Любители активного отдыха.





# Любители спортивного отдыха





# Отдыхающие с целью познания и изучения.



# Любители приключений



- В зависимости от стиля жизни выделяют четыре группы туристов: любители наслаждения, тенденциозные, семейные и исключительно отдыхающие туристы. Приданной классификации следует иметь в виду, что выделенные группы постоянно изменяются и границы между ними очень расплывчаты



# Классы обслуживания



□ Воспитанность человека является фундаментом для построения деловых или дружеских целей. Соблюдение правил приличия, знания некоторых правил этики являются обязательным.

□





**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

