ŋqdqɐeɅ bɆ dedɆbɅɜə d ɕɔɑbɔɐ ɈqddɅqɐè

Аннотация

Тема выпускной квалификационной работы «Технология обслуживания постоянных клиентов гостиницы» на примере гостиницы «Crowne Plaza Moscow».

Выпускная квалификационная работа состоит из 88 страниц текста, в нее входят: 1 таблица и 5 диаграмм, 22 использованных источника.

Объектом исследования являются действующие программы лояльности, используемые в различных гостиницах, в том числе в гостинице «Crowne Plaza Moscow», её анализ, сделанный на основе изучения нормативных документов гостиницы.

Предметом исследования выпускной квалификационной работы является технология обслуживания постоянных клиентов в гостинице «Crowne Plaza Moscow».

Ключевыми словами выпускной квалификационной работы являются: программа лояльности, технология обслуживания постоянных клиентов гостиницы, исследование, рекомендации.

Theme of qualifying work "Technology of service the hotel's patrons" in the case of hotel "Crowne Plaza Moscow».

Graduate work consists of 88 pages of text; it includes 1 table and chart 5, 22 sources used.

The object of the study are operating loyalty programs are used in various hotels, including the hotel "Crowne Plaza Moscow», its analysis made on the basis of a study of regulations hotel.

The subject of the research work is the final qualifying service technology regulars at the hotel «Crowne Plaza Moscow».

The key words of the final qualifying works are: loyalty program, technology services the hotel's patrons, the study recommendations.

ŋqdqɐeɅ bɆ dedɆbɅɜə d ɕɔɑbɔɐ ɈqddɅqɐè

ŋqddqɏeɎ bɆ dədɆbɎзə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɖɏqɏè

Содержание

Введение …… 3

Глава 1. «Лояльность» как понятие; ее роль и цели в индустрии гостеприимства …… 6

1.1 Программа лояльности гостиницы и её место в маркетинговой деятельности …… 6

1.2 Управление лояльностью, как стратегия и политика укрепления связи с постоянными клиентами …... 15

1.3 Технологии укрепления лояльности в гостинице: бонусы, скидки, специальные предложения, программы для корпоративных клиентов, накопительная система, партнерские программы, привилегии …… 26

Краткие выводы

Глава 2. Технология обслуживания постоянных клиентов в гостинице Crowne Plaza Moscow …… 33

2.1 История развития гостиничного бизнеса в Москве и место гостиницы Crowne Plaza Moscow в нем …… 33

2.2 Гостиница Crowne Plaza Moscow как центр обслуживания постоянных клиентов …... 45

Краткие выводы

Глава 3. Итоги работы с постоянными клиентами и пути совершенствования этой работы …… 67

3.1 Анализ эффективности программы лояльности гостиницы Crowne Plaza Moscow …... 67

3.2 Итоги исследования и рекомендации для обогащения практики работы с постоянными клиентами …… 74

Краткие выводы

Заключение ..…. 81

Список литературы …... 86

ŋqddqɏeɎ bɆ dədɆbɎзə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɖɏqɏè