

# 度假酒店



[度假酒店\\_下载链接1](#)

著者:俞海滨

出版者:经济管理

出版时间:2008-1

装帧:

isbn:9787509600986

《度假酒店(村)的开发与服务管理》内容简介为：为了让游客形成美好的度假体验，度假酒店（村）的服务理念必须渗透于度假酒店（村）经营的各个空间和游客“度假前、度假中、度假后”的全过程。在服务管理方面，《度假酒店(村)的开发与服务管理》试图从游客度假经历和消费全过程出发，首先，从战略层面对度假酒店（村）的游客选择及市场促销问题进行探讨。其次，《度假酒店(村)的开发与服务管理》认为，游客度假体验的过程，是一个凭借品牌形象、有效的服务设计、员工服务技能与态度的改善等来减少服务缺口的过程；是一个为优化企业价值链、减少服务成本、向游客交付更多净体验价值而做出的服务交互系统或服务要素整合过程。最后，《度假酒店(村)的开发与服务管理》认为，重视与游客间良好的关系管理是维系游客、减少游客流失的关键之一。

而当度假酒店（村）与游客之间的关系达到一个稳定的态势后，游客体验取向的变化和市场竞争的加剧又迫使度假酒店（村）进行必要的服务创新，这一服务创新必须与组织文化的变迁匹配。

作者介绍:

目录:

[度假酒店\\_下载链接1](#)

标签

评论

-----  
[度假酒店\\_下载链接1](#)

书评

-----  
[度假酒店\\_下载链接1](#)