

## Servicekette

**Betriebsname:** Reisebüro Mustermann**Gäste-/Kundengruppe:** Individualgast (Bearbeiten)

Definieren Sie mindestens 2 Leistungselemente pro Phase.

Vorher    Vor Ort    Nachher

	Leistungselement	Kritische Ereignisse	Guter Service	Massnahmen zur Erreichung von gutem Service	Priorität	
^ v	Schriftliche Vorinformation	Gast sieht unprofessionelle undgebastelte Inserate bzw. PR Aktionendes Reisebüros.	Inserate in den Printmedien werdengezielt eingesetzt und machen einenprofessionellen Eindruck.	Überarbeitung und Vereinheitlichung der Inseratenvorlage. <input checked="" type="checkbox"/> Massnahmen für Aktionsplan vormerken	2	Bearbeiten löschen
^ v	Telefonischer Kontakt	Telefon ist ständig besetzt, der Kundemuss lange warten und wird mehrmalsweiter verbunden.	Telefon wird nach dem dritten Klingeln abgenommen.	Vor allem während der Hochsaison genügend Personaleinrechnen. <input checked="" type="checkbox"/> Massnahmen für Aktionsplan vormerken	1	Bearbeiten löschen

Hinzufügen

Beispiel

Servicekette löschen

Druckansicht

Schliessen