

Spis treści

Przedmowa	9
Podziękowania	11
1. Co to jest jakość usług i jak możesz ją kształtować	13
Co to jest usługa zorientowana na klienta	15
Towary a usługi	17
Kim są twoi usługobiorcy	18
Co to jest jakość usług	20
Cztery typy przedsiębiorstw usługowych	20
Orientacja na gościa w przedsiębiorstwie turystycznym	23
Sześć kroków na drodze ku jakości	25
2. Oczekiwania gości: strona techniczna	33
Właściwy czas realizacji usługi	34
Elastyczność podaży	37
Zdolność przewidywania	40
Przepływ informacji	41
Informacja zwrotna	45
Udogodnienia	47
Organizacja i nadzór	48
Jakość bez natarczywości	48
3. Oczekiwania gości: strona funkcjonalna	61
Nastawienie pracowników	63
Takt: umiejętność doboru słów	68
Zwracanie się do gości	68
Koncentracja uwagi	69
Gotowość pomocy	72
Skuteczność sprzedaży	73
Eleganckie rozpatrywanie reklamacji	75
Znaczenie jakości funkcjonalnej	77
4. Kształtowanie kultury jakości usług	87
Cechy kultury organizacyjnej	89
Pojęcie kultury organizacyjnej	89
Wpływ liderów na kulturę organizacyjną	89
Atmosfera sprzyjająca wysokiej jakości usług	90
Budowanie prestiżu pracy w turystyce	92
Cztery imperatywy profesjonalnego przywództwa	98
Efekt synergii	103
Znaczenie kultury jakości	104

5. Twoja definicja jakości usług	115
Trzy przyczyny, dla których nie można pominąć sformułowania standardów jakości	116
Techniczny wymiar jakości	118
Funkcjonalny wymiar jakości.	119
Wyznaczanie własnych priorytetów usługowych.	121
Określenie mierników jakości	122
Pisemne formułowanie standardów jakości.	124
Podsumowanie	127
6. Włączenie doskonałej jakości usług w działania twojego przedsiębiorstwa	135
Opis stanowisk obsługi gości	136
Rekrutacja zespołu jakości	140
Szkolenie w zakresie jakości usług	145
Podsumowanie	152
7. Ocena postępów i nagradzanie pracowników	157
Znaczenie oceny	159
Informacja zwrotna	159
Audyt jakości usług	167
Znaczenie pozytywnego wsparcia	172
Informowanie pracowników o ocenie ich pracy	172
Wyróżnienia i nagrody	178
Oceny, nagrody i co dalej?	181
8. Utrzymanie orientacji na klientów przez ciągłe doskonalenie jakości.	187
Ciągłe doskonalenie jakości jako podejście aktywne	188
Ciągłe doskonalenie jakości jako wysiłek zespołu	189
Ciągłe doskonalenie jakości a opór pracowników	189
Przyczyny oporu pracowników.	189
Przezwycięzanie oporu: dziesięć filarów ciągłego doskonalenia jakości.	193
Wykorzystanie zespołów ciągłego doskonalenia jakości do rozpoznawania zagrożeń	195
Określenie słabych i mocnych stron zespołów pracowniczych	198
Wykorzystanie zespołów ciągłego doskonalenia jakości w celu poszukiwania rozwiązań	199
Wybór rozwiązania.	201
Optymalna częstotliwość działania.	202
Wdrożenie rozwiązań	203
Efekty działań	203
Literatura	215
Indeks	217