

EL DIRECTOR DE CALIDAD EN EMPRESAS DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN



MARTÍ FABREGÓ, NARCÍS

SYNOPSIS

La gestión de los sueños de los huéspedes, comensales o visitantes provocados por sus necesidades y expectativas turísticas y por la información suministrada por las propias empresas de alojamiento y restauración, convierte a los servicios turísticos en "muy complejos", donde la buena gestión de lo tangible y lo intangible puede llevar al éxito. La ejecución de los servicios ofrecidos debe convertir estos sueños en experiencias turísticas únicas y reales. Hablamos de la gestión de la calidad turística en empresas de alojamiento y restauración y de cómo implementar un sistema de gestión de la calidad siguiendo unas pautas basadas en el ADN de cada empresa. Pensar y ordenar, para poder diseñar, planificar, controlar y ejecutar, asegurando el éxito del servicio turístico buscando la satisfacción y fidelización del huésped, comensal y visitante turístico. El libro sigue un recorrido para una fácil implantación, con mapas de procesos, plantillas, herramientas, gestión de la NO calidad y ejemplos para asegurar el éxito en el diseño y posterior ejecución del servicio. Está pensado para todos aquellos profesionales turísticos, independientemente del tamaño de la empresa, que quieran profundizar en el diseño de los servicios turísticos y la gestión de su calidad. Convertir una manera de hacer en una estrategia de empresa...



Editorial	DIAZ DE SANTOS
Subject	<Genérica>
EAN	9788490523810
Status	Disponible
Size	2400x1700x0 mm.
Weight	520
Price (Tax inc.)	24,00€