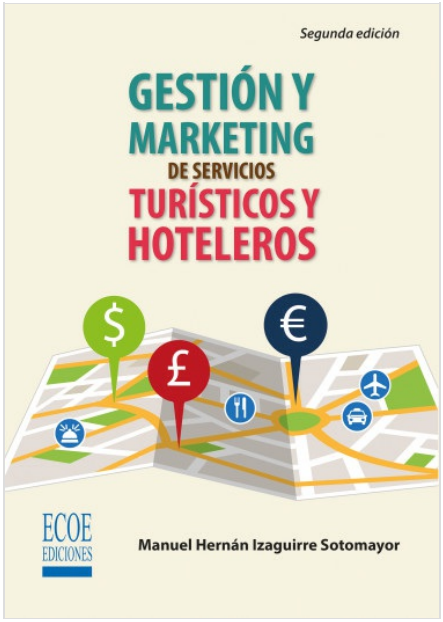
Gestión y marketing de servicios turísticos y hoteleros



Autor

Manuel Hernán Izaguirre Sotomayor

Sinopsis

La mejora continua de la calidad del servicio turístico y hotelero se sustenta en la identificación de las cinco brechas o diferencias que se generan entre lo que los turistas o huéspedes esperaban recibir (expectativas) y lo que realmente recibieron (percepciones). De las cinco brechas de la calidad del servicio turístico y hotelero, una es generada por los turistas al establecer una diferencia entre las expectativas, independientemente de si fueron influenciadas por necesidades y deseos personales, por experiencia previa, por las promesas de servicios explícitas e implícitas, o por la comunicación boca-oído, entre otros, y la percepción que se formaron después de recibirlos. Las cuatro brechas restantes las originan las empresas turísticas y hoteleras y son las siguientes: Brecha del conocimiento Brecha del diseño y los estándares del servicio Brecha del desempeño del servicio Brecha de la comunicación El libro es una guía para identificar estas brechas y conocer las causas que las originan con el fin de tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad del servicio brindado a los turistas y a los huéspedes.

MI

Sobre el autor

Manuel Hernán Izaguirre Sotomayor

Impreso

Año de publicación: 2014

Presentación: Libro de tacto blando (Tapa blanda o Bolsillo)

Tamaño: 24 x 17 cm

Número de páginas del contenido principal: 182 Páginas

ISBN13: 9789587711592

$60.000 COP

E-Book

Año de publicación: 2014

Presentación: EPUB (Digital: online)

Número de páginas orientativo de un producto digital: 182 Páginas

ISBN13: 9789587711608

$29.900 COP

2026 © Sistema Integrado de Metadata Estandarizada desarrollado por Hipertexto - Netizen

E-Book

Año de publicación: 2014

Presentación: PDF (Digital: online)

Número absoluto de páginas: 182 Páginas

ISBN13: 9789585081277

$29.900 COP

IBD

Año de publicación: 2014

Presentación: Tapa blanda o Bolsillo

Tamaño: 24 x 17 cm

Número absoluto de páginas: 184 Páginas

ISBN13: 9789587711592

$10.000 COP



Palabras clave

Gestión hotelera; Marketing de servicios; Calidad del servicio; Turismo; Administración hotelera; Satisfacción del cliente; Brechas de servicio; Servicios turísticos

2026 © Sistema Integrado de Metadata Estandarizada desarrollado por Hipertexto - Netizen