

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر در اجرای مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت هتلداری مطالعه موردی هتل های ۵ ستاره کیش

محل انتشار:

دومین همایش ملی دستاوردهای نوین در مطالعات سبز؛ چالش ها و کاربردها (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

مرضیه مهدی زاده - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی، موسسه آموزش عالی مازیار

ولی اله رحمانی - استادیار موسسه آموزش عالی مازیار

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف بررسی عوامل موثر در اجرای مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت هتلداری مطالعه موردی هتل های ۵ ستاره کیش بود. این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ شناسی توصیفی - تحلیلی است. جمع آوری اطلاعات با شیوه کتابخانه ای و میدانی بوده و نیز جامعه آماری پژوهشی گردشگران و مسافران ۱۳هتل ۵ ستاره کیش می باشد. نتایج حاکی آن است که ابزار روش های الکترونیکی و فن آوری ارتباطات و اطلاعات به عنوان ابزار توسعه و بهبود وضعیت اقتصادی و اجتماعی در صنعت هتلداری و هتل های ۵ ستاره کیش بسیار حائز اهمیت است.

کلمات کلیدی:

مدیریت، ارتباط با مشتری، رضایت مندی مشتری، صنعت هتلداری، هتل های ۵ ستاره کیش

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1615140>

