

عنوان مقاله:

تحلیلی بر استراتژی های مدیریت تجربه مشتری در صنعت هواپیمایی: استفاده از شاخص های عملکرد کلیدی (KPIs) برای ارتقای گردشگری پزشکی و سلامت

محل انتشار:

اولین همایش ملی گردشگری، فرهنگ، تمدن و تاریخ (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

سیدعبدالحجت مقدس نیان - مشاور ارشد کسب و کار، بخش تجاری، هواپیمایی ماهان

سیدمهدی مقدس نیان - کارشناس ارشد، دانشگاه بین المللی مذاهب اسلامی

خلاصه مقاله:

در عصر کنونی که صنعت هواپیمایی با چالش های رقابتی فزاینده ای روبه رو است، توجه به گردشگری سلامت به عنوان یک بخش استراتژیک و رو به رشد، اهمیت ویژه ای یافته است. این مقاله به بررسی نقش شاخص های کلیدی عملکرد (KPIs) در بهینه سازی خدمات گردشگری سلامت توسط شرکت های هواپیمایی می پردازد. با استناد به متون معتبر و داده های صنعتی، استراتژی های موثر برای ارتقای کیفیت خدمات و تجربه مشتریان در این حوزه شناسایی شده اند. متدولوژی تحقیق شامل بررسی کیفی ادبیات موجود و تحلیل تطبیقی میان مدل های موفق خدماتی است. یافته های تحقیق بر این نکته تاکید دارند که استفاده هوشمندانه از KPIها می تواند در بهبود سفرهای درمانی و افزایش کارایی عملیاتی نقش بسزایی داشته باشد. این مقاله بر اهمیت فراهم آوردن تجربه ای بی نظیر برای مسافران در حوزه گردشگری سلامت تاکید می کند و چارچوبی برای استفاده از KPIها در جهت بهبود مستمر خدمات ارائه می دهد. در نهایت، با بررسی های انجام شده، راهکارهایی برای دستیابی به تمایز رقابتی و ایجاد تجربیات به یادماندنی برای مسافران مطرح شده اند. ادغام استراتژیک KPIها در مدل های کسب و کار شرکت های هواپیمایی برای موفقیت در بخش گردشگری سلامت بیانگر تغییر پارادایمی در این صنعت است.

کلمات کلیدی:

گردشگری سلامت، خدمات هواپیمایی، شاخص های کلیدی عملکرد (KPIs)، سفر بیمار، رضایت مشتری، تعالی عملیاتی.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1879066>

