

Module 9-oorsig Kommunikasie en kliëntesorg

In Hoofstuk 1 word gekyk na gerekenariseerde plekbesprekingstelsels wat deur die wêreld se grootste lugdiens te geskep is om die bespreking van plekke op vliegtuie vir toeriste te vergemaklik. Hoofstuk 2 bied 'n oorsig van hoe veral buitelandse toeriste met respek behandel moet word, asook hoe met hulle gekommunikeer behoort te word, ook tot voordeel van die toerismebedryf.

Ondanks die beste pogings om toeriste baie goed te behandel, sal daar tye wees wanneer 'n mens met versoeke en klagtes van kliënte te doene gaan kry. In Hoofstuk 3 word verduidelik hoe om sulke klagtes en opbouende kritiek te hanteer. Die laaste hoofstuk van die module handel oor strategieë om kliëntediens van gehalte te lewer en te handhaaf. Jy sal ook leer dat kliëntediens 'n invloed op dienslewering tussen sektore het.

In die volgende geheuekaart word hierdie module in meer besonderhede uiteengesit:

