

Module 9-opsomming

Kommunikasie en kliëntesorg

Hoofstuk 1: Wêreldverspreiding- en sentrale besprekingstelsels

'n Wêreldverspreidingstelsel is die naam wat gegee word om die samesmelting van lugdienste se rekenaarbesprekingstelsels om globale digitale stelsels vir reisbesprekings te skep, te beskryf. 'n Sentrale besprekingstelsel (SBS) is 'n geoutomatiseerde fasiliteit wat reisagentskappe in staat stel om by die groot operateurs dwarsdeur die wêreld in te skakel om sitplekke op vliegtuie, hotelkamers, ens. te bespreek.

Hoofstuk 2: Hantering van buitelandse toeriste

Respek vir buitelandse kliënte ten opsigte van hul godsdienstige praktyke, sosiale gebruike, kos- en drankvoorkeure, kleredrag en voorkoms, aanspreekvorms en taal.

Hoofstuk 3: Klagtes van kliënte

Kliënteklagtes is belangrik vir drie redes:

- Dit wys vir 'n organisasie hoe sy kliëntediens is.
- Dit wys dat kliënte wil voortgaan om sake met die organisasie te doen.
- Dit bied 'n geleentheid vir die organisasie om sy produkte en dienste te verbeter.

Hoofstuk 4: Die handhawing van gehaltdiens

Daar is 'n aantal strategieë wat deur toerisme-organisasies gebruik kan word om vlakke van uitstekende kliëntediens te bereik en te handhaaf:

- prestasiebestuur
- gehaltebeheer
- kliënte-opnames
- span- en portuurbeoordeling
- indiensopleiding.