

LÉARGAS TURASÓIREACHTA

AONAD 3

SEIRBHÍS DO CHUSTAIMÉIRÍ IONTACH



LEABHAR OIBRE AN MHC LÉINN

LÉARGAS TURASÓIREACHTA - AONAD A TRÍ

Arna fhorbairt ag an Institiúid Teicneolaíochta, Trá Lí, i gcomhar le hInstitiúid Aíochta na hÉireann

Réamhrá

Dia duit agus fáilte romhat chuig an leabhar oibre mac léinn atá deartha chun tacú le do thuras trí na haonaid ar líne Tourism Insight. Is comhthionscnamh é an tionscadal Tourism Insight idir Institiúid Fáilteachais na hÉireann, Institiúid Teicneolaíochta, Trá Lí & Fáilte Éireann. In aonad a dó d'fhéachamar ar ról fhéideartha san earnáil agus ar na bealaí oideachais agus oiliúna a d'fhéadfadh a bheith ann san earnáil. San aonad seo breathnóimid anois ar an mhéid a thógann sé chun eispéireas den scoth a chruthú agus a chothabháil do chustaiméirí. Is iad na torthaí foghlama le haghaidh aonad a trí:

1. An tábhacht a bhaineann le aire a thabhairt don chustaiméir a thuiscint
2. Muinín a fhorbairt i do chumas féin seirbhís iontach do chustaiméirí a sholáthar
3. Eolas a bheith agat ar na gnéithe a mbíonn tionchar acu ar scileanna maithe cumarsáide maidir le cúram custaiméirí

An acmhainn ar líne agus an leabhar oibre a úsáid

Tá sé i gceist go n-oibreofar an t-aonad seo agus úsáid a bhaint as na h-acmhainní ar líne agus an leabhar oibre seo. Tá roinnt gníomhaíochtaí ar fud na h-aonaid atá beartaithe chun tacú le d'fhoghlaim agus mar sin moltar duit páirt ghníomhach a ghlacadh sna gníomhaíochtaí seo.

Nascleanúint tríd an Aonad Ar Líne

Is féidir leat dul ar aghaidh trí chliceáil ar 'NEXT' agus siar trí chliceáil ar 'PREV' ar an choirnéal/cúinne ag bun an leathanaigh. Ina theannta sin tá rogha 'Menu' sa choirnéal/cúinne uachtarach ar thaobh na láimhe deise. Má bhrúann tú air seo, tugtar roghchlár anuas duit a ligeann duit aon cheann de na leathanaigh is mian leat a roghnú. Tá rogha 'Acmhainní' sa choirnéal ar bharr na láimhe deise. Nuair a bhrúann tú ar seo soláthróidh sé nasc duit le doiciméad PDF. Nuair is gá seolfar tú chuig gníomhaíocht sa leabhar oibre seo.

Gníomhaíocht - RATER

Ag cur leis an mhéid a d'fhéach tú air san aonad ar líne ba mhaith liom go ndéanfa cleachtadh a fhéachann ar na cúig ghné RATER. Ar an gcéad leathanach eile gheobhaidh tú tábla ina mbeidh tú in ann an tábla RATER a úsáid chun an eispéireas maith agus dona dena custaiméirí a bhí agat féin nó ag do theaghlach a thaifeadadh. I gcolún A, tá sampla de sheirbhís mhaith do chustaiméirí líonta agam ó mo thaithí ar bhialann. Ba mhaith liom go ndéanfa machnamh ar dhá shampla de sheirbhís do chustaiméirí, ceann maith agus droch-cheann agus comhlánaigh colún B don droch-shampla agus colún C don dea-shampla. Cuimhnigh nach gá gur tionscadal fáilteachais é; ní gá ach breathnú ar aon eispéireas custaiméara.

LÉARGAS TURASÓIREACHTA - AONAD A TRÍ

Dimension (Toise?)	A	B Olc???	C (Maith)
R eliability (Iontaofacht)	Food was served in a timely manner		
A ssurance (Dearbhú)	Waiter gave good advice on choice of food and wine. Appeared knowledgeable.		
T angibles (Dochtúirí)	Presentation and taste of very good quality; it was what I expected.		
E mpathy (Ionbhá)	Feel like I'm a valued customer. Restaurant staff checked to see if I was happy with service.		
R esponsiveness (Sofhreagracht)	Staff responded to my requests for assistance promptly.		

Gníomhaíocht - Luach ar Airgead

Sa ghníomhaíocht seo ba mhaith liom ar dtús machnamh a dhéanamh ort, 'Céard é is luach maith agus droch-luach an dar leat?' Agus é sin a scríobh síos. Ar an dara cuir síos, téigh ar an idirlíon agus faigh dhá sampla de luach maith; iad a liostú agus abair cén fáth a mhothaíonn tú gur luach maith iad?

Céard iad na luachanna maithe airgead? _____

Example 1

Example 2

Gníomhaíocht - An Chomórtas

Cibé is díol spéise do thurasóirí, óstán, barra nó bialann, beidh iomaitheoirí agat. Bí cinnte go gcuireann tú taithí den scoth ar fáil do chustaiméirí, agus go hidéalach ceann atá níos fearr ná do chuid iomaitheoirí. Ach ní chiallaíonn sé sin go gcaithfidh tú a bheith níos saoire; díreach níos fearr. D'fhonn do sheirbhís a fheabhsú, is féidir leat a lán rudaí a fhoghlaim ó bhreathnú orthu siúd a bhfuil tú in iomaíocht leo.

Is mian liom 5 cheist a fhreagairt don ghníomhaíocht seo:

1. Féach ar dhá óstán ar an idirlíon. Go hidéalach, déan iarracht dhá óstán a fháil i do cheantar / contae féin.
2. Bain úsáid as an suíomh gréasáin comhairleora turasa chun fáil amach an féidir le gach duine déanamh go maith agus cad iad na gearáin a fhaigheann an chuid is mó dóibh?
3. Ansin seiceáil amach gach ceann dá láithreáin ghréasáin. Breathnaigh ar a ngeallfaidh gach ceann díobh a sheachadadh, agus ansin déan comparáid idir na gealltanais seo.
4. Cad a deir a rátáil maidir le comhairleoirí turais i gcomparáid lena suíomh gréasáin?
5. Sainithin an pointe díola uathúil atá ag gach óstán. Mar shampla, b'fhéidir gur eispéireas Spa nó suíomh i lár na cathrach é? Comhlánaigh na cúig roinn ar an gcéad leathanach eile. Céard iad na luachanna maithe airgead?

Gníomhaíocht - Gearáin

Ar an drochuair, ní bheidh gach eispéireas custaiméara dearfach. Mar sin féin, ba cheart go mbeadh aon soláthraí maith toilteanach agus ábalta foghlaim ó bhotúin agus deiseanna a fheabhsú chun iad a fheabhsú.

Smaoinigh ar an uair dheireanach a raibh droch-thaithí custaiméara agat, cén taithí a bhí agat? An ndearna tú gearán leis an ngnó; má rinne tú gearán, cad a rinne siad faoi?

Ar inis tú do dhaoine, agus má inis, cé mhéid duine ar inis tú faoi do dhroch-thaithí? An raibh tú díreach ag insint do dhaoine go pearsanta nó ar inis tú do dhaoine ar na meáin shóisialta?

Ceacht Leabhar Oibre - ríomh an uimhir iarbhír. Cuimhnigh, má d'inis tú do dhaoine faoi do thaithí dhiúltach ar na meáin shóisialta, d'fhéadfadh na daoine a sroichfear dul isteach sna céadta más rud é nach mílte iad

LÉARGAS TURASÓIREACHTA - AONAD A TRÍ

Maith thú, tá aonad 3 críochnaithe agat anois; Faoin am seo tá súil agam go dtuigeann tú, beagán ar conas a n-oibríonn tú i siopaí beaga agus/nó óstáin móra cúig réalta, go dtabharfaidh daoine faoi thaithí an chustaiméara. Sa deireadh, baineann sé le taithí iomlán dearfach a sholáthar do gach custaiméir gach uair.