



ФОНД
НАУЧНИ
ИЗСЛЕДВАНИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА

25 години

ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО АГРОБИЗНЕС И РАЗВИТИЕ НА РЕГИОНИТЕ
Юбилейна международна научна конференция БЪЛГАРИЯ НА РЕГИОНИТЕ

Перспективи за устойчиво регионално развитие

27-28 октомври 2017 г., Пловдив, България



25 years

UNIVERSITY OF AGRIBUSINESS AND RURAL DEVELOPMENT
Jubilee International Scientific Conference BULGARIA OF REGIONS

Sustainable Regional Development Perspectives

27-28 October 2017, Plovdiv, Bulgaria

<http://regions.uard.bg>

An Example Scheme for the Introduction of an Algorithm for Work of Servicing Customers in the Specialized Branch of Tourism

Aleksandar Davchev

University of agribusiness and rural development - Plovdiv, Bulgaria

Abstract: The high level of customer satisfaction is a function of the quality of services. In the condition of a highly competitive market environment, the income of the business organization is closely related to the number of attracted consumers as well as their successful incitement to commit a maximum number of purchases.

The author propose the using of a specific customer service algorithm that could be seen as an opportunity to increase sales success. Combining it with effective sales promotion tools could create a definite competitive advantage for the business organization and help achieve the basic tasks that are being placed on the seller of tourism services or products.

Keywords: tourism, customer satisfaction, sales algorithms, effective sales promotion tools, advantage for the business organization.

Примерна схема за въвеждане на алгоритъм за работа при обслужване на клиенти в специализирано направление на туризма

Александър Давчев

Висше училище по агробизнес и развитие на регионите – Пловдив

Резюме: Високата степен на удовлетвореност на клиентите е функция от качеството на тяхното обслужване. В условия на силно конкурентна пазарна среда, обемът на приходите на бизнес организацията е тясно свързан с броя на привлечените потребители, както и от успешното им подтикване към извършване на максимален брой покупки.

Авторът предлага използването на конкретен алгоритъм за работа при обслужване на клиентите, който би могъл да се разглежда като възможност за повишаване на успеваемостта в продажбите. Комбинирането му с ефективните способности за насърчаването им би могло да формира определено конкурентно предимство за бизнес организацията и способства за постигане на основните задачи, които са поставени пред продавача на туристически продукти или услуги.

Ключови думи: туризъм, удовлетвореност на клиентите, алгоритми за продажби, ефективни инструменти за рекламиране на продажбите, предимство за бизнес организацията.