

РЕФЕРАТ

Дипломная работа Суслевой А.А. на тему: Формирование программы лояльности клиентов санаторно-курортных организаций(на примере Гомельской области).

Дипломная работа: 90 с., 10рис., 44 табл., 28 источников, 5 прил.

SWOT-АНАЛИЗ, САНАТОРИИ, ТОВАРНАЯ ПОЛИТИКА, ЛЕЧЕНИЕ, ОЗДОРОВЛЕНИЕ, ЦЕНОВАЯ ПОЛИТИКА, ЛОЯЛЬНОСТЬ, СКИДКИ.

Объект исследования –санатории Гомельской области: санаторий для взрослых Гомельского отделения Белорусской Железной Дороги, «Приднепровский» Белпрофсоюзкурорта, а также санатории для взрослых и детей «Золотые пески» Гомельпромстроя, «Ченки» Белпрофсоюзкурорта, «Машиностроитель» РУП «Гомсельмаш» и «Серебряные ключи» Светлогорского «Химволокно».

Предметом исследования в дипломной работе является направление оздоровительного туризма.

Основной целью дипломной работы является разработка программы лояльности клиентов санаторно-курортных организаций Гомельской области.

При выполнении работы использованы методы сравнения, SWOT-анализ, PEST-анализ, корреляционно-регрессионный анализ.

В процессе работы проведены исследования внешней и внутренней среды санаторно-курортных организаций, проанализированы услугисанаториев и их стоимость, дана оценка лояльности санаторно-курортных организаций.

В ходе выполнения дипломной работы выявлены недостатки санаторно-курортных организаций: не уделяется должное внимание постоянным клиентам санаторно-курортных организаций, минимальное внимание на систему лояльности по отношению к потребителям в санатории Гомельского отделения Белорусской Железной Дороги, не развита система задействия и привлечения потенциальных потребителей.

Результатами выполнения дипломной работы явились мероприятия по введению дисконтной карты постоянного гостя, разработке программы лояльности с целью удержания клиентов, проведению конкурсов среди потенциальных клиентов.

Все предложенные мероприятия несут положительный отклик для санаториев и приносят суммарную прибыль в размере 34504,82рублей.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.