



صنعت هتلداري

صدف پيلوار



سرشناسه	: پیلوار، صدف، ۱۳۶۲-
عنوان و نام پدیدآور	: صنعت هتلداری / مولف صدف پیلوار.
مشخصات نشر	: تهران: شاین، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۱۹۶ ص.: مصور، جدول: ۱۴/۵×۲۱/۵ س.م.
شابک	: ۴۰۰۰۰ ریال ۴-38-6764-622-978:
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه: ص. [۱۸۵] - ۱۹۶.
موضوع	: هتل‌ها و مسافرخانه‌ها -- ایران -- خدمات مشتری -- نمونه پژوهی
موضوع	: Hotels -- Customer services -- Iran -- Case studies
موضوع	: مشتری‌شناسی -- ایران -- مدیریت -- نمونه پژوهی
موضوع	: Customer relations -- Management -- Iran -- Case studies
موضوع	: خدمات مشتری -- ایران -- مدیریت -- نمونه پژوهی
موضوع	: Customer services -- Management -- Iran -- Case studies
موضوع	: خدمات مشتری -- ایران -- ارزشیابی -- نمونه پژوهی
موضوع	: Customer services -- Iran -- Evaluation -- Case studies
موضوع	: هتل‌ها و مسافرخانه‌ها -- ایران -- مدیریت -- نمونه پژوهی
موضوع	: Hotel management -- Iran -- Case studies
رده بندی کنگره	: ۳۷۱.۰۶۸/۴۷
رده بندی دیویی	: ۳۷۱.۰۶۸/۴۷
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۹۴۸



شاین

صنعت هتلداری

مولف: صدف پیلوار

صفحه آرای: مریم علی‌زاده

مدیر هنری و طراح گرافیک جلد: سارا پیلوار

چاپ و صحافی: نگارش، چاپ اول، ۱۳۹۹ تهران، ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۴۰۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۷۶۴-۳۸-۴

همه حقوق چاپ و نشر برای ناشر و مولف محفوظ است.

تمامی حقوق این اثر محفوظ است. تکثیر یا تولید مجدد آن کلاً و جزئاً (چاپ، فتوکپی، صوت، تصویر و

انتشار الکترونیکی) بدون اجازه مکتوب ناشر و مولف ممنوع است و پیگرد قانونی دارد.

دفتر انتشارات: تهران، میدان انقلاب، مجتمع فروزنده، طبقه ۴، واحد ۷۰۸

تلفن دفتر: ۰۲۱-۶۶۴۶۶۷۷۹

پیشگفتار

اهمیت خلاقیت و نوآوری، برای بقا و پیشرفت و حتی حفظ وضع موجود باید جریان نوآوری را تقویت کنیم تا از رکود سازمان جلوگیری کرد.

از نظر لغوی خلاقیت به معنی پیدایی و تولید یک اندیشه و فکر نوست در حالی که نوآوری عملی ساختن آن اندیشه و فکر است. سازمان ها را براساس میزان توجه و تاکیدشان بر توسعه و پایداری به تغییرات محیط و میزان خلاقیت به چهار گروه تقسیم می کنند:

۱- هم به خلاقیت می پردازند و هم برای پاسخ به تغییرات نوآوری پیشه می کنند.

فهرست مطالب

فصل اول: مراداشت اولیه	۱۹
فصل دوم: زمینه‌های پیدایش CRM و اهمیت بر آن	۷۳
فصل سوم: مزایای CRM و انتظار مشتری از ارائه خدمات	۹۱
فصل چهارم: نارسایی‌های ارائه خدمات و سرویس و تأثیر آن بر مشتری	۱۰۹
فصل پنجم: بررسی SWOT در حوزه گردشگری و هتلداری	
باتوجه به مفهوم CRM	۱۳۵
فصل ششم: اطلاعات داده‌ها	۱۶۱
منابع	۱۸۰