



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

UNIVERSITY OF PIRAEUS

Σχεδιασμός εμπειρίας πελάτη στον τουρισμό

Μάρκος Τσόγκας

Καθηγητής Διεθνούς Μάρκετινγκ

Μαρίνα Κυριάκου

Επικ. Καθηγήτρια Μάρκετινγκ



Περιεχόμενο Μαθήματος

Στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον οι τουρίστες ως ταξιδιώτες και ως καταναλωτές είναι πιο απαιτητικοί, έχουν πρόσβαση σε πολύ περισσότερες πληροφορίες και αναζητούν διαρκώς εναλλακτικά προϊόντα και υπηρεσίες.

Σε αυτό το πλαίσιο είναι επιτακτική ανάγκη οι τουριστικές επιχειρήσεις και οι τουριστικοί προορισμοί να προσφέρουν στους πελάτες τους όχι απλώς προϊόντα και υπηρεσίες, αλλά κυρίως αξέχαστες εμπειρίες. Με αυτόν μόνο τον τρόπο οι πελάτες θα είναι ενθουσιασμένοι, θα επιστρέφουν στην επιχείρηση και στον προορισμό και θα μοιράζονται την θετική τους εμπειρία.



Περιεχόμενο Μαθήματος

Σκοπός αυτού του μαθήματος είναι να παρουσιαστεί αυτή τη νέα προσέγγιση του Μάρκετινγκ Εμπειριών, να αναλυθεί η διαδρομή του καταναλωτή (**Customer Journey**) στον ταχέως αναπτυσσόμενο κλάδο του τουρισμού και να σχεδιαστεί ο επιτυχής συνδυασμός τους στα πλαίσια της άριστης εξυπηρέτησης των επισκεπτών.



Μαθησιακά Αποτελέσματα

Μέσα από αυτό το μάθημα οι μεταπτυχιακοί φοιτητές θα είναι σε θέση να:

- κατανοούν τις ιδιαίτερες **ανάγκες** της κάθε ομάδας τουριστών
- αντιλαμβάνονται τον τρόπο δημιουργίας **«πρόσθετης» αξίας** για τον πελάτη και **διαφοροποίησης από τον ανταγωνισμό** μέσα από άριστη εξυπηρέτηση
- αναπτύξουν και να διατηρήσουν **κουλτούρα εξυπηρέτησης**
- **«ενθουσιάζουν»** τον πελάτη και όχι απλά να τον ικανοποιούν
- συμβάλουν στη δημιουργία **αξέχαστων εμπειριών**
- κατανοήσουν το ρόλο των **εργαζομένων** και των **διαδικασιών** στην εξυπηρέτηση του πελάτη
- χτίσουν **ισχυρές σχέσεις** με τους πελάτες τους
- διαχειριστούν αποτελεσματικά τα **παράπονα** των πελατών



Τρόπος Εξέτασης

Αξιολόγηση επίδοσης φοιτητών /τριών:

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| ✓ Εργασία – case study | 40 μονάδες |
| ✓ Τελική Γραπτή Εξέταση | 60 μονάδες |
| ✓ Σύνολο | 100 μονάδες |

Ενδεικτική Βιβλιογραφία

