



Total Quality Management (TQM) im Leisure Travel (German Edition)

Sabrina Weicker

Download now

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Total Quality Management (TQM) im Leisure Travel (German Edition)

Sabrina Weicker

Total Quality Management (TQM) im Leisure Travel (German Edition) Sabrina Weicker

Studienarbeit aus dem Jahr 2007 im Fachbereich Touristik / Tourismus, Note: 2,0, Fachhochschule Worms , 25 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: Es gibt in Deutschland rund 12.600 Reisebüros, die mit einem Buchungsanteil von 44 Prozent immer noch die Buchungsstelle Nummer Eins sind. Durch die technologische Entwicklung gewinnt das Internet bei der Reisebuchung allerdings weiterhin an Bedeutung. Das Internet wird von der touristischen Wertschöpfungskette, d.h. Veranstaltern und Leistungsträger wie Airlines und Hotels etc. zu einem weiteren Vertriebsweg erklärt. Für 14 Prozent der Kunden ist das Internet mittlerweile nicht nur noch Informationsbeschaffungsmedium, sondern auch eigene Buchungsmaschine.

Auch der Direktvertrieb zählt zur Konkurrenz der Reisebüros. Viele Reiseveranstalter und Leistungsträger nutzen den Weg, um die Provisionen einzusparen. Kunden können somit auf der unternehmenseigenen Homepage Flugtickets, Hotelaufenthalte, komplette Pauschalreisen etc. selbst einbuchen. Bei Fragen steht ein Call Center zur Verfügung. Laut der Reiseanalyse 2006 buchten im Jahr 2005 21 Prozent der Urlauber bei ihrer Unterkunft direkt, 13 Prozent beim Verkehrsträger und acht Prozent beim Reiseveranstalter. Ein anderer Vertriebskanal der Reiseveranstalter und Verkehrsträger sind mittlerweile schon Discounter wie Lidl und Co.

Das, was das Reisebüro im Gegensatz zu anderen Vertriebswegen bieten kann, ist Qualität bestehend aus hoher Beratungsqualität, sozialer Kompetenz wie Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter, und ein einladendes Erscheinungsbild des Büros, das bereits bei der Buchung Urlaubsatmosphäre schafft. Natürlich muss diese Qualität im Reisebüro auch gelebt werden, damit der qualitative Unterschied zu anderen Vertriebswegen für den Kunden deutlich zu erkennen ist. Ein System, das die Qualität im Unternehmen stetig kontrolliert, sichert und verbessert, ist das Qualitätsmanagement.

Ein Reisebüro konkurriert allerdings nicht nur mit verschiedenen Vertriebskanälen, sondern auch mit anderen stationären Reisebüros. Um sich heutzutage qualitativ von der Konkurrenz abzuheben und dieses auch publizieren zu können, setzen sich einige Reisebüros mit Hilfe von Zertifizierungen ihrem Büro ein „Qualitätsstempel“ auf.

In dieser Arbeit sollte deutlich werden, ob ein kleines Unternehmen, wie das Reisebüro, ein System zur Qualitätssicherung benötigt und ob sich Zertifizierungen und Gütesiegel im Wettbewerb und bei den Kunden bewähren werden.

 [Download Total Quality Management \(TQM\) im Leisure Travel \(...pdf](#)

 [Read Online Total Quality Management \(TQM\) im Leisure Travel ...pdf](#)

Download and Read Free Online Total Quality Management (TQM) im Leisure Travel (German Edition) Sabrina Weicker

From reader reviews:

Richard Puccio:

Do you have favorite book? For those who have, what is your favorite's book? Book is very important thing for us to find out everything in the world. Each publication has different aim as well as goal; it means that e-book has different type. Some people truly feel enjoy to spend their a chance to read a book. They are reading whatever they consider because their hobby is usually reading a book. How about the person who don't like reading through a book? Sometime, person feel need book once they found difficult problem or maybe exercise. Well, probably you'll have this Total Quality Management (TQM) im Leisure Travel (German Edition).

Charles Smith:

Throughout other case, little individuals like to read book Total Quality Management (TQM) im Leisure Travel (German Edition). You can choose the best book if you'd prefer reading a book. So long as we know about how is important a new book Total Quality Management (TQM) im Leisure Travel (German Edition). You can add expertise and of course you can around the world by just a book. Absolutely right, since from book you can learn everything! From your country until eventually foreign or abroad you will find yourself known. About simple factor until wonderful thing you may know that. In this era, we are able to open a book as well as searching by internet unit. It is called e-book. You may use it when you feel uninterested to go to the library. Let's examine.

Shawn Stoltzfus:

The publication with title Total Quality Management (TQM) im Leisure Travel (German Edition) contains a lot of information that you can find out it. You can get a lot of advantage after read this book. This book exist new expertise the information that exist in this book represented the condition of the world today. That is important to yo7u to understand how the improvement of the world. This book will bring you within new era of the the positive effect. You can read the e-book on the smart phone, so you can read it anywhere you want.

Mathew Casillas:

People live in this new morning of lifestyle always make an effort to and must have the free time or they will get wide range of stress from both way of life and work. So , whenever we ask do people have time, we will say absolutely without a doubt. People is human not a robot. Then we ask again, what kind of activity have you got when the spare time coming to an individual of course your answer can unlimited right. Then ever try this one, reading ebooks. It can be your alternative within spending your spare time, the book you have read is Total Quality Management (TQM) im Leisure Travel (German Edition).

**Download and Read Online Total Quality Management (TQM) im
Leisure Travel (German Edition) Sabrina Weicker
#GFSTLIB9MCE**

Read Total Quality Management (TQM) im Leisure Travel (German Edition) by Sabrina Weicker for online ebook

Total Quality Management (TQM) im Leisure Travel (German Edition) by Sabrina Weicker Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read Total Quality Management (TQM) im Leisure Travel (German Edition) by Sabrina Weicker books to read online.

Online Total Quality Management (TQM) im Leisure Travel (German Edition) by Sabrina Weicker ebook PDF download

Total Quality Management (TQM) im Leisure Travel (German Edition) by Sabrina Weicker Doc

Total Quality Management (TQM) im Leisure Travel (German Edition) by Sabrina Weicker Mobipocket

Total Quality Management (TQM) im Leisure Travel (German Edition) by Sabrina Weicker EPub