

# «Организация санаторно – курортных услуг»

*Зубрей Светлана Анатольевна  
главный врач санатория «Электра»*



## Инструменты развития санатория:

- Клиенториентированность
- «разрушение мифов»
- система внутренней лояльности





# Клиенториентированность



Ценности клиента

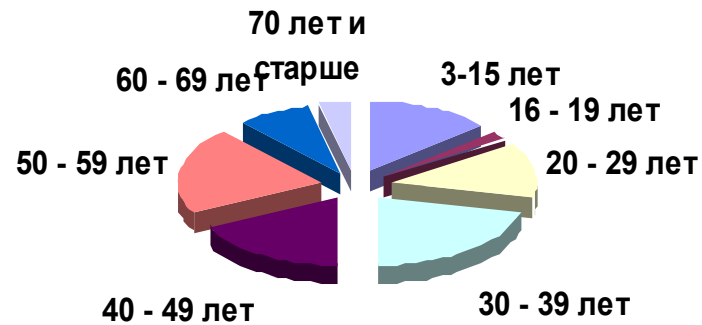


услуги приоритеты процессы

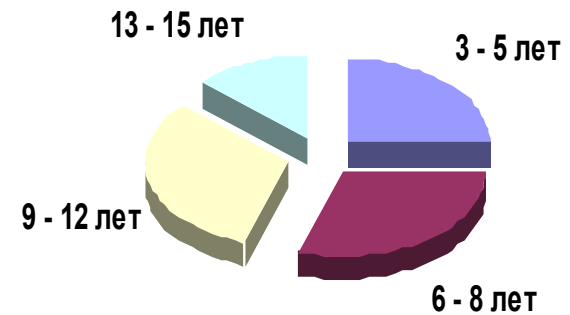


## Структура отдыхающих санатория «Электра»

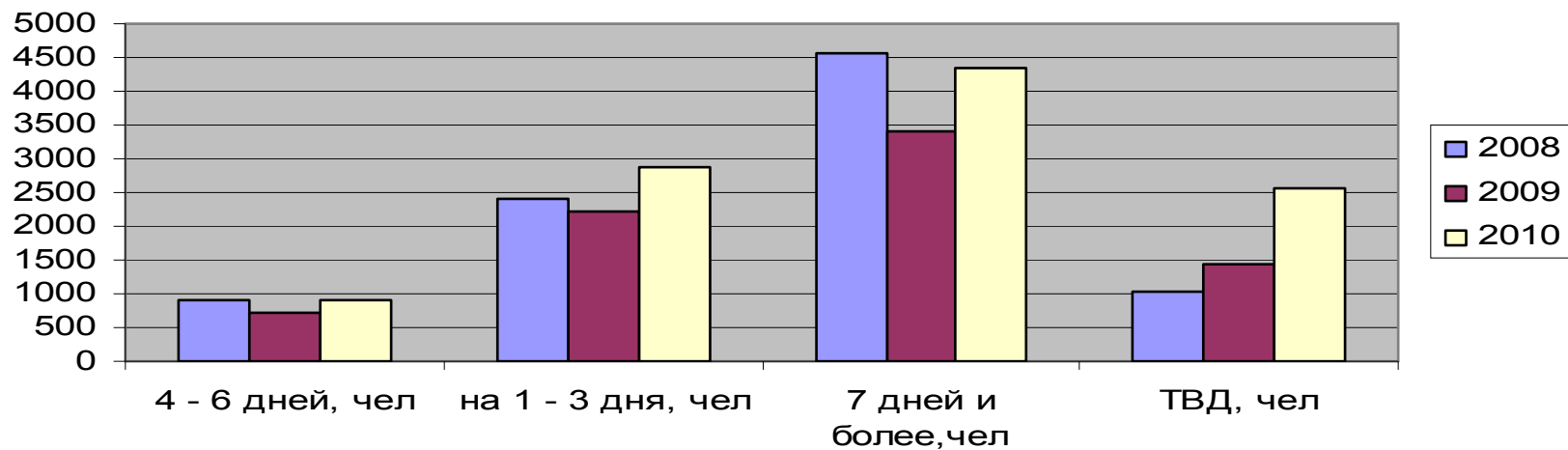
ВОЗРАСТ КЛИЕНТА 2010г.



Возраст детей, 2010г.



Продолжительность курса лечения 2008-2010гг..



Спасибо за внимание!