

«Организация санаторно – курортных услуг»

*Зубрей Светлана Анатольевна
главный врач санатория «Электра»*



Инструменты развития санатория:

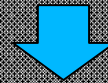
- Клиенториентированность
- «разрушение мифов»
- система внутренней лояльности



Клиенториентированность



Ценности клиента

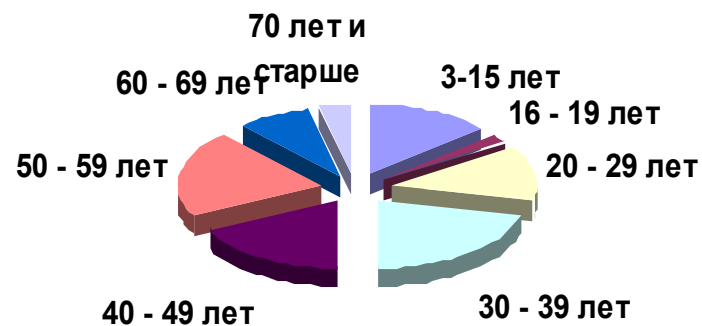


услуги приоритеты процессы

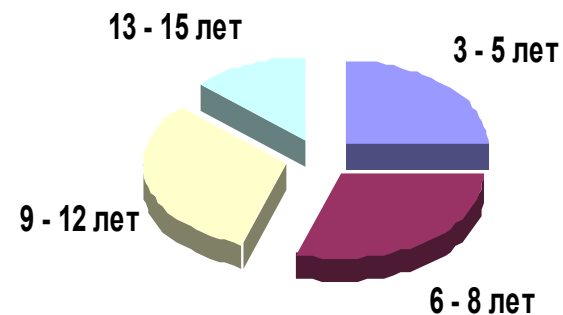


Структура отдыхающих санатория «Электра»

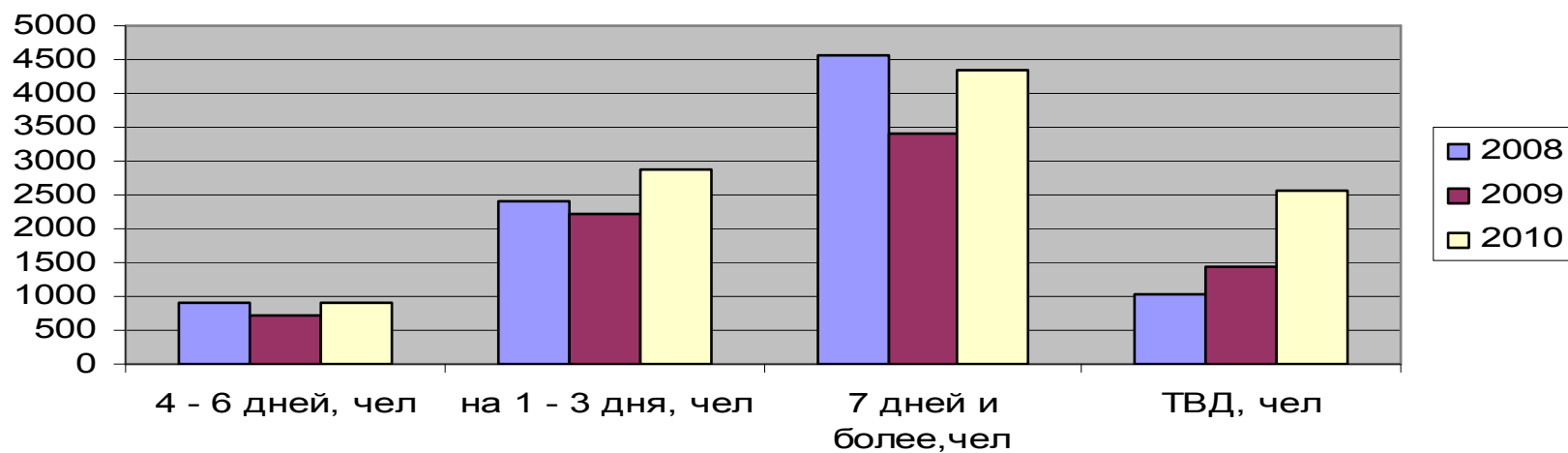
ВОЗРАСТ КЛИЕНТА 2010г.



Возраст детей, 2010г.



Продолжительность курса лечения 2008-2010гг..



Спасибо за внимание!