

COLEÇÃO HOTELARIA



Elenara Viera de Viera

# QUALIDADE EM SERVIÇOS HOTELEIROS

*a satisfação do cliente é função de todos*



# Resumo de Qualidade em Serviços Hoteleiros. A Satisfação do Cliente É Função de Todos

A implantação da qualidade em hotéis tem se tornado uma constante nos últimos tempos, em função da facilidade de acesso a equipamentos, a softwares e a materiais que muito podem melhorar o padrão dos serviços e produtos, que são colocados à disposição dos hóspedes.

O serviço diferenciado oferecido pelos hotéis tem se constituído em fator importante no enfrentamento da concorrência e na disputa pela preferência dos hóspedes. Exceder às expectativas dos hóspedes e dos clientes potenciais, em relação à qualidade em serviços e produtos hoteleiros, é a meta de muitos hotéis e objeto deste livro.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)