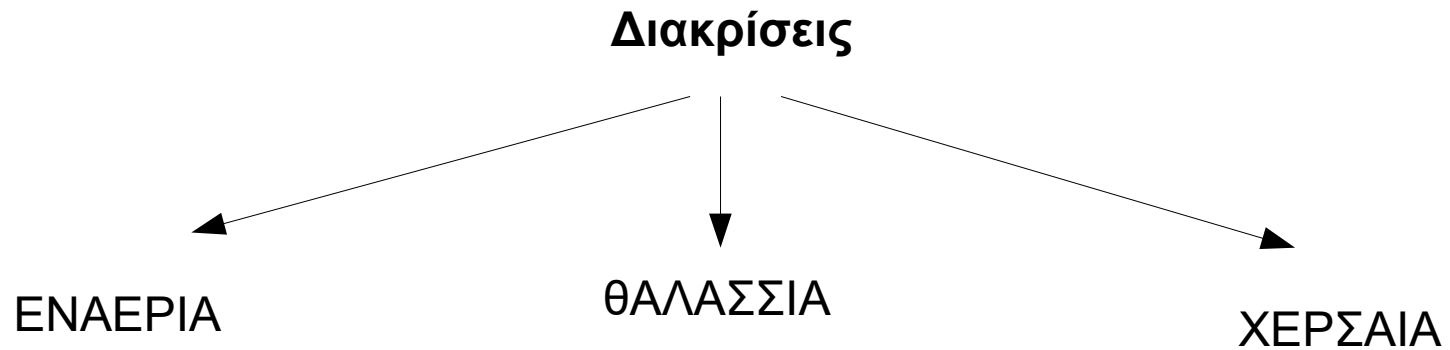
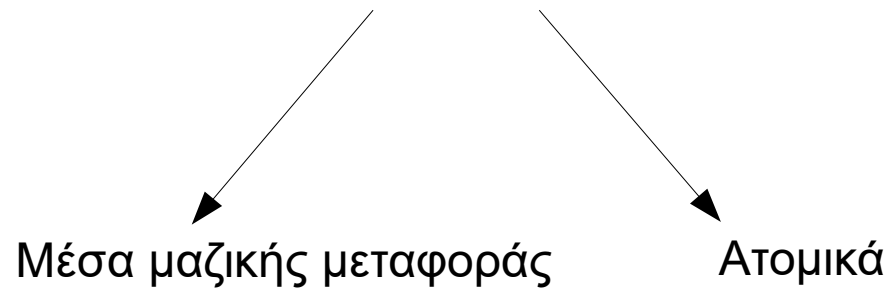


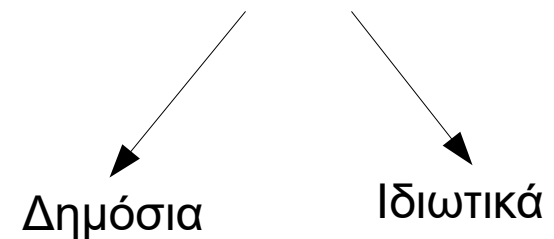
Η μεταφορά - μετακίνηση πελατών



Ανάλογα με τον αριθμό των ατόμων



Ανάλογα με τον φορέα ιδιοκτησίας



Εξέλιξη μηχανοκίνητων μέσων μεταφοράς

- Εμφάνιση στα τέλη του 19ου αι. με αρχές 20ου αι.
- Πρώτο χρησιμοποιήθηκε το τρένο για ομαδικά ταξίδια από τον Tomas Cook στην Μεγάλη Βρετανία
- Το αυτοκίνητο πρόσφερε άνεση, ευελιξία και ευκολία στην επιλογή τουριστικών τόπων
- Η εξέλιξη των επιβατικών πλοίων συνέβαλε στην αύξηση των διηπειρωτικών τουριστικών ταξιδιών
- Το αεροπλάνο μείωσε δραματικά την διάρκεια των ταξιδιών και σταδιακά εκτόπισε τα παραδοσιακά μέσα μεταφοράς όπως το τρένο και το πλοίο

Αεροπορικό προϊόν

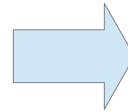
Περιλαμβάνει οτιδήποτε λαμβάνει ο επιβάτης σε αντάλλαγμα του ναύλου που πλήρωσε

Αποτελείται από:

Υλικά στοιχεία: Χώρος αεροσκάφους , φαγητό κλπ

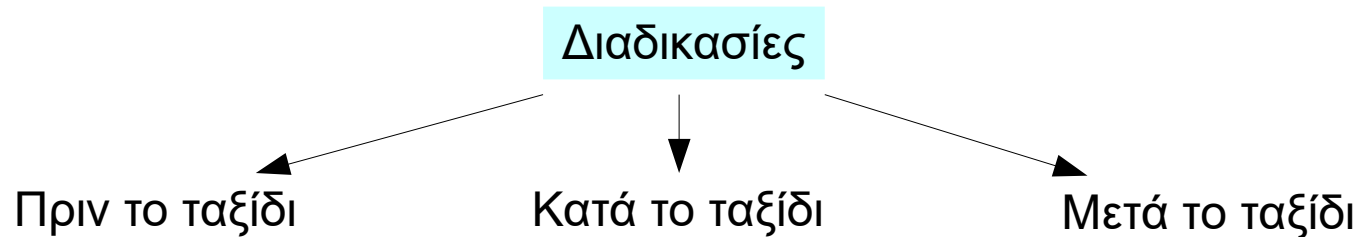
Άυλα στοιχεία: Εξυπηρέτηση

Διαφορετικές ανάγκες πελατών ανάλογα με την απόσταση του ταξιδιού και τον σκοπό της μετακίνησης



Διαμόρφωση του προϊόντος ανάλογα με τις ανάγκες

(Κατάτμιση του προϊόντος για πρακτικούς και εκπαιδευτικούς λόγους)



Διοίκηση Ολικής Ποιότητας Total Quality Management

- Η συνολική οπτική του προϊόντος και των παρεχόμενων υπηρεσιών σαν σύνολο και όχι κατατμημένο.
- Όλες οι διαδικασίες επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα το ν επιβάτη και το προϊόν στο σύνολό του
- Η ικανοποίηση του πελάτη αποτελεί υποχρέωση όλων των εργαζομένων της αεροπορικής εταιρείας

Βασικά ποιοτικά χαρακτηριστικά

Παράγοντες ικανοποίησης πελάτη

Τιμή



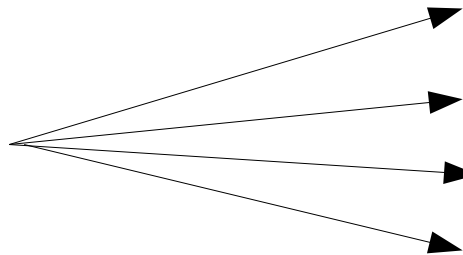
Χαμηλές τιμές

Τύπος αεροσκάφους



Ασφάλεια

Πρόγραμμα πτήσεων



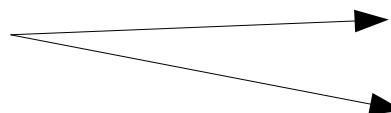
Ακρίβεια δρομολογίων

Συχνότητα πτήσεων

Πολλαπλοί προορισμοί

Άμεση ανταπόκριση

Εξυπηρέτηση πελατών



Εξυπηρέτηση

Προσφερόμενες υπηρεσίες

Φήμη και υπόληψη εταιρείας