



Lauku Ceļotājs

www.celotajs.lv

**Kvalitāte viesmīlībā kā veicinošs faktors
produktu un galamērķu attīstībā**

Elīna Sofija Kalēja, LLTA "Lauku ceļotājs"

2015. gada 15.oktobris

PAR LLTA “LAUKU CEĻOTĀJS”

- **2013. gadā svinējām 20 gadi (dibināta 1993. gadā)**
- **Apvieno biedru statusā vairāk kā 300 lauku tūrisma uzņēmējus**
- **Sadarbojas ar ~ 2000 lauku tūrisma uzņēmējiem**
- **Asociācijai ir vēlēts prezidents un valde. Biedru kopsapulce.**
- **www.celotajs.lv**

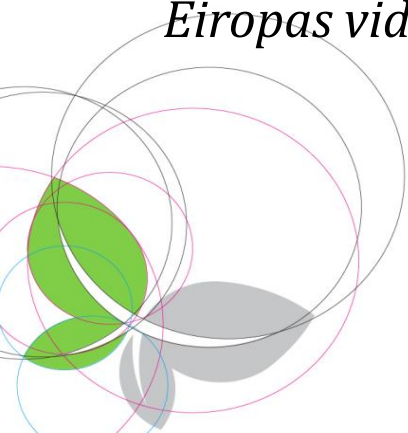


PAR LLTA “LAUKU CEĻOTĀJS”

○ **Esam biedri:**

Latvijā - Latvijas Tūrisma konsultatīvajā padomē, Lauksaimnieku organizācijas sadarbības padomē, Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kamerā, Latvijas Tūristu aģentu asociācijā "Alta", Vides konsultatīvajā padomē.

Eiropā - Eiropas Lauku tūrisma federācijā "EuroGites", Eiropas eko-agro tūrisma apvienībā "ECEAT", Eiropas zemju īpašnieku organizācijā "ELO", Eiropas vides kvalitātes zīmju apvienībā "VISIT".



KAS IR KVALITĀTE VIESMĪLĪBĀ?

“Kvalitāte nozīmē apmierināt klienta apzinātās un vēl neapzinātās vēlmes” (E.Demings)

- **Lietošanas ērtums**
- **Atbilstība prasībām**
- **Izcilība**
- **Klientu apmierinātība**
(Atbilstība klienta prasībām)



KVALITĀTES ZĪMOLI LAUKU TŪRISMĀ



Asociācijai kopš 1993. gada ir sava lauku tūrisma mītņu kvalitātes vērtēšanas sistēma.



DAŽI FAKTI PAR KVALITĀTI

- 65% no uzņēmuma apgrozījuma sastāda pastāvīgie klienti
- Jaunu un esošo klientu piesaistes izmaksu attiecība ir 20:1
- 68% no klientiem ir gatavi maksāt par 20% vairāk par izcilu servisu.
- Katrs neapmierinātais klients par to pastāsta vismaz 10 citiem potenciāliem klientiem.
- 95% neapmierinātu klientu atgriežas, ja problēmu izdodas atrisināt nekavējoties vai 1 dienas laikā.



KAS IR KVALITĀTE KLIENTAM?



KO SAGaida UN KO SAŅEM KLIENTS



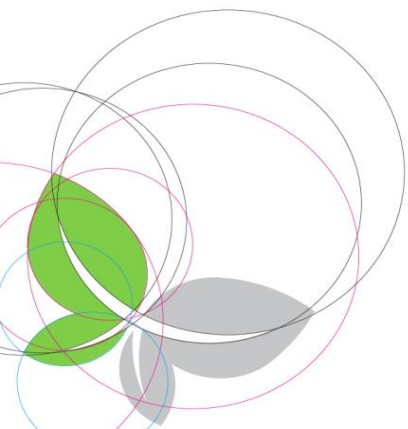
Gran Bahia Principe Punta Cana's Photo



Oyster's Photo

Kad klients saņem realitāti, nevis solījumus...

celotajs.lv



KO SAGAIDA UN KO SAŅEM KLIENTS



L'Enfant Plaza Hotel's Photo



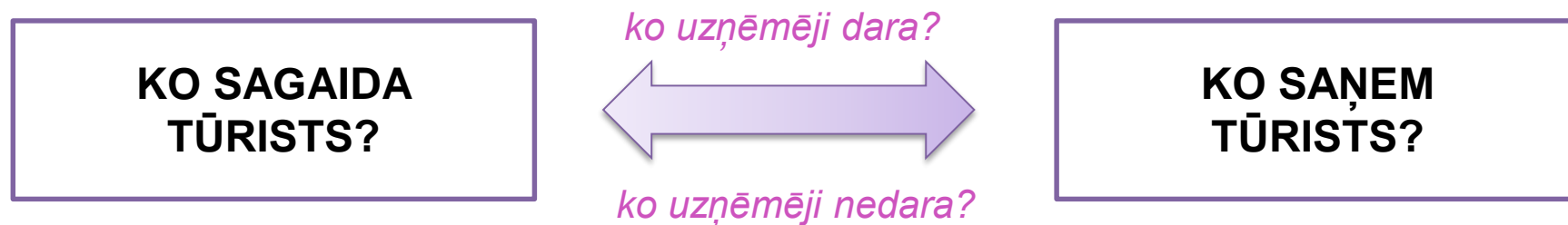
Oyster's Photo

Kad klients saņem realitāti, nevis solījumus...

celotajs.lv



IEMESLI KĀPĒC RODAS KLIENTU NEAPMIERINĀTĪBA



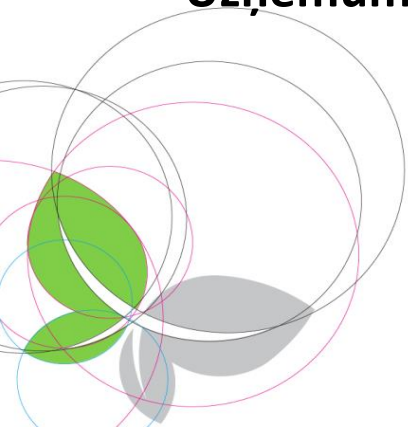
Uzņēmuma izpratne par klienta vēlmēm atšķiras no klienta vēlmēm;

Uzņēmums apzinās klienta vēlmes, bet nekorekti tās “iztulko”;

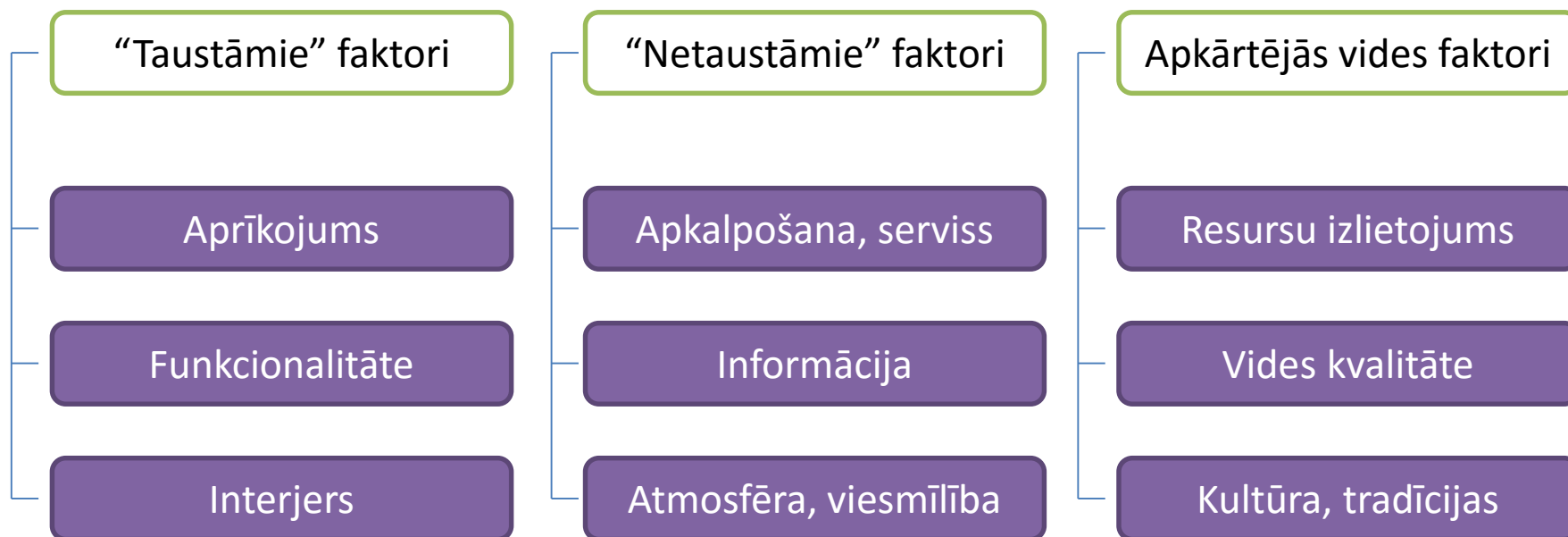
Uzņēmums “iztulko” pareizi klienta vēlmes, bet nespēj ieviest pakalpojumā;

Uzņēmums ievieš pakalpojumā klienta vēlmes, bet nepastāsta to klientam;

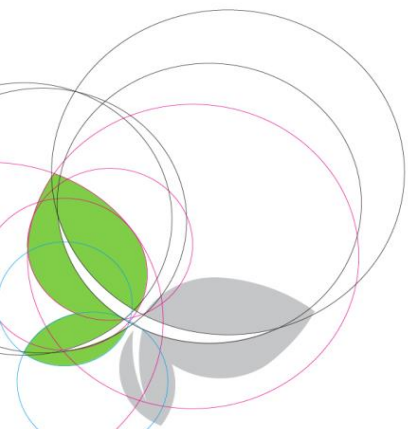
Saņemtais pakalpojums neatbilst klienta vēlmēm.



PAKALPOJUMU KVALITĀTES FAKTORI

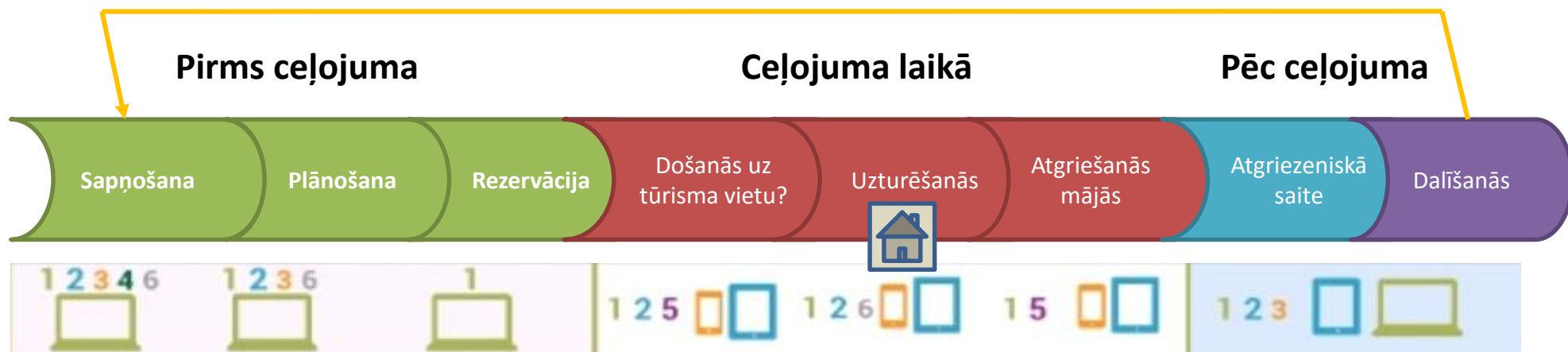


**Domājot par kvalitāti,
jāņem vērā visi faktori!**

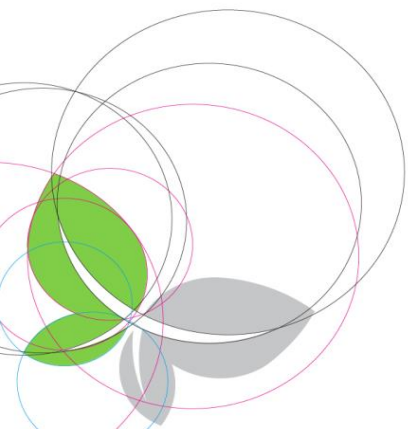


KVALITATĪVA PAKALPOJU MA SNIEGŠANAS ETAPI

Ceļojums sākas ilgi pirms ierašanās un beidzas ilgi pēc aizbraukšanas!



1 – Internets 2- Sociālie mediji 3 – Draugi, ģimene 4 – Prese 5 – Reklāma 6 - Brošūras





Tom B
Drammen, Norway

1 review



1 helpful vote

“Good business hotel”

★★★★☆ Reviewed 1 week ago

This hotel has great location in the city centre, good facilities like fitness/spa, nice lobby bar and close by restaurant, but only ok rooms with regards to standard and space. Could also improve the lobby atmosphere.

Review collected in partnership with Radisson Blu Hotels 

Was this review helpful? Yes 1



RadissonRiga, Front Office Manager at Radisson Blu Hotel Latvija, responded to this review

Dear Tom B, Thank you for taking the time to post your nice feedback. We are happy to read about your positive experience during your stay in our hotel and especially that you enjoyed our SPA center, great location, restaurants, lobby bar and rooms. It was truly a pleasure to serve you and we are glad that the service...

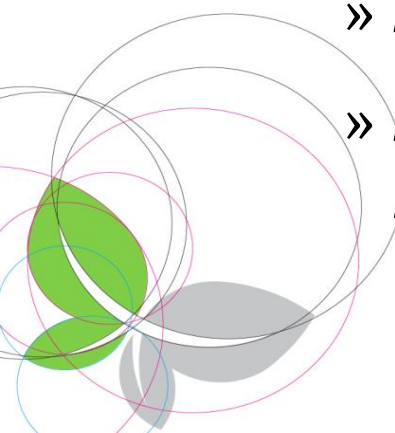
[more](#)

KVALITĀTES PAAUGSTINĀŠANA IR...

1. Konkurētspējas radīšana uzņēmējam

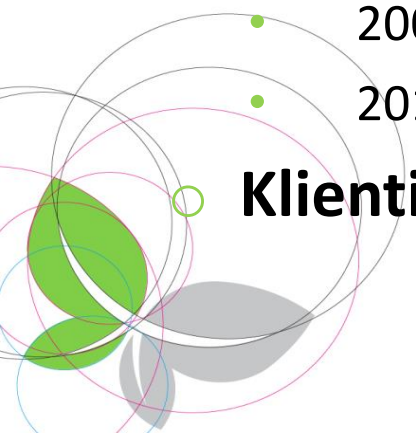
2. Vērtības radīšana klientam

- Kas rada vērtību? Kāpēc klients ir gatavs maksāt?
- 3 stratēģijas kā nodrošināt vērtību?
 - » **Darbības izcilība** – zemas cenas, ērtums, apkalpošanas serviss
 - » **Produktu izcilība** – inovatīvi, unikāli, kvalitatīvi
 - » **Klientu pazīšana** – klientu īpašās vajadzības, kompleksi risinājumi, ilgtermiņa attiecības



PRASĪBAS PĒC KVALITĀTES AUG...

- Klienti kļūst aizņemtāki – brīvais laiks kļūst “dārgāks”
- Klienti kļūst izglītotāki un labāk apzinās savas tiesības
- **Klienti ir biežāk gatavi sūdzēties:**
 - 2001 - 50% gatavi sūdzēties par sliktu servisu
 - 2006 – 60%
 - 2010 – 75%
- **Klienti biežāk gatavi dalīties ar negatīvo pieredzi:**
 - 2001 gadā - 81%
 - 2006 - 89 %
 - 2010 – 90%
- **Klientiem ir lielākas iespējas dalīties – sociālie tīkli**



Riga ▾

Hotels ▾

Flights

Vacation Rentals

Restaurants ▾

Things to Do ▾

Best of 2015

Your Friends f

More ▾

Write a Review ▾

1+

Europe ▸ Latvia ▸ Riga Region ▸ Riga ▸ Riga Hotels

Search for a city, hotel, etc.



Radisson Blu Hotel Latvija



899 Reviews

#24 of 102 Hotels in Riga



Certificate of Excellence



Hotel website

Hotel deals

67 772 222

Elizabetes 55, Riga LV-1010, Latvia



Special Offer Plan ahead and save 20%



Professional photos



294 traveler photos

Enter dates for best prices

Check In



Check Out

**Show Prices**

Compare best prices from top travel sites



Booking.com

and 1 more site!

Ranked #24 of 102
Hotels in Riga

899 Reviews



Certificate of Excellence 2014

A recent review

**"A very good hotel for business and leisure. Recommended"**

reviewed 6 days ago

Elinax Reykjavik

Overview

Reviews (899)

Photos (331)

Location

Amenities

Q&A (2)

Room Tips (140)

Save

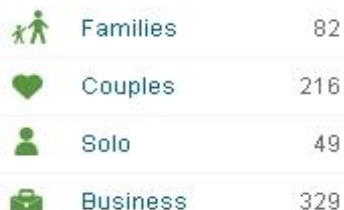
899 reviews from our community

[Write a Review](#)

Traveler rating



See reviews for



Rating summary



Traveler tips help you choose the right room. [Room tips \(140\)](#)

899 reviews sorted by: **Date** | [Rating](#)

Season: [All months](#) | [English first](#)



Elinlax
Reykjavik

Senior Reviewer

-  10 reviews
-  4 hotel reviews
-  3 helpful votes

*"A very good hotel for business and leisure.
Recommended"*

 Reviewed 6 days ago

Dwelled on an extended weekend in late march. Modern, very centrally located, rooms in very good condition. Impeccably clean. The service was very friendly and personal, top class. Breakfast was very good. Light meals at the bar very tasty. This hotel has my recommendations for business trips as well as family holidays.

Was this review helpful? [Yes](#)

RadissonRiga, Front Office Manager at Radisson Blu Hotel Latvija, responded to this review

Related hotels...



Radisson Blu Elizabete Hotel

 866 Reviews
Riga, Riga Region

[Show Prices](#)

Radisson Blu Ridzene Hotel

 322 Reviews
Riga, Riga Region

[Show Prices](#)

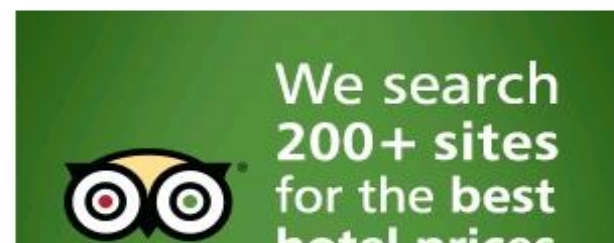
Radisson Blu Daugava Hotel, Riga

 534 Reviews
Riga, Riga Region

[Show Prices](#)

Browse nearby

[Hotels \(102\)](#) | [Restaurants \(626\)](#) | [Things to Do \(223\)](#)





Saglabāt sarakstā

Saglabāts jau 928 sarakstos

Lieliskākās naktsmītnes iespējas:

Pēdējais rezervējums: pirms 2 stundām



Bezmaksas autostāvieta

Atrodiet vislabākos piedāvājumus

Galamērķis / naktsmītnes nosaukums:

☒ darbs ☐ atpūta

Reģistrēšanās datums

Izrakstīšanās datums

☐ Man vēl nav konkrētu datumu.

Viesi

genius

☒ Vispirms rādīt programmas Genius atlaidi

Meklēt



Islande Hotel ★★★★★

Ķīpsalas iela 20, Rīga, LV-1048, Latvija – [Parādīt karti](#)

[Izsaņemt](#)

Rezervēt



Pieejamie numuri

Iespējas

Iekšējie noteikumi

Noderīgi zināt

Skatīt visas **pārbaudītās atsauksmes**



Ļoti labi 8,4 /10

Vērtējums no 2240 atsauksmēm

Patika darbinieku attieksme, numuriņš, skats no viesnīcas loga. Ļoti jauki.

Sanita, Latvija



Viesnīca Islande atrodas Ķīpsalā, netālu no Daugavas. Viesnīcā tiek piedāvāti numuri ar gaisa kondicionētāju, satelīttelevīziju, mini bāru un seifu. Viesnīcai ir spa, labsajūtas centrs, kā arī bezmaksas bezvadu interneta pieslēgums.

Viesnīcas Islande numuros ir klasisks interjers, grīdas ar paklāju un koka mēbeles. Visos numuros ir privāta vannas istaba ar fēnu, kā arī tālrunis. Pēc pieprasījuma ir pieejams gludināšanas aprīkojums un bikšu prese.

Pulka iel.

Pārbaudīt atrašanās vietu



Islande Hotel ★★★★★

Ķīpsalas iela 20, Rīga, LV-1048, Latvija –

Viesu sniegtais vērtējums

Balstīts uz 2250 atsauksmēm

8,4

Vērtējumu klasificēšana



Kādēļ jūs varat uzticēties mūsu atsauksmēm?

Atsauksmes var rakstīt tikai tie viesi, kas ir rezervējuši naktsmītņi, izmantojot Booking.com, un nakšņojuši attiecīgajā naktsmītņē. Tas nozīmē, ka atsauksmes mūsu mājas lapā ir rakstījuši īsti viesi.

Lai novērtējums un atsauksmju saturs būtu noderīgs jūsu gaidāmajam ceļojumam, mēs arhivējam tās atsauksmes, kas ir vecākas par 14 mēnešiem (ja attiecīgajai naktsmītnei ir vairāk nekā 30 atsauksmes).

[Lasīt vairāk](#)

Rādīt atsauksmes no: **Visas atsauksmes (2250)**

Kārtot pēc kategorijas: **Valoda**

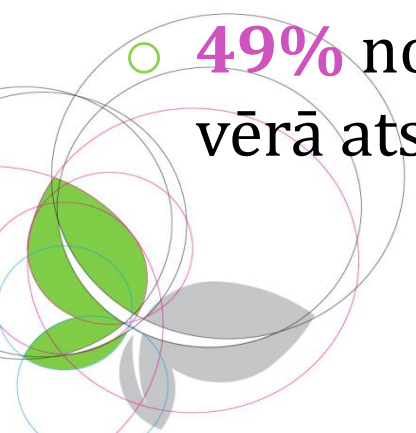
celotajs.lv

PAR KLIENTU ATSAUKSMĒM...

- **70-80%** klienti izlasa atsauksmes, konsultējas ar ģimeni vai draugiem pirms veic rezervācijas
- Ja par uzņēmumu nevar atrast atsauksmes, daļa no klientiem neveic rezervāciju vispār

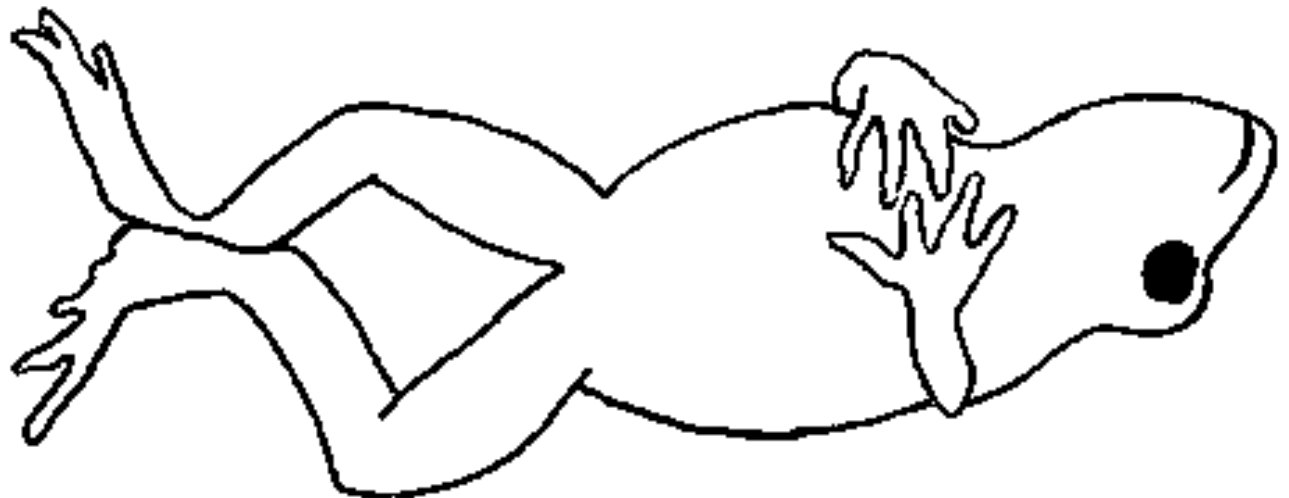
Avots : Institute of Customer Services, National complaints culture survey, 2006 & 2010

- Populārākais tūrisma atsauksmju portāls Tripadvisor.com ar **20 milj.** biedriem un **60 milj.** atsauksmēm.
- Facebook, Twitter, Blogi, Booking, Google alert, uc.
- **49%** no ārvalstu tūristiem, kas ceļojuši uz Latviju ņēmuši vērā atsauksmes (TAVA dati)

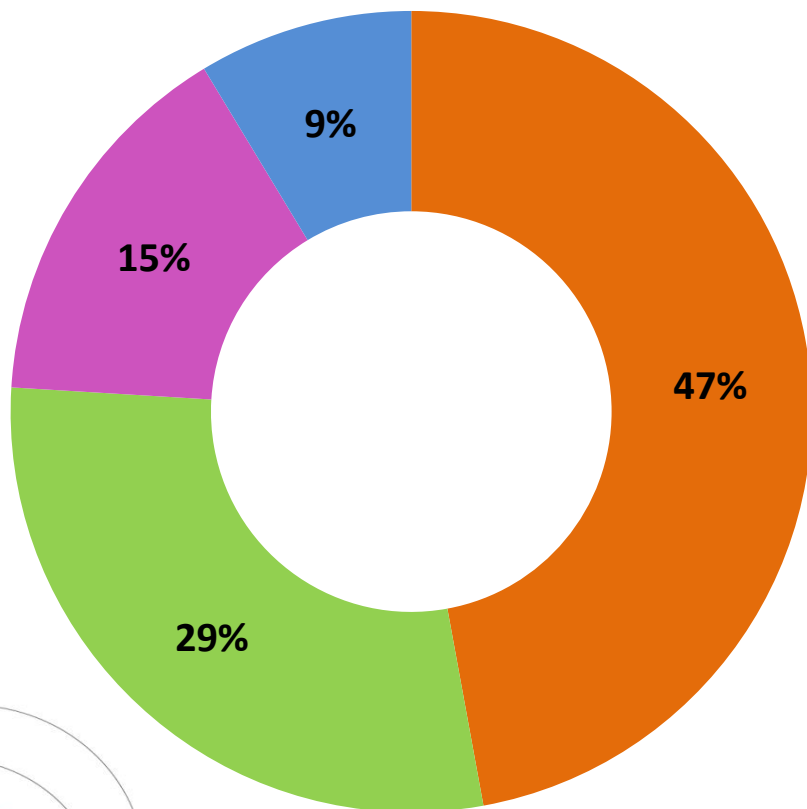


KO DARĪT AR SŪDZĪBĀM?

- Neizlikties par beigtu
- Uzklausīt ar viedumu, izanalizēt cēloni
- Reaģēt, ja iespējams, sazināties ar autoru
- “Klientam” vienmēr taisnība
- Neadekvātās izdzēst, atrisinātās atstāt



UZ KURIENI SŪTĪTAS ATSAUKSMES SŪDZĪBAS?



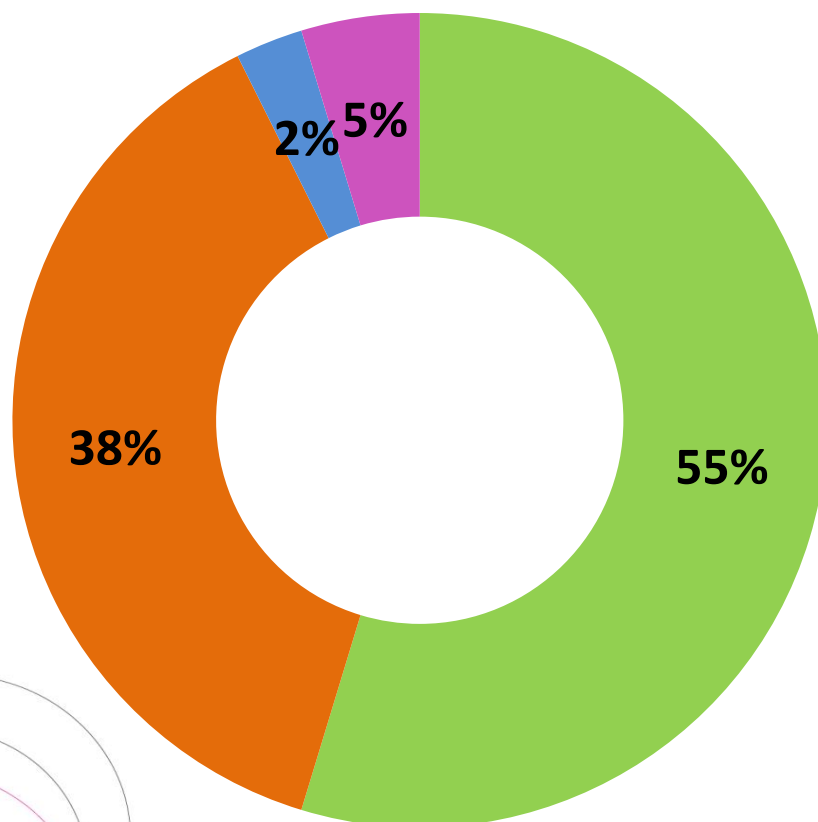
Sūtīju e-pastu saimniekam

www.booking.com

Nacionālais portāls (LC)

www.tripadvisor.com

Kāds ir sūdzības rezultāts? (repondentu skaits)



Netika saņemta atbilde

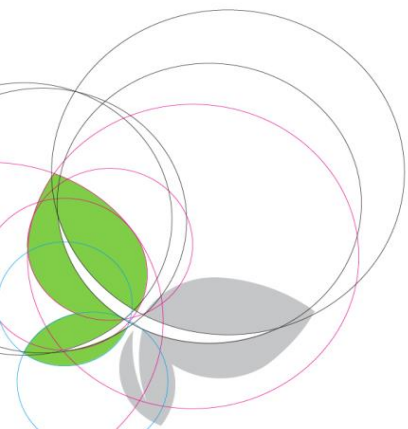
Problēma tika atrisināta

Saimnieki atgrieza naudu

Tika saņemta kompensācija

SŪDZĪBAS = IESPĒJAS

- Nav viegli iegūt jaunus klientus, tamdēļ nav gudri zaudēt esošos
- Sūdzības nav uzbrukums. Gaidītais nesaskan ar saņemto
- Sūdzības var būt noderīgas biznesa pilnveidošanai
- Dažkārt pateicoties tikai sūdzībām, vadība uzzina par problēmām uzņēmumā
- Atrisināta sūdzība palīdzēs piesaistīt jaunus klientus



SECINĀJUMI

- *“Pastāvēs, kas mainīsies” /Rainis/;*
- Sekošana kvalitātes prasībām nav obligāta, bet palielina konkurētspēju un klientu uzticību;
- Kvalitātes palielināšana = pamatotas cenu politikas izmaiņas;
- Kvalitātes prasības ir vadlīnijas, ko uzlabot;
- Kvalitātes kritēriji palīdz orientēties uzņēmējiem / tūristiem;
- Kvalitātes kritēriji aizsargā uzņēmēju;
- Latvijas tūrisma kvalitāte veidojas no uzņēmēju kvalitātes.





celotajs.lv



Latvijas lauku tūrisma asociācija "Lauku ceļotājs"

Kalnciema iela 40, Rīga, LV-1046, +371 67617600

E-pasts: lauku@celotajs.lv Facebook: [Lauku Celotajs](https://www.facebook.com/LaukuCelotajs) twitter.com/Laukucelotajs