

Emotionelle/funktionelle faktorer:

For at gæster kan være tilfredse med deres ophold, kræver det at de fundamentale funktionelle og væsentlige dele af opholdet er på plads, fx værelset. Først når de funktionelle dele af opholdet er på plads, kan de emotionelle dele være med til at løfte den samlede oplevelse for gæsten. Positive emotionelle forhold antages dog ikke at kunne kompensere for, hvis de funktionelle dele af et ophold ikke er på plads.

Vi kan blandt andet se, at et emotionelt punkt som "Ankomst" først bliver angivet som loyalitetsskabende, når gæsten er tilfreds med de funktionelle dele af opholdet.

Undersøg hvordan det er hos jer:

Hvis de grundlæggende vigtige kontaktpunkter er opfyldt, kan yderligere emotionelle kontaktpunkter såsom god service være med til at løfte opholdet til at blive ekstra godt, men de emotionelle punkter kan ikke kompensere for mangel af grundlæggende kontaktpunkter for opholdet.

Undersøg hvordan det forholder sig for jeres gæster ved at kigge på data i RelationManager.