



# ΑΕΣΤΗΤΙΚΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

## Ανάλυση του SERVICESCAPE

**Χατζοπούλου, Εύη (MSc, PhDc)**  
**Εισηγήτρια e-learning στη Διοίκηση**  
**Τουριστικών Επιχειρήσεων**



# Τι είναι Servicescape?



# Σκοπός του Servicescape



# Bitner's Servicescape



# ο Τουρίστας σήμερα...



# Servicescape Model

Προσδιορίζει τις κύριες διαστάσεις σε ένα περιβάλλον υπηρεσιών (servicescape)

- Ατμοσφαιρικά Στοιχεία
- Χώρος
- Σημεία, σύμβολα και αντικείμενα
  
- Το κλειδί για την αποτελεσματική σχεδίαση είναι το πόσο καλά κάθε επιμέρους διάσταση ταιριάζει μαζί με όλα τα άλλα



# Servicescape : Ατμοσφαιρικά Στοιχεία



# Servicescape : Μουσική





# Servicescape : Οσμή



# Servicescape : Χρώμα



# Servicescape: Χρώμα



# Servicescape : Χώρος



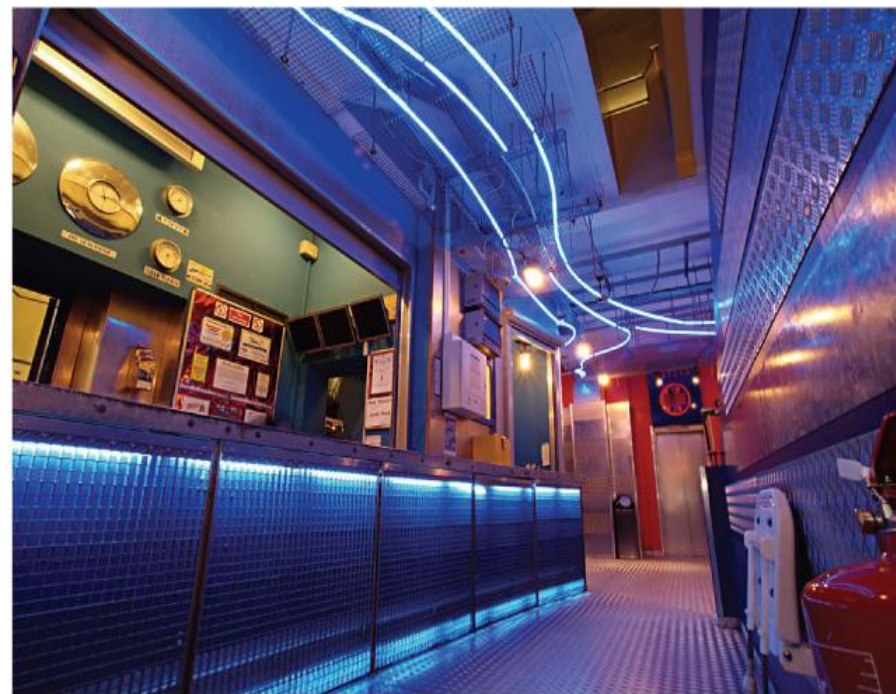
# Servicescape : Σύμβολα



# Servicescape: Άνθρωποι

# Hotel Lobbies

■ Κάθε servicescape επικοινωνεί με σαφήνεια και ενισχύει την αντίστοιχη τοποθέτηση του ξενοδοχείου και θέτει τις προσδοκίες των υπηρεσιών, ακριβώς όπως τις έχουν οι πελάτες που θα φτάσουν



# ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ

Χατζοπούλου, Εύη  
ev.chatzop@gmail.com  
Ems.unipi.gr