

Turisztikai kutatások adatbázisa  
Projekt adatlap

<b>Megnevezés, cím (magyar vagy idegen nyelven)</b>	Érzelmi munka a panaszkezelésben
<b>Rövid leírás (max. 300 karakter)</b>	A szolgáltatásmarketingben és azon belül a panaszkezeléssel kapcsolatosan jelentős szerepe van az érzelmeknek. Az érzelmelek felismerése és kezelése a vevőkkel kapcsolatot tartó személyzet fontos feladata. A kutatás során megvizsgáljuk, hogy melyek az érzelemnyilvánítás lehetőségei és hatásai a panaszkezeléssel való elégedettségre, illetve mindez hogyan illeszthető be a vállalat panaszkezelési rutinjába.
<b>Kulcsszavak (4-5 kulcsszó)</b>	szolgáltatásmarketing, panaszkezelés, érzelmi munka
<b>Projekt kezdete (év, hónap, nap)</b>	2003
<b>Projekt várható vége (év, hónap, nap)</b>	
<b>Helyszín (desztináció)</b>	Budapest
<b>Finanszírozás forrása (támogatás, ösztöndíj, pályázatazonosító)</b>	OTKA
<b>Intézmény(ek)</b>	Budapesti Corvinus Egyetem
<b>Kutatók</b>	Kenesei Zsófia, Kolos Krisztina
<b>További információ, kapcsolattartó neve</b>	
<b>Kapcsolattartó e-mail címe</b>	zsofia.kenesei@uni-corvinus.hu
<b>Kapcsolattartó telefonszáma (például (1) 488 8710)</b>	482-6228
<b>Kapcsolattartó levelezési címe</b>	
<b>Projekt angol nyelvű címe</b>	Emotional labour in service recovery
<b>Angol nyelvű rövid leírás (max. 300 karakter)</b>	
<b>Angol nyelvű kulcsszavak (4-5 kulcsszó)</b>	services marketing, service recovery, emotional labour
<b>Projekt internetes honlapja</b>	
<b>A kutatáshoz kapcsolódó tudományos publikációk</b>	

Adatbázisba felvéve: 2015.02.26.

**Az adatbázissal kapcsolatban további információ:**

Magyar Turizmus Zrt. Kutatási Iroda  
telefon: (1) 488 8710  
fax: (1) 488 8711  
e-mail: kutatatas@itthon.hu