

Name: _____ Date: _____ Period: _____

Delivering Quality Tourism Services

D Z N E E U L O R I E N T A T I O N E J B C G E
D R A D N A T S E E L W X E G Y H M D I X H K P
Z D Q V O V S R Q I M Z D V Y J F Q T P C L J F
E X P E C T E D Q U A L I T Y E Z J F X C R T L
D U F T A X F K J H D Y Q W X W P B H F T V L Z
Y D F E C P Q H W X J W W X P F T F Y L Y O C P
R Z U U M F K M D U I B V B Z J D J E I Z D V C
E E A O M S A R A X C Z W D D J C B Z Z K I Z I
V K S E R V I C E E X P E C T A T I O N S A M V
O B N L N J B Q O L O V M M Q S W Y Z G P Z L Q
C T Y Y B Q I O O Z W E I N P N W U T C L I E G
E M C W E W C A D S Y J G B W X B G V R B R Y W
R I N B Q S E R V I C E E N C O U N T E R N E B
E Y O P X E M C T S Q C V Y A Y C R M K C Q N A
C X H K L R H E F L G W K N D O L U O L K W J S
I L J L Y V N J T O T P I R C S D E T C E P X E
V Z T J A I A S H A F O V W A B L T O H U F R Q
R Y S I N C H F N C I V Q A I U F S I B Q A G M
E Y Z V F E I D E Y H L Y W W A M O D Z W G Y O
S T X E H S Q Y N Y V M G J P Q K Q U S Y Q D L
R G E A Z C S L L H A S S F B Y H Y T B F M Q J
C H R V O A R V L C I W Y N G B E A C T R C H B
S X K D N P Z L S U P E R V I S O R S E Q O N S
L V B C J E E T N A R A U G E C I V R E S O R T

Service expectations

Service encounter

Service guarantee

Service recovery

Expected quality

Expected script

Servicescape

Supervisors

Orientation

Standard