

Załącznik 3a

Opisywanie tabel i rysunków w tekście pracy

Tabela 5

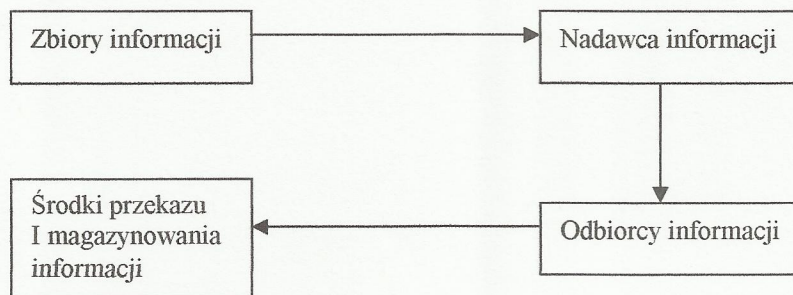
Zróżnicowanie obsługi ze względu na typ klienta

Typ klienta	Sposób obsługi
Nerwus	Zrozumienie
Złośnik	Cierpliwość
Zrzęda	Uważne wysłuchanie
Pobudliwy	Spokojna, rzeczowa rozmowa
Niecierpliwy	Szybka obsługa
Nierozsądny	Spokój

Źródło: A. Oleksiuk: *Marketing usług turystycznych*, Wyd. Difin, Warszawa 2009 s. 255

Rysunek 9

Schemat systemu informacyjnego



Źródło: A. Oleksiuk: *Marketing usług turystycznych*, Wyd. Difin, Warszawa 2009 s. 230