

酒店服务通存问题和利润倍增

课程背景：

当今酒店有形产品经营同质化严重，服务是最能拉开酒店竞争的有效方式。随着生活水平的提高，客人对酒店的入住体验要求日益严苛，服务营造的体验感觉越来越成为影响客人是否入住的重要因素。酒店正在承受着繁重的经营压力，寻找利润增长空间是各家酒店必须重视的经营之道。

本课程采用大量酒店现场拍摄照片和实发案例讲述酒店在责任/关爱/专业三个服务层级存在的问题及解决方法。通过学习先进酒店案例，引导学员明白酒店的核心竞争力和利润增长空间，帮助学员堵住酒店利润沙漏，做好“开源”和“节流”工作，最终提升酒店的服务品质和利润空间。

课程特色：

▲**实战性**：本课程基于老师 20 多年的酒店工作经验和对几十家不同酒店的入住和暗访所发现的问题，参考十多位资深酒店人士对酒店服务赢利点分析而讲述的酒店服务营销课题。直击酒店服务中现存的问题以及因此造成的服务品质和利润损失，让管理者直接看到酒店服务管理中的盲区进行改善。

▲**实用性**：课程采用大量的酒店场景实拍照片，实发案例和视频进行讲授。从服务的三个层级表现、现存问题、改进措施、酒店的经营本质、核心竞争区域、更新酒店经营模式创造利润等多个角度帮助管理者提升酒店管理知识和技能。

▲**落地性**：通过分析和学习同行标杆的先进做法，讨论分析有效的改进实施方法，课后即可落地实施，提升酒店服务品质赢得经营利润增长。

课程时间：1 天，6 小时/天

课程对象：主管级（含）以上人员

课程方式：理论讲述、案例学习、小组讨论、视频分享、情景回顾

课程大纲

第一讲：酒店各层级服务现存问题和解决方案

一、服务三个层级表现概述

1. 职责服务——完成服务的功能性
2. 关爱服务——完成服务的精神性
3. 专业服务——提升服务的品质性

结构模型：服务的层级表现

二、酒店服务三层级表现

1. 职责在酒店服务中的具体表现

- 1) 环境卫生
- 2) 设施设备
- 3) 入住安全

2. 关爱在酒店服务中的具体表现

- 1) 有型产品
- 2) 员工服务

3. 专业在酒店服务中的具体表现

- 1) 操作标准
- 2) 员工表现

三、各层级服务现存问题及解决方法

1. 职责层级——服务的功能性

1) 职责层级服务现存问题

照片分享：现场问题实拍

视频分享：央视点名曝光酒店案例

2) 提升职责层级服务的方法

案例分析：员工不作为背后的原因

案例学习：标杆单位的先进做法

2. 关爱层级——服务的精神性

1) 关爱服务层级现存问题

案例分析：员工日常工作表现

2) 提升关爱层级服务的方法

案例学习：关爱为酒店带来的利润

3. 专业层级——服务的品质性

1) 专业服务层级现存问题

案例分析：专业化员工服务表现

2) 提升专业层级服务的方法

第二讲：让酒店利润倍增方法之关注现有资源

一、关注服务品质改善入住环境

1. 服务从注重质量向注重品质演变

2. 五种感官体验铸造酒店服务品质

3. 各岗位共同努力铸造酒店服务品质

小组讨论：各部门能为品质提升做些什么？

二、关注增值服务提升利润空间

1. 认清酒店行业的经营本质

2. 规范化服务已不具备市场竞争力

3. 增值服务是酒店的核心竞争区域

1) 增值服务的概念定义

2) 增值服务为酒店吸引客源

3) 增值服务带来利润空间

案例分享：先进酒店案例学习

数据说明：增值服务与利润关系

三、关注客人感受维护利润来源

1. 关注客人消费“三中心”

1) 以认知为中心

2) 以感觉为中心

3) 以价值为中心

图片案例分析：物有所值

2. 客人消费“三中心”对我们的启示

3. 关注客人消费体验

4. 被忽略的客人带走了我们的利润

案例分析：这样的争执是谁的损失？

案例分享：多问一句带来万元收入

四、关注员工表现创造利润空间

1. 员工是酒店利润的直接创造者

2. 员工服务表现影响客人消费体验

3. 强化员工服务意识改进工作表现

1) 常规服务意识

2) 安全防范意识

3) 雇主盈利意识

图片分析：服务意识与服务呈现

案例分享：回答问题与创造利润

第三讲：让酒店利润倍增方法之改善经营模式

一、酒店目前的经营模式分析

1. 将酒店作为实体经营

2. 实体经营难逃利润压力

3. 实体经营已不适应市场的发展

案例分析：酒店经营现状弊端

二、改善经营模式跨出经营困局

1. 平台经营

2. 跨界合作

3. 吸引客户

三、具体实施操作方法

1. 整合酒店可利用的资源

2. 善用酒店产品资源

3. 客人就是最好的买家

4. 善用互联网营销手段

案例分享：行业标杆学习

四、雇用员工的大脑产生利润

1. 目前员工是用双手在工作

2. 雇用员工大脑为酒店带来利润

3. “武装”员工的大脑

案例分析：利润就这么丢了

五、制定有效奖励机制

1. 精神层面

2. 物质层面

3. 精准激励菜单

六、课程回顾制定改善计划

1. 老师回顾课程主要内容

2. 小组讨论分享收获感悟

3. 制定行动改善计划