

酒店客房升级销售

课程背景：

酒店行业市场竞争日趋激烈，利润越来越低，酒店需要渠道来提升利润。入住高星级酒店的客人多半具备一定的经济实力，他们对小幅增长的房费并不在意，而更注重因此带来的更为舒适的消费体验。升级销售正是基于以上现状应运而生，在为客人提供更为贴切服务的同时为酒店赢利，直接提升酒店平均房价和住房率。许多酒店早已意识到升级销售可以为酒店带来利润，也尝试做过，但是因为方法不当而未获得应有的效果。

本课程系统讲述升级销售的原理、如何与客人建立关系，探寻客人潜在需求和达成升级的步骤，以及升级前后的各项具体操作办法。现场示范演练，帮助学员快速掌握该项技能，为酒店赢得利润。

课程特色：

▲**系统性**：老师本人接受过新加坡著名的 TSA 培训机构针对本技能进行的系统理论和操作培训，并经过实际升级售房考核合格后获取该机构颁发的《客房升级销售上岗资格证》，能系统讲述该项技能知识点。

▲**实战性**：老师本人升级销售客房达数百间，被升级客人达数百人，实战经验丰富，属于“讲我所学，教我所用”，注重所授技能对一线服务人员的实际操作性。

▲**实用性**：该项技能实施几乎不增加酒店额外成本，不增加员工工作时间，却能大大提升酒店的平均房价和住房率，直接提升酒店营业收入。

▲**收益性**：试想，如果前台一天能升级 10 间房，单间房费平均增加约 100 元，客人通常最低入住 2 晚，一年收益如下：
 $100 \text{ 元} \times 10 \text{ 间} \times 2 \text{ 晚} \times 365 \text{ 天} = 730,000 \text{ 元}$

课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：四/五星级酒店相关部门负责人、前厅部接待员/销售人员

课程方式：分析讨论、理论讲述、数据分析、程序示范、模拟演练

课程大纲

第一讲：酒店客房升级销售的价值

一、升级销售概念定义

二、升级销售为酒店带来的利益

1. 提升酒店平均房价和住房率
2. 有效提升酒店利润收益
3. 提升客人入住感觉体验
4. 提升员工专业化表现

三、升级销售几乎不增加酒店额外成本

1. 不需要设施设备辅助
2. 不增加员工工作时间

四、经济下行中酒店需要升级销售提升业绩

数据分析：升级销售带来收益

五、酒店升级销售结果不佳的原因

1. 销售思路问题

- 1) 目前多数酒店制定的销售思路
- 2) 升级销售实际针对的客源范围

2. 销售价格问题

- 1) 目前多数酒店的升级价格制定
- 2) 升级销售有其特定的升级价格

3. 销售人员问题

- 1) 目前多数酒店开展升级销售的方式
- 2) 升级销售需要对相关人员进行严格培训

4. 销售方式问题

- 1) 目前多数酒店的销售方式
- 2) 升级销售有其具体操作步骤和技巧

案例分析：酒店操作场景

第二讲：升级销售的前期准备五步骤

步骤一：制定销售价格和操作

1. 确定人员参加
2. 制定升级价格
3. 统一操作细则
4. 制定奖励政策

步骤二：动员前台人员积极参与

1. 销售意识转变
2. 升级销售价值
3. 业务技能提升
4. 经济收入提升

步骤三：熟悉酒店各类房型

1. 标准间
2. 豪华间
3. 套房
4. 特色房间

步骤四：各类房型特点分析

1. 各房型特点
2. 房型特点对比
3. 总结房型优势
4. 各类房目标对客人

步骤五：对房型特点的认知检查

1. 各房型特点优势
2. 升级销售价格
3. 升级小时操作流程
4. 抽查时间

小组讨论：汇总整理房型特点

现场演练：实地参观各房型

第三讲：升级销售的落地与实施

一、升级销售的有效四步曲

1. 建立关系
2. 探寻需求
3. 迎合需求
4. 促成需求

二、升级销售针对客人的有效应对措施

1. 客人同意的具体操作
2. 客人迟疑有效操作
3. 客人拒绝的具体操作

讲解示范：升级销售各步操作

三、升级销售团队客人

1. 升级房间而不是个人
2. 及时通知陪同
3. 做好电脑信息更改
4. 及时通知相关部门

四、升级销售后前台流程操作

1. 需要客人配合的操作
2. 安排客人换房操作
3. 电脑信息修改
4. 做好销售记录

讲解示范：操作细节

第四讲：升级销售推行期间注意事项

一、班前注意事项

1. 查看当日住房率
2. 查看当日预抵
3. 查看可升级房型
4. 查看留言信息

二、结账注意事项

1. 查看信息备注
2. 签字确认房价
3. 注意结账方式
4. 注意房价保密

三、换房注意事项

1. 确认房间可用
2. 确认不影响预抵
3. 电脑信息更改备注
4. 及时通知相关部门和人员

四、做好销售记录

1. 升级单据存档
2. 销售文字记录
3. 特殊情况留言记录

五、突发情况处理

1. 客人提前退房
2. 客人延时退房
3. 客人中途退房

六、做好协议房价保密

1. 针对协议客人
2. 针对转账客人
3. 针对团队客人
4. 针对第三方付账客人

案例分析：日常工作案例

第五讲：升级销售的情景模拟强化训练

一、强化员工重视程度

1. 模拟训练的必要性

- 1) 强化记忆各项操作流程
- 2) 增强销售人员自信心
- 3) 提升面对客人的销售效果

二、老师现场标准示范

1. 分解示范各环节操作

- 1) 升级前的对象观察
- 2) 升级销售操作过程
- 3) 升级后操作流程

2. 强调注意事项

- 1) 不是所有客人都是升级目标
- 2) 不可作为升级目标的客人
- 3) 不可强行升级销售

三、学员情景模拟训练

1. 小组成员分头练习

2. 全体学员面前情景展示

- 1) 邀请学员上台展示
- 2) 台下学员进行点评改进

3. 讲师对学员表现进行点评

- 1) 总结员工表现问题
 - 2) 对细节进行纠偏
4. 对员工表现进行肯定和激励

讲师示范：升级销售操作

学员练习：升级销售操作

小组讨论：问题和改进