

# 《酒店、餐饮运营核心与竞争力提升》

主讲：宋德标

## 课程目标

我国整体酒店、餐饮市场发展的总趋势相左，酒店餐饮业近年来却逐年下降。从酒店内部看，餐饮劳动力成本的比重大，获利能力无法与客房相比；从外部来看，酒店餐饮的体制、机制更是无法与社会餐馆相比；从酒店集团近年的实践来看，除了星级酒店必须以餐饮为配套的必备条件外，低星级酒店的餐饮方面确在逐步萎缩，有的改变其功能、有的餐饮场地对外出租，而新兴的经济型旅馆则尽量回避餐饮部分。因此，研究星级酒店餐饮业核心竞争力的提升极具现实意义。

## 课程背景

酒店餐饮业核心竞争力主要包括资源能力、组织协调能力、对外影响能力、市场营销能力、应变能力和人力资源优势，其本质内涵是让消费者得到真正好于、高于竞争对手的不可替代的价值、产品、服务和文化享受。酒店餐饮企业核心竞争力的打造可以通过内外部途径来实现，以保持酒店的可持续发展。

## 课程收益

本课程帮助酒店餐饮企业通过内外部途径来实现，以保持酒店的可持续发展。课程以四大系统，提供酒店餐饮业核心竞争力是在经营过程中形成的独特的能力要提升工具，每个环节配合企业运营管理中强调结果，强调效率，强调质量。课程帮助企业落地企业内部上下沟通更有效，使各级员工产生荣誉感、自豪感、增强责任心。

## 为什么参加本课程学习

酒店、餐饮企业的竞争力，必将是人资源的竞争。建立一个适于运营的组织结构，设定适于运营的岗位职责，根据工作内容制定完善的工作流程，根据企业需要制定完善的人力资源制度和管理制度，这虽然不能迅速的为企业带来竞争力。据此本课程认为提升星级酒店餐饮业的核心竞争力的要素重点应该是：

- (1) 要明确主题定位，确定服务的目标顾客群；
- (2) 提供规范化服务、确保服务质量；
- (3) 提供个性化服务、突出酒店餐饮企业服务。力争打造细分市场领域的产品优势和客户口碑，以期赢得忠诚消费群体
- (4) 明确定位、确定目标顾客群。
- (5) 提供规范化服务、确保服务质量。
- (6) 提供个性化服务、突出酒店餐饮企业特色服务

## 培训对象

酒店、餐饮业高、中层管理者

## 授课时长

1天/6小时

## 培训方式

讲授、互动、案例、讨论、视频、能力测试等。

## 课程纲要

### 导语

酒店、餐饮企业核心竞争力模型

### 单元一、酒店运营核心竞争力概念

前言：要想企业改变，先改变自己

一、什么是酒店核心竞争力与意义

二、什么是核心竞争力？

三、核心竞争力的推演

四、核心竞争力的构成

五、竞争与核心

1)、核心竞争力一：资源

2)、核心竞争力二：技术

3)、核心竞争力三：资本

4)、核心竞争力四：成本

5) 降低成本的核心：

六、关于竞争力的一些错误观念：

七、核心竞争力是什么？

### 单元二、酒店运营与服务营销核心竞争力

#### 策略一、思路决定出路

观点、酒店经营新理念

观点、酒店产品新概念

#### 策略二、摸清市场、找准方向

1、酒店服务营销寻求盈利模式的四个关键

关键一、正确进行市场定位

关键二、形成自己的特色

关键三、重视口碑效应

关键四、提高从业人员的素质

#### 策略三、创造体验，环境为首

焦点、一道亮丽的风景--主题酒店

焦点、文化竞争将是酒店、餐饮业的发展之路

策略四、口味创新，敢为天下“鲜”

特色 是拥有不同于他人或优于他人的产品和服务

特色二、 服务“差异化营销”的六个方面

### 第三单元、酒店运营与生存核心竞争力

#### 破冰：长板原理的作用是什么

一、客人都去哪儿了？

二、营销如何来做？

1) “一生只做一件事，人人都在做营销”

2) 全体员工思想的高度统一，

3) 全员营销必须树立的四种意识

三、如何定位，你的市场定位正确吗…

1) 讲一个故事；袋鼠与笼子

2) 市场细分、选择目标市场和定位的步骤

3) 细分消费者市场的基础

4) 有效的市场细分

5) 市场细分示例

6、选择目标市场

7) 酒店、餐饮企业定位

8) 有效差异化定位的原则

四、人力资源--是否困扰着你…

1) 用员工价值观----提升核心竞争力

2) 酒店、餐饮企业危机“道胜”之道

3) 迷茫后我们觉醒

### 第四单元、酒店全员执行力与核心竞争力

1、老子说：无心之心需守心

1) 什么叫执行力

2) 全员执行力的三把标尺

二、谁来执行？谁是执行者？

三、企业为什么全员没有执行力

四、优秀执行者基因：责任

五、革除执行的五大陋习

六、全员执行五大作风

七、取得结果的方法：PDCA (1)

1) PDCA 工作法

2) PDCA 工作法

3) PDCA 工作法

4) 检查的方法有三种

5) PDCA 工作法

八、取得结果的方法：PDCA (2)

九、核心竞争力建设中管理者经常犯的错误

十、为什么员工工作不能到位

十一、缺失核心竞争力的管理者八大“罪状

十二、讲一个故事

课程总结：酒店餐饮企业的核心竞争力的四大要素