

# 《酒店店长岗位胜任力提升》

|                |   |  |              |     |
|----------------|---|--|--------------|-----|
| <b>【特训课时】</b>  | <b>2天</b>   |  | <b>【培训师】</b> | 孙红伟 |
| <b>【特训对象】</b>  | <b>酒店店长/经理管理人员</b>  |  |              |     |
| <b>【培训优势】</b>  | 系统专业：十一年酒店经营管理经验总结与积累，非行业外“空降兵”。<br>品质高端：十年总裁班培训经验，课程内容前沿高端，非普通培训层次。<br>深层互动：课堂氛围激情生动，互动紧绕课程主题内容，非哗众取宠。<br>易懂易用：案例剖析，讲解深入浅出，方法简单实用，非业外案例方法，好听不实用。   |  |              |     |
| <b>【课程背景】：</b> | <p>酒店行业优秀的管理人员，一定是认同企业文化、忠诚企业，一定是热爱企业，愿意为企业发展贡献力量的人员！店长参加过不少课程，管理知识也学了不少，但如何才能拥有一位懂得独立分析问题、带领团队快速解决问题、保持门店持续盈利，让公司放心的店长？是很多连锁企业老板们朝思暮想的难题。</p> <p>要成为一流的优秀店长，如何进行自我管理，如何改变以前的不良工作习惯？面对与政府职能部门、顾客投诉解决，如何提高沟通与说服能力；如何按照上司的意图独立解决问题？面对 8090 后员工，如何激励、沟通与执行，如何建立凝聚力？面对公司任务考核压力大，如何防止业绩下滑，如何化解压力与情绪，快乐工作？面对经营运作，如何进行数据分析，制定营销宣传与销售对策？等等，都是店长们需要提升的职业化水准。</p> |  |              |     |
| <b>【课程收益】：</b> | <p>✦ 对企业的整体收益：显著提升管理团队的综合素养与管理技能，开发团队潜能，增强团队协作意识、归属感以及企业组织的凝聚力、运营绩效、革新效能；</p> <p>✦ 对个人的整体收益：丰盛的心灵之旅，重塑价值体系，勇敢挑战自我、突破自我、战胜自我、向不可能挑战！心脑合一，知行合一，拓展视野，建立个性领导风格，迅速提升综合能力水平与领导素养！</p>   |  |              |     |
| <b>【课程大纲】：</b> | <h2>第一章 领袖风采、境界提升 — 自我管理能力修炼</h2> <p>一、引爆情绪管控力，成为正能量领导</p> <p>二、店长管理思维的提升</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、如何克服 4 大酒店管理思维障碍</li><li>2、建立现代酒店管理必备的 6 大思维</li></ol> <p>三、店长形象魅力与领导气场建设</p> <p>四、店长如何快速提高工作效率</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、如何养成良好工作习惯</li><li>2、如何运用时间管理法提高工作效率</li></ol>  |  |              |     |

**\*培训方式：**

- 1.案例解析破解自我“舒适区”
- 2.互动训练赢得四张王牌
- 3.互动训练接受、抗拒、转移
- 4.总结分享信念承诺、行为与成果

**第二章 激活团队基因— 员工团队文化建设方法**

**一、90、95 员工团队基础文化建设**

- 1、打造“亲情式”酒店组织氛围
- 2、打造快乐、感恩、学习、竞争团队文化

**二、新老员工快速传帮带的实用方法**

赞美、批评、指正、警告技巧

**三、员工团队高效沟通机制建设实用方法**

**四、提高员工工作效率的 8 大实用方法**

**五、消除老员工工作倦怠与不良情绪的方法**

**六、六种叫不动下属的管理执行对策：**

- 1、老资格的；2、能力强的；3、有后台的；4、个人威信不够的；
- 5、激励不合理的；6、定职定责定量不清的；

**七、如果有效留住优秀下属**

**\*培训方式：**

- 1.头脑风暴文化基因挖掘要领
- 2.案例解析团队文化建设成果
- 3.互动训练员工传帮带、负面员工管理对策
- 4.总结分享人员管理核心

**第三章 经营分析能力提升 - 成本核算控制实务**

**一、降低酒店成本的 7 大方向**

改进质量；降低能耗；降低库存；降低人工；降低费用

缩短出品周期；准时采购；简化流程制度

**二、营业目标、毛利设定依据与数据分解**

**三、企业成本管理的自我诊断与核查方法**

**四、原料成本管控方法**

**五、能耗成本管控方法**

**六、人工成本管控方法**

**\*培训方式：**

- 1.现场数据分析

2.成控比例模型现场运用

3.总结分享门店成本控制成果

## 第四章 长足发展驱动力 - 销售拓展盈利能力建设

### 一、酒店品牌形象提升技巧

- 1、竞争性酒店 SWOT 分析与竞争策略
- 2、酒店口碑提升技巧
- 3、互联网背景下酒店营销创新方法
- 4、酒店产品设计、价值提升与收入增加的方法

### 二、酒店销售盈利技巧

- 1、动态房价制定与实施技巧
- 2、应对淡季的销售策略
- 3、酒店门店做好 o2o 的四大技巧
- 4、酒店客房线上销售实用技巧
- 5、酒店会员营销策略与管理
- 6、大客户维护技巧

#### \*培训方式：

- 1.视频分享酒店拥抱互联网转型成果
- 2.案例解析科学分析指导经营方法
- 3.互动训练经营分析、营销设计
- 4.小组 PK 模式创新方法运用
- 5.总结分享企业持续盈利途径

#### 【备注】：

- ✚ 本课纲内容将在课堂现场根据学员反馈信息对本主题课件内容作适当调整；
- ✚ 企业客户需按照《培训物料清单》与“会场布置要求”提前做好充分准备工作；
- ✚ 企业客户、机构未经授权不得在课堂现场录像和录音。

本课程大纲为孙老师版权内容，抄袭、贴用、伪原创均属侵权。