

# 《酒店风险管理与危机应对》

<b>【培训课时】</b>	<b>1天6课时</b>		<b>【培训师】</b>	孙老师
<b>【培训对象】</b>	酒店 <b>全体</b> 管理人员、公关人员			
<b>【培训特点】</b>	融顾问式、教练式于一体；“讲授+方法+工具+实务”结合： 案例剖析+角色扮演+情景模拟+小组PK+答疑分享+音乐视频+故事游戏+室内拓展			
<b>【五“非”优势】</b>	系统专业：十七年酒店经营管理经验总结与积累，非行业外“空降兵”。 品质高端：五年总裁班培训经验，课程内容前沿高端，非普通培训层次。 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。 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。 效果承诺：解决实际问题为导向，结合现场训练，配赠课程送转化资料，非一次性服务。			
<b>【课程背景】：</b>	<p>从酒店投资建设之日起，酒店就不可避免地要面对来自内部及外部方方面面的各类突发事件，酒店危机是贯穿酒店从投资建设直至进入日常经营状态全过程的，酒店自身管理是危机发生的本源，媒体永远是危机爆发的导火索。</p> <p>危机预防管理体系就是从酒店内部管理入手，建立酒店内外配合、上下协调一致的危机应对体系，有效解决各类突发事件，将危机消灭在萌芽状态。</p>			
<b>【课程收益】：</b>	🚩 本课程的主要目标是让学员认识到什么是危机爆发的真正源泉，能够充分了解酒店危机发生的内部及外部原因，进而学习如何在酒店日常经营管理工作培养全员危机意识，建立快速有效的危机应对体系。			
<b>【课程大纲】：</b>	<p style="text-align: center;"><b>第一讲 认识酒店危机管理的价值</b></p> <p><b>一、酒店身处新生态、面临新挑战</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、经济减速——宏观经济下行压力加大</li><li>2、成本攀升——劳动力等成本节节攀升</li><li>3、竞争惨烈——市场酒店间竞争越演越烈</li><li>4、管理冲突——人才缺失，内部管理难度加大</li><li>5、市场碎化——市场越来越拥堵，越来越细分</li><li>6、顾客强势——客户消费者维权意识全面觉醒</li><li>7、监管严厉——酒店面临的外部监管越来越严</li></ol>			

8、媒体多险——酒店的舆论风险越来越大

9、责任加码——酒店的社会责任越来越大

## 二、部分酒店危机管理案例深度剖析

1、如家、香格里拉危机公关案例分析

2、煌上煌、俏江南危机公关案例剖析

## 第二讲 酒店危机事件防范技巧

### 一、警觉:

加强危机教育、增强危机意识

要点：审时度势、案例警示、意识觉醒、观念强化

### 二、设防:

认真风险排查、及时查漏补缺

要点：风险排查、查漏补缺、反省纠偏、复盘学习

### 三、合规

强化标准化管理、提升职业素养

要点：用正确的人、做正确的事、正确地做事、把事做正确

### 四、预警:

加强风险监控、做好预警预案

要点：预警系统、环境扫描、舆情监测、应急预案

## 第三讲 酒店危机处理的策略技巧

### 一、酒店危机公关处理 5 大策略

1、速度第一

2、系统运行

3、承担责任

4、真诚沟通

5、权威证实

### 二、酒店危机处理技巧

1、正确认识酒店危机的特点

2、酒店全员应具备敏感的危机意识

3、在第一时间研究应对措施

4、明确酒店危机处理的原则

5、信心是应对危机的法宝

6、以最快速度化解危机

7、建立酒店畅通的信息渠道

## 第四讲 酒店危机预防管理体系建立

一、酒店工作岗位分析

二、建立适合自身发展的有效外部关系网络

三、全员危机意识建立

四、突发事件快速反应体系建立

五、客户投诉处理体系建立

六、建立完善档案管理制度

## 第五讲 酒店变革——精进之道

一、让优秀成为一种习惯

1、创建良好的酒店文化（文化是魂）

2、认真履行社会责任（酒店大责任大、能力强责任强）

二、让创新成为一种修行

1、不断提升学习力（五项修炼）

2、不断提升创新力（山穷水尽疑无路，唯有创新一条路）

三、让变革成为一种常态

1、适应变局自我颠覆

2、酒店变革之道（成功变革八大步骤）

### 【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；
- ✚ 酒店需按照《培训物料清单》与“会场布置要求”提前做好充分准备工作；
- ✚ 酒店、机构未经授权不得在课堂现场录像和录音。

本课纲为孙老师版权内容，抄袭、贴用、伪原创均属侵权。