

《酒店运营管理能力提升》

【培 2 天 时】	12 课时	【培训师】	孙红伟老师	
【课程介绍】	<p>新常态下，我国企业所处的大环境可以概括为市场化、全球化、信息化和常态化。新环境、新形势对我国企业既是一种机遇,更是一种挑战。提升管理者管理技能水平，不断进行管理创新已成为企业在竞争中制胜的根本保证。</p> <p>如今很多酒店企业都面临着如下问题：企业人员经验越来越丰富，团队意识却越来越淡漠；管理手段越来越复杂，员工却越来越无所适从；各种制度标准都有，但管理团队落实执行却效率低下；企业实力不断扩大，但管理团队能力不足制约扩张；管理阶层和核心员工的发展跟不上企业发展的节奏；快速发展带来了管理的不确定，规模层级增加，团队配合越来越难；-企业福利待遇好，依然内部抱怨不断，人员流失很大。</p>			
【课程对象】	酒店中高层管理人员、市场销售部人员			
【授课方式】	实例列举、角色扮演、情景模拟、案例分析、小组讨论、故事游戏、互动分享、视频观看、激励音乐			
【课程特色】	<p>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”。</p> <p>品质高端：九年总裁班培训经验，课程内容前沿高端，非普通培训层次。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>效果承诺：解决实际问题为导向，结合现场训练，非一次性服务。</p>			
【课程收益】				
<ul style="list-style-type: none"> ✚ 了解酒店业市场现状 ✚ 掌握互联网+时代酒店运营技巧 ✚ 掌握提升酒店经济效益的方法 ✚ 掌握日常业务管理方法 				
【内容大纲】				
<p style="text-align: center;">一、互联网时代酒店运营模式分析</p> <p>1、酒店业发展现状及趋势分析</p>				

- 2、现代消费者需求分析
- 3、互联网时代现代酒店新技术应用
- 4、智能化酒店建设
- 5、微信的力量
- 6、大数据在酒店中的应用
- 7、OTA 客人转化
- 8、OTA 排名

二、新时期酒店运营实用技巧

- 1、竞争性酒店 SWOT 分析与竞争策略
- 2、互联网背景下酒店营销创新方法
- 3、酒店企业做好 o2o 的四大技巧
- 4、酒店客房线上销售实用技巧
- 5、动态房价制定与实施技巧
- 6、应对淡季的销售策略
- 7、酒店产品设计、价值提升与收入增加的方法
- 8、酒店口碑提升技巧
- 9、酒店会员营销策略与管理
- 10、大客户维护技巧

三、新时期酒店日常管理办法

- 一、前厅高效工作流程管理方法
 - 1、前厅部门业务流程标准与运用
 - 2、前厅准备工作的 15 大标准精要
- 二、高效服务流程管理方法
 - 1、接待服务岗位工作衔接技巧
 - 2、前厅高效预订的 6 大处理方法
 - 3、对客服务技巧 20 大要点
 - 4、餐饮个性化服务技巧
 - 5、客房个性化服务技巧
 - 6、散客、团队、VIP 顾客接待服务技巧
 - 7、客史档案管理与运用技巧

【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；
- ✚ 企业客户需提供多媒体培训设备：投影、音响、话筒、白板等；
- ✚ 企业客户需进行讲台背景布置与培训主题条幅布置；
- ✚ 未经允许企业客户不得在课堂现场录像和录音。