

## 《酒店卓越中基层人员的6项修炼》

<b>【培训课时】</b>	<b>2天/12课时</b>		<b>【培训师】</b>	孙红伟
<b>【培训对象】</b>	酒店 <b>中基层</b> 管理人员			
<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>	<p>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”。</p> <p>品质高端：八年总裁班培训经验，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，配赠课程送转化资料，非一次性服务。</p>			
<b>【课程背景】：</b>	<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> <p>本课程以系统性管理模式打造入手，可以快速打造优秀的中基层管理团队，从管理思维创新，管理素养提升，管理技能水平提升等，将有效解决中基层执行、管理效能、人才打造等问题。</p>			
<b>【课程收益】：</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 认识新常态下中基层管理者的变革</li> <li>✚ 提高中基层管理者的管理思维理念</li> <li>✚ 提高中基层管理素养</li> <li>✚ 掌握员工传帮带与员工激励的具体方法</li> <li>✚ 快速提高中基层管理执行能力</li> <li>✚ 快速提高解决问题的创新能力</li> </ul>			
<b>【课程大纲】：</b>	<p><b>第一节 卓越中基层第一项修炼——感恩意识培养修炼</b></p> <p>一、正确认知和处理与行业的关系</p>			

1.酒店业的发展现状与趋势

2.如何正确看待酒店职业

3.酒店职业的6大优势

## 二、正确认知和处理与企业的关系

1.企业不喜欢的7类员工、喜欢的6类员工

2.打工心态导致工作无激情

3.你的认知态度定位决定你的未来

4.管理工作要为自己而做，你就是自己的老板

## 三、正确认知和处理与同事的关系

1.为何要感恩上司和同事

2.怎样感恩上司和员工

## 四、正确认知和处理与顾客的关系

1.为何要感恩顾客

2.怎样感恩顾客

### 第二节 卓越中基层第二项修炼——责任意识提升修炼

#### 一、酒店顾客消费习性转变面临的挑战

#### 二、移动互联网时代酒店经营者责任的重要性

#### 三、必备的过硬职业操守

1.责任重于泰山

-企业形象代表

-怎样对企业负责-自我价值、厚积薄发

-怎样对上司和同事负责-百分之百承诺、信任

-怎样对顾客负责-每天都是新开始

#### 四、坚持到底的信念

1.清晰的目标和职业规划

2.付出与回报的关系

3.行动者宣言

### 第三节 卓越中基层第三项修炼——效率提升技能修炼

#### 一、没有效率就没有执行

1.工作目标分解与分配方法

2.工作总结与汇报方法

3.如何辅佐上司

#### 二、如何提高工作效率

1.流程控制法

2.时限控制法

3.要事第一法

### 第四节 卓越中基层第四项修炼——品质提升技能修炼

#### 一、服务品质提高方法

1.标准化服务的5大步骤

2.提高服务质量的 10 大方法

## 二、出品品质提高方法

1.出品品质管理的 6 项内容

2.出品品质保障的 6 大标准控制

### 第五节 卓越中基层第五项修炼——安全控制技能修炼

#### 一、安全控制的 5 大方法

1.区域负责制（签定安全责任书）

2.安全意识教育

3.应急预演

4.定期检查、突出检查

5.开展安全月、安全周

#### 二、客诉处理的方法技巧

1.客诉的几种分类

2.客诉处理原则和技巧

3.客诉分析与改善

### 第六节 卓越中基层第六项修炼——团队建设水平修炼

#### 一、优秀团队必备的 3 大原则

内敛、双赢、尊重

#### 二、团队关爱、快乐氛围的建设方法

#### 三、优秀员工的快速培养方法

1.如何进行新老员工传帮带

2.快速打造服务精英的 6 大方法

如何从理念、语言、行为方面快速打造

#### 四、如果有效的留住优秀下属

#### 【落地运用】：

赠送课后工作中可直接运用的资料工具，教训教材

#### 【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、机构未经授权不得在课堂现场录像和录音。