

《快捷酒店管理实务》

【培训课时】	18课时	【培训师】	孙老师	3天
【课程对象】	快捷酒店、酒店宾馆、会所度假村：客房全体人员			
【授课方式】	案例分析、视频解析、角色扮演、小组讨论、故事游戏、互动分享、激励音乐			
【课程介绍】 略。				
【课程目标】 掌握系统的客房知识； 掌握如何提高客房质量的方法； 掌握客房卫生的专业规范化操作方法； 掌握设备用品的规范化管理方法； 懂得客房销售的基本策略与技巧； 学会客房安全经营管理； 提高客房管理人员的专业管理水平。				
【课程效果】 客房工作人员可掌握专业系统的客房知识； 掌握专业的客房工作程序且同时提高工作效率； 可显著提高客房服务质量； 懂得客房销售策略与技巧； 可快速提高客房管理人员的专业管理水平。				
模 块	具体内容	课 时	传授特 征	目的效益
一、 客房	一、客房基本概况： 1、功能 2、作用与任务			

<p>基础概论</p>	<p>二、客房类型： 1、房型 功能分、档次分、区域分 2、房态 18种房态及房态转换 3、设备 5大基本功能区域分布 三、客房管理 4大特点： 1、随机性 2、复杂性 3、窗口示范性 4、不易控制性 四、客房产品质量要素： 1、设施设备 2、供应品 3、劳务与服务 4、客房产品高效运转 五、客房未来发展趋势： 1、服务与管理的高科技化 2、主题客房 3、绿色客房</p>	<p>1 · 5</p>	<p>内 容 讲 授、 视 频 解 析、 案 例 分 析、 提 问 互 动</p>	<p>1、了解客房基本概况； 2、掌握客房管理特点与难点； 3、了解客房未来发展趋势与方向；</p>
<p>二、 客房服务质量管理</p>	<p>一、客房服务模式 二、客房服务质量要求 三、客房服务质量提高途径 四、客房服务问题对策 五、客房质量体系建立： 1、客房质量构成 2、客房质量依据 3、客房质量标准内容 4、客房质量控制技巧</p>	<p>2 · 5</p>	<p>内 容 讲 授、 视 频 解 析、 案 例 分 析、 提 问 互 动</p>	<p>1、懂得提高客房质量的基本方法； 2、掌握客房质量体系的构成内容； 3、掌握客房质量的控制技巧；</p>
<p>三、 客房接待服务管理</p>	<p>一、接待服务模式设置 二、接待服务程序设置 三、客房的优质服务 四、客房 9大常规服务 五、客房 7大个性化服务</p>	<p>2</p>	<p>内 容 讲 授、 视 频 解 析、 案 例 分 析、 提 问 互 动</p>	<p>1、掌握客房服务的基本内容； 2、懂得如何提高客房服务水平与质量；</p>
<p>四、 客房卫生管理</p>	<p>一、客房清扫程序： 1、淡旺季清扫程序 2、 3大清扫程度要求 3、客房员工清扫日程 4、客房清扫原则 5、客房清扫卫生标准 二、 10大日常清扫程序</p>	<p>3</p>	<p>内 容 讲 授、 视 频 解</p>	<p>1、掌握专业规范化的做房程序； 2、掌握特殊情况下做房技巧； 3、懂得如何进行</p>

	<p>三、客房铺床技巧： 中式、西式、小整理、开夜床</p> <p>四、客房清洁剂使用技巧</p> <p>五、客房计划卫生管理： 1、计划卫生 8大内容 2、9大公共区域卫生内容 3、客房设施设备清洁保养技巧</p> <p>六、客房卫生检查与督导办法</p> <p>七、打造绿色环保客房的方法</p>		<p>析、 案 例 分 析、 提 问 互 动、 分 组 讨 论</p>	<p>卫生计划与管理； 4、掌握打造绿色环保客房的方法；</p>
<p>五、 客房设备 用品管理</p>	<p>一、客房设备用品分类： 1、按类别分 2、按区域分</p> <p>二、客房设备用品管理方法： 1、9大管理总程序 2、4R 管理要求 3、5大管理步骤</p> <p>三、客房用品控制方法： 4大控制方法</p>	<p>2</p>	<p>内 容 讲 授、 视 频 解 析、 案 例 分 析、 提 问 互 动</p>	<p>1、了解客房设备用品的基本管理内容； 2、掌握客房设备用品的基本管理方法；</p>
<p>六、 客房 销售管理</p>	<p>一、客房销售策略： 1、客房产品组合 2、客房价格策略 3、客房销售渠道 4、客房促销策略 5、品牌营销策略</p> <p>二、客房销售技巧： 1、把握客人类型与特点 2、突出客房商品价值 3、客房价格谈判技巧 4、客房销售话术 5、客房销售建议与消费引导</p> <p>三、客房销售管理： 1、客房销售管理四大策略 2、客房销售管理程序 3、客房控制方法 4、客房销售突破途径</p>	<p>4</p>	<p>内 容 讲 授、 视 频 解 析、 案 例 分 析、 角 色 扮 演、 提 问 互 动</p>	<p>1、懂得客房销售的基本策略； 2、掌握客房销售的技巧； 3、掌握客房消费者的消费心理； 4、掌握客房销售管理的基本方法；</p>
<p>七、 客房 安全管理</p>	<p>一、客房安全问题分类： 人生、财产、消防</p> <p>二、客房安全防范措施</p> <p>三、客房消防安全措施</p> <p>四、安全管理控制体系</p> <p>五、安全管理责任体系</p>	<p>1</p>	<p>内 容 讲 授、 案 例 分 析、 提 问 互 动、 分 组 讨 论</p>	<p>1、了解客房安全的基本内容； 2、掌握如何进行客房安全控制与管理。</p>
<p>八、 客房经理</p>	<p>一、客房组织结构设置</p> <p>二、客房岗位职责</p>		<p>内 容 讲</p>	<p>1、掌握专业规范的客房管理方法；</p>

管理技能	三、客房定编定员方法 四、客房劳动定额方法 五、客房例会管理技巧 六、客房常用五大管理方法 七、成功优秀的客房经理	2	授、案例分 析、提问互 动、故事分 享、分组讨论	2、提高客房管理的专业水平。
------	---	---	-----------------------------------	----------------

【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；

企业客户、机构不得在课堂现场录像和录音。

本课程大纲为孙老师知识著作产权，未经授权与许可，翻录转载必究。