

星级酒店突发事件应急管理

课程收益：

1. 防范于未然，是应急管理的根基，学会突发事件的预防与应急准备以及监测与预警。
2. 企业与员工，学会在自然因素和社会因素引发的突发事件中保护自己。
3. 掌握各种突发事件的基本处理方法，尤其是应急处置与救援。
4. 掌握各种突发事件的管理方案，重要的是突发事件事后恢复与重建。

课程时间：1天/6小时

课程形式：引导式教学、案例分析、理论指导、小组讨论、视频图片、头脑风暴

第一部分：突发事件应急管理的思维

一、酒店突发事件概述

1. 突发事件的定义
2. 突发事件的性质
3. 突发事件的类型

二、酒店突发事件的预防及应对常见的问题

- 1、缺乏足够的危机意识

2、突发事件管理没有做到“以人为本”

3、缺乏科学的应对机制

4、一线管理者的能力有缺陷

5、缺乏对员工的教育

案例分析：从普通投诉上升到危机公关的一线之隔

第二部分：酒店营业厅突发事件的预防及应对

一、突发事件预防体系的建立

1. 培养突发事件防范意识

2. 建立突发事件预警系统

3. 健全突发事件应对机制

4. 建立突发事件应急预案

5. 成立突发事件应对机构

6. 储备足够的后勤保障

7. 组织必要的训练与演习

二、突发事件处理的一般原则

1. 整体性原则

2. 及时性原则

3. 公开性原则

4. 灵活性原则

5. 适度性原则

三、酒店突发事件处理的全局思维

一、解决突发事件的三个步骤

1. 舆论引导

2. 寻找源头

3. 采取行动

二、与消费者沟通的三个层面

1. 态度层面

2. 行为层面

3. 行动层面

三、突发事件处理的程序与策略

1. 重大突发事件处理的第一步-成立突发事件控制中心

2. 启动应急机制和应对系统

3. 确认突发事件的状态

4. 制定应对突发事件的具体方案

5. 事件过程中的评估与策略调整
6. 适时公布事件的真相
7. 查明事件的真实原因
8. 媒体方面扭转舆论导向
9. 寻求官方与权威部门的舆论支持
10. 公司内外部相关人员的沟通
11. 突发事件后续工作-总结
12. 突发事件后续工作-借势造势

附：案例选择：

酒店常见的突发事件案例分析（选择其中符合本酒店适时情况及需求较明确的案例）

1. 发生盗抢事件的应对流程与方法
2. 发生火灾事件的应对流程与方法
3. 打架闹事的应对流程与方法
4. 遇特殊顾客来访（政协、人大、警察、城管）等的应对流程与方法
5. 酗酒者闹事的应对流程与方法

6. 重大客户投诉的应对流程与方法
7. 客户出现意外（生病、摔倒、中暑等）的应对流程与方法
8. 员工突然生病的应对流程与方法
9. 客户被困电梯的应对流程与方法
10. 电话投诉的应对流程与方法
11. 顾客贵重物品丢失的应对流程与方法
12. 收费发生错误的应对的流程与方法
13. 网上突发负面帖子的应对流程与方法
14. 食品投毒的应对流程与方法

示范指导、模拟演练

就学员提出的难题进行分析讨论、讲解点评