

旅游景区运营与服务管理

课程交付：

1. 了解景区运营逻辑与组织架构
2. 掌握景区运营必备能力
3. 学会如何做好景区服务管理

课时：一天（6小时）

学员：中基层管理者

课纲：

一、 景区的利润在哪里？

景区利润组织模型图

二、 景区管理的底层逻辑

- (一) 运营与服务的关系
- (二) 服务与营销的关系
- (三) 员工与运营的关系

三、 管理者运营景区必备核心能力

- (一) 景区运营组织架构
- (二) 保证高效运营，学会跨部门沟通能力
 1. 协调部门之间的关系
 2. 促进部门之间协作，达到结果
- (三) 领导员工，如何员工赋能

1. 为员工技能赋能
2. 为员工意识赋能
3. 为员工工作支持赋能
4. 为员工职业发展赋能

(四) 必备营销能力

1. 做全员营销，增加景区业绩
 - 1) 树立全员营销意识
 - 2) 建立全员营销组织架构和部门架构
 - 3) 新媒体短视频营销，为景区造势
2. 做服务营销，体现景区差异化
 - 1) 服务等于利润
 - 2) 服务营销三步骤

(五) 做好服务是根本

1. 客户是什么
 - 1) 游客心理需求模型
 - 2) 游客对服务要求心理变化模型
2. 服务是什么
什么是优质服务
软服务与硬服务
3. 为什么要做优质服务
 - 1) 对于不满意的服务游客会如何对待？
 - 2) 游客不满意会投诉吗？

3) 游客投诉规律

4. 如何做到优质服务

1) 情绪管理

2) 个人素质能力提升

3) 沟通技能

4) 客户与社群维护

四、 复盘与总结

(一) 课程重点总结

(二) 课程内容与景区链接内容如何应用落地 (这部分会根据景区实际情况把部分学习内容做实操设计。)