**《酒店高层管理研修班》课程介绍**

**【前言】**

鉴于新环境、新常态下酒店发展需求，上海锦江国际理诺士酒店管理专修学院＆萨维尔国际商学院2019年度继续携手合作，就《酒店高层管理研修班》课程开启滚动式开班。旨在提高酒店主要经营管理者的经营管理系统实战能力及创新能力，在新环境、新常态下为酒店业的发展做出应有的贡献。

**【课程背景】**

中国酒店业已进入大数据时代，经济发展的资源不再是主导资本，而是资源和知识信息结合。这一特征使企业存在和发展更依托于载负知识信息和聪明才智的人力资源。企业的人才梯队成长速度越快，企业发展越快；企业的人才梯队越有竞争力，企业竞争优势越明显。归根到底印证了一句话：企业的竞争是人才的竞争！

如何开发人才、培养人才，充分发挥人才的积极作用？是摆在每一个企业面前的重要课题。中国企业对开展培训工作越来越重视，要求也越来越高。然而，培训过程中存在的问题也愈演愈烈，从而使企业培训成为企业发展的一大瓶颈。

俗话说：百年基业，人才为根、培训为本。企业培训是企业发展动力源泉，既立足今天，更成就了明天。企业培训一定是一个长期且不可间断的过程。

**【课程特色】**

《酒店高层管理研修班》设计出基于能力模型、职位等级及内部运营管理体系相匹配的系统化、专业化课程。课程分为职能基础、实战修炼，以及进阶提升三大模块，涉及酒店前期策划、工程筹建、开业筹备及开业后经营管理四个阶段，全面涵盖了酒店房务、餐饮、营销、人力资源、财务、节能管理等经营管理核心要点。充分体现管理理论与管理实践的融合，管理理念与管理行为的融合，西方科学管理与中国传统文化的融合，专业技能提升和管理技能提升的融合。所有课程从实战出发，多种形式授课，并协助客户企业进行落地指引。

**【课程目标】**

1. 快速掌握新环境、新常态下酒店发展趋势；
2. 明确酒店战略格局及定位；
3. 全面系统梳理酒店经营管理重要板块；
4. 快速达成自我修炼提升；
5. 充分掌握实战管理新模式，回归企业可进一 步实践使用，为企业发展做出肯定定位；

**【课程对象】**

酒店投资方、业主代表、总经理级、总监级、部门负责人级以上

**【授课形式】**

内容讲述、案例分析、游戏互动、讨论点评、情景演练、多媒体、实地交流考察等

**【2019年度课程安排】**

季度班：12个课题90课时（详见附件一）为期三个月，每月4天脱产集训，日程安排如下：

10班：3月14-17号、4月11-14号、5月16-19号（上课地址：上海、广州）

12班：7月11-14号、8月15-18号、9月19-22号（上课地址：上海、广州）

13班：10月17-20号、11月14-17号、12月12-15号（上课地址：上海、广州）

**【学员收益】**

1. 加入国际旅游饭店管理研究会交流平台，抢手共创锦绣前程；
2. 每班设立同学会，并加入商学院校友会，共同创造无限商机；
3. 参与萨维尔/理诺士组织的实地考察交流（不含在课时内）；
4. 考核通过颁发理诺士/萨维尔国际商学院权威的结业证书；
5. 享受英国萨维尔酒店集团/理诺士学院信息化及直通车文旅平台资源及共享；
6. 老学员同一课程复训，享受两年内免学费复训；
7. 一年内享受讲师一对一在线指导工作；
8. 享受8折购买萨维尔集团酒店管理类丛书；
9. 获赠价值3999元的100G酒店行业精编知识大礼包。

**【课程大纲】**

**第一期**

**课题一：《前期策划及管理》**

**第一章 总论**

一、项目基本情况

二、报告编制说明

三、市场调查方法

四、数据统计方法说明

五、主要假设

六、研究的目标

**第二章 市场调查及分析**

一、项目地区经济基本情况

二、项目城市旅游业基本情况

三、项目地区消费群体行为调查

四、区域市场调查

五、项目调查分析及发现

* 评估区域市场整体经济发展态势及未来五至十年年经济增长的速度，是否有利于本项目的发展，是否为项目的投资提供有力的外部保障。
* 评估区域市场整体旅游发展态势及未来五至十年年旅游增长的速度，是否有利于本项目的发展，是否为项目的投资提供有力的外部保障。
* 评估地区消费群体的行为习惯，项目的的设施设备以及服务水平是否能满足消费者的新要求，是否有利于本项目的发展，是否为项目的投资提供的有力的外部保障。
* 评估项目的地理位置，是否有利于酒店的经营，是否有利于本项目的发展，是否为项目的投资提供的有力的外部保障。
* 竞争对手酒店分析
* 针对区域市场的社会餐饮业，康乐业的主要竞争对手调查的结果，评估其对项目酒店餐饮，康乐部分的影响。是否能提高酒店经营的贡献率，是否有利于酒店的经营，是否为该项目的投资提供了内部因素保障的依据。
* 根据区域市场内住宅楼盘，写字楼，各类企业，相关各政府职能部门的统计结果，评估其对酒店经营的影响。是否能提高酒店经营的贡献率，是否有利于酒店的经营，是否为该项目的投资提供了内部因素保障的依据。
* 统计潜在的竞争对手，评估待项目开业时主要的竞争对手及整体酒店各营业设施数量与目前的增长比例。评估是否有利于项目的发展，是否为该项目的投资提供了内部因素保障的依据。

**六 可行性初步结论**

基于评估五星级酒店是否投资得当的五个基本标准本进行客观地分析。

**第三章 定位初步确立**

一、项目战略定位

二、项目市场定位

1、项目主题定位

以某种文化为主题，以项目为载体，通过何种方式展示，如何让客户体验一种全新的，健康的的除工作外的日常生活模式。

2、项目星级定位

目前国内主要的是中国旅游饭店协会的“旅游饭店星级标准”，中国饭店协会的“主题文化酒店星评标准及绿色饭店星评标准”。

3、项目客源定位

通过客源的区域划分的定位，客源的具体结构定位来阐述本项目经营设施的目标市场。

4、项目经营定位

简单地说就项目客户定位是什么样的？你要赚得是什么样客户的钱？或者更简单地说，你在为什么样的人服务？他们有什么样的消费需求和消费心理？经营定位取决于客户定位，而客户定位取决于市场需求。

5、项目产品定位

从产品的特性及定位依据，经营定位及定位依据，现有竞争对手的装修效果展示及本项目的装修效果展示等三个方面来分析项目客房，中餐，西餐，康乐，会议及会议的产品。

三、项目经营策略

经营策略是企业在竞争的环境中，考量本身的优劣，据以形成优势和创造生存与发展空间所采取的反应。从推广目标，推广策略，推广手段，推广方案，形象宣传，奖励与处罚等六个方面阐述项目的整体经营策略。

四、项目管理策略

从管理的目标（可根据酒店实际情况调整具体指标），管理的原则，管理的文化，管理的核心要素，日常的管理，如何进行服务质量监控，如何目标的达成等七个方面阐述项目的管理策略。

**第四章 项目开发规划**

一、项目开发战略

二、设计原则

三、功能设施设计

四、投资预算

**第五章 酒店财务分析及风险评估**

一、数据定义

二、项目首个十年营业预测及分析

（一）营业收入预测（十年）：元

（二）营运费用预测（十年）：元

（三）直接成本预测（十年）：元

（四）经营利润

三、投资回收及其它指标分析

（一）数据分析：元

（二）全投资下不考虑物业增值的投资回报指标：元

四、项目财务敏感性数据分析

（一）数据定义

（二）计算各影响因素敏感系数

（三）各影响因素敏感性分析所得经济评价指标数据

五、项目风险评估

（一）项目决策风险

（二）项目资金投资风险

（三）项目建设风险

（四）财务管理风险

（五）市场经营风险

（六）市场竞争风险

（七）不可预测风险

（八）政府政策风险

（九）不可抗拒风险

**第六章 可行性论证的结论**

一、项目市场调研及分析结论

二、项目策划的决策结论

三、项目整体市场定位结论

**课题二：《酒店工程筹建与管理》**

一、 酒店前期工程筹建

1、筹建步骤

2、酒店动线设计要点

3、酒店大型机电设备选型

4、酒店变配电负荷计算

5、发电机容量配置

6、中央空调系统设计标准

7、给排水系统设计标准

8、消防系统设计标准

9、监控系统设计标准

10、热水系统设计标准

11、酒店交通设计标准

12、弱电系统设计标准

13、装修建材材料收集保存

14、酒店验收

二、 酒店工程管理

1、酒店部门管理的共心点

2、工程部与酒店其它部门管理的异性点

3、酒店设备管理

4、酒店设备管理制度

5、酒店操作程序

6、工程部财务管理

7、酒店设备废弃物处理

8、酒店环境保护

9、酒店风险防范

10、酒店安全防范

三、 酒店节能管理

1、节能管理起步点

2、酒店节能管理内容

3、酒店设计阶段的节能

4、供配电变压器容量合理估算

5、空调节能设计

6、如何利用太阳能及适用环境

7、泳池和水景的节能设计

8、热水系统的节能设计

9、水泵与风机的节能设计

10、灯光节能设计原则

11、酒店运行阶段节能管理

12、如何制定节能管理制度

13、新节能技术介绍

14、节能的最终目标

**课题三 酒店开业筹备及管理**

[第一章 前言](#_Toc495915870)

[第二章 工作目标](#_Toc495915871)

[一、按质，按质，按量完成各项筹备工作，保障酒店如期开业](#_Toc495915872)

[二、工程筹建的协调](#_Toc495915873)

[三、为酒店将来的运营打下良好的基础](#_Toc495915874)

[第三章 企业文化建设11](#_Toc495915875)

[第四章 准备工作14](#_Toc495915888)

[一、任命酒店高层管理人员14](#_Toc495915889)

[二、确定临时行政工作14](#_Toc495915890)

[三、确定报业主方审批文件14](#_Toc495915891)

[四、后勤区域确定15](#_Toc495915892)

[第五章 工程协调16](#_Toc495915893)

[一、提供建筑规划设计任务书16](#_Toc495915894)

[二、提供酒店建筑施工标准及讨论修改的内容](#_Toc495915895)

[三、提供项目筹建期间书面的工程筹建管理手册及讨论修改的内容](#_Toc495915896)

[四、参与制定总体工程施工进度表](#_Toc495915897)

[五、参与建筑规划，机电，装修设计方案评审](#_Toc495915898)

[六、参与各设计及施工单位，材料供应商的选用评审](#_Toc495915899)

[七、参与各甲供或甲控材料的选用评审](#_Toc495915900)

[八、参与对布艺，装饰品，灯饰，家私方案的选用评审](#_Toc495915901)

[九、参与定期现场工作检讨](#_Toc495915902)

[十、关注整体工程筹建期间的每一项工作，并提供必要的协助](#_Toc495915903)

[十一、 参与制定工程验收标准并组织验收](#_Toc495915904)

[十二、硬件移交](#_Toc495915905)

[十三、技术资料移交](#_Toc495915906)

[第六章 行政管理](#_Toc495915907)

[一、制定开业筹备临时管理制度并实施](#_Toc495915908)

[二、各类证照的办理](#_Toc495915909)

[三、建立访问各政府相关部门计划并实施](#_Toc495915910)

[四、各部门月度工作计划](#_Toc495915911)

[五、其它](#_Toc495915912)

[第七章 人员招聘](#_Toc495915913)

[一、定编定岗](#_Toc495915914)

[二、员工到位时间](#_Toc495915915)

[三、人事管理](#_Toc495915916)

[第八章 人员培训](#_Toc495915917)

[一、课程内容](#_Toc495915918)

[二、培训资料的准备](#_Toc495915919)

[三、师资的准备](#_Toc495915920)

[四、培训器材的准备](#_Toc495915921)

[五、场地的布置及安排](#_Toc495915922)

[六、培训实施](#_Toc495915923)

[第九章 管理模式建立](#_Toc495915924)

[一、计划制定](#_Toc495915925)

[二、管理模式的内容](#_Toc495915926)

[三、模式制定](#_Toc495915927)

[四、报审](#_Toc495915928)

[第十章 物资采购](#_Toc495915929)

[一、计划制定](#_Toc495915930)

[二、经营物资种类](#_Toc495915931)

[三、工作流程](#_Toc495915932)

[第十一章 市场营销](#_Toc495915933)

[一、评估区域市场（商务型及度假型）](#_Toc495915934)

[二、系统市场调研](#_Toc495915935)

[三、 产品的特殊价值创新](#_Toc495915936)

[四、 细分客户市场](#_Toc495915937)

[五、 建立销售渠道](#_Toc495915938)

[六、 确定推广手段](#_Toc495915939)

[七、 行动方案实施](#_Toc495915940)

[八、 客户意见收集及处理](#_Toc495915941)

[九 、售后服务管理](#_Toc495915942)

[十 、销售日常管理](#_Toc495915943)

[第十二章 形象宣传](#_Toc495915944)

[一、市场形象宣传计划的制定及审批](#_Toc495915945)

[二、形象宣传内容](#_Toc495915946)

[三、计划实施](#_Toc495915947)

[第十三章 酒店开荒](#_Toc495915948)

[一、酒店开荒计划的制定及审批](#_Toc495915949)

[二、开荒区域的划分](#_Toc495915950)

[三、职能的划分](#_Toc495915951)

[四、开荒前的培训工作](#_Toc495915952)

[五、开荒计划实施](#_Toc495915953)

[第十四章 安全演习](#_Toc495915954)

[一、安全演习的计划制定及审批](#_Toc495915955)

[二、安全演习的内容](#_Toc495915956)

[三、安全演习的实施](#_Toc495915957)

[四、建立酒店物品及材料安全数据](#_Toc495915958)

[第十五章 酒店模拟营业](#_Toc495915959)

[一、分部门硬件调试运营](#_Toc495915960)

[二、整体模拟试运行](#_Toc495915961)

[三、突发事件演练](#_Toc495915962)

[第十六章 开业检查](#_Toc495915963)

[一、开业检查的计划制定及审批](#_Toc495915964)

[二、检查的内容](#_Toc495915965)

[三、开业检查实施](#_Toc495915966)

[第十七章 开业庆典](#_Toc495915967)

[一、开业庆典方案](#_Toc495915968)

[二、工作分工及进度](#_Toc495915969)

[三、开业庆典工作检查](#_Toc495915970)

[第十八章 各部门工作](#_Toc495915971)

[一、总经办](#_Toc495915972)

[二、财务部](#_Toc495915973)

[三、行政人事部](#_Toc495915974)

[四、市场营销部](#_Toc495915975)

[五、管家部](#_Toc495915976)

[六、前厅部](#_Toc495915977)

[七、餐饮部（中餐/西餐/宴会）](#_Toc495915978)

[八、工程部](#_Toc495915979)

[九、保安部](#_Toc495915980)

[十、康乐部](#_Toc495915981)

[十一、采购部](#_Toc495915982)

[第十九章 团队打造](#_Toc495915983)

[一、开业团队打造计划制定及审批](#_Toc495915984)

[二、团队建设内容](#_Toc495915985)

[三、计划实施](#_Toc495915986)

[第二十章 财务管理](#_Toc495915987)

[一、开业财务管理计划制定及审批](#_Toc495915988)

[二、财务管理的内容](#_Toc495915989)

[三、管理的实施](#_Toc495915990)

[第二十一章 风险防范](#_Toc495915991)

[一、风险防范计划制定及审批](#_Toc495915992)

[二、风险防范计划实施](#_Toc495915993)

[三、组织结构](#_Toc495915994)

[四、工作开展](#_Toc495915995)

[五、财务分析](#_Toc495915996)

**课题四 酒店宏观管理**

市场营销，成本控制，对客服务，内部管理，硬件完善，形象宣传，人力资源管理，培训建立，有效监控，风险防范

**第二期**

**第一讲 财务成本控制及管理**

一、 人力成本控制

1、如何确定你的酒店需要多少员工

2、如何去制定员工工资标准

3、如何去高效利用员工的空余时间

4、合理安排加班及休息时间

二、 能源成本控制

1、开业前对设备的采购计划

2、营运期间根据时间段开启设备

3、根据入住率及客人在住情况

4、根据天气情况及制定相关制度

三、 食品成本控制

四、 维保成本及其他成本控制

1、采购环节的控制

2、菜品定价策略

3、根据每日具体情况采购

4、避免浪费

五、营改增后对酒店成本控制的影响

1、供应商的选择

2、选择可以开具专票的供应商

3、选择可以开具高税率的供应商

**第二讲 人力资源管理宝典**

人力资源规划

一、 人力资源概述

1、人力资源的概念

2、人力资源的特征

二、 人力资源管理

1、人力资源管理的涵义

2、人力资源管理的体系内容

3、现代人力资源管理与传统人事管理的区别

三、 现代人力资源所面临的挑战与变革趋势

1、现代人力资源管理面临的挑战

2、21世纪人力资源管理的变革趋势

四、 人力资源规划概述

1、人力资源规划的涵义

2、人力资源规划的作用

3、人力资源规划的内容

五、 人力资源规划的制定

1、人力资源规划的制定原则

2、人力资源规划的制定程序

3、人力资源规划制定的影响因素

六、 人力资源规划的预测技术

1、人力资源需求预测

2、人力资源供给预测

员工招聘与选拔

一、 员工招聘概述

1、员工招聘的涵义

2、招聘的目的与意义

3、招聘的要素与特点

4、招聘的渠道与方法

5、招聘的原则

6、招聘的基本程序

二、 员工选拔

1、员工选拔的含义与作用

2、员工选拔的常用原则

3、人员选拔的标准

4、人员选拔的方法

5、培训与开发

一、 员工培训概述

1、员工培训的概念

2、员工培训的特点

3、员工培训的构成要素

4、员工培训的作用

5、员工培训的分类

二、 员工培训的流程

1、培训需求分析

2、培训目标的设置

3、培训计划的制定

4、培训活动的实施

5、培训结果的评估

三、 员工的职业生涯发展与规划

1、职业生涯规划的概念

2、职业生涯规划的特点

3、职业生涯发展的理论

4、职业生涯规划的主要步骤

5、影响职业生涯规划的因素

6、薪酬与福利

一、 薪酬概述

1、薪酬的概念及其类型

2、薪酬的作用

3、影响薪酬的因素

4、薪酬管理的原则

5、薪酬制度的基本模型

二、 薪酬设计的基本程序

1、确定薪酬原则和策略

2、进行工作分析

3、进行工作评价

4、市场薪酬调查

5、确立薪酬制度结构

6、薪酬制度的实施与修正

三、 员工福利管理

1、员工福利的概念与特点

2、员工福利的影响

3、员工福利的类型

4、员工福利管理

5、绩效管理

一、 绩效管理概述

1、绩效管理及其相关概念

2、绩效管理的地位和作用

3、绩效管理的模式

4、绩效管理的原则

二、 绩效管理的实施流程

1、绩效计划

2、绩效促进

3、绩效评估

4、绩效评估结果的应用

5、绩效管理的评估与监督

三、 常用的绩效评价方法

1、与预期目标相比较的评价方法

2、与工作标准相比较的评价方法

3、不同个体相互比较的评价方法

四、 绩效评价方法

1、360度

2、关键绩效指标KPI

3、平衡计分卡

员工关系（员工激励与沟通）

一、 员工激励概述

1、激励的基本含义及其作用

2、激励的过程与实质

3、激励的类型

二、 员工激励的相关理论

1、内容型激励理论

2、过程型激励理论

3、行为改造型—斯金纳的强化理论

4、综合型激励理论

三、 激励体系的设计

1、激励体系设计的原则

2、激励体系设计的流程

3、分层次的员工激励体系

四、 管理沟通与组员冲突

1、沟通与管理沟通过

2、组织冲突管理

五、 劳动关系

1、劳动关系的定义

2、劳动合同的订立及原则

3、无效劳动合同

4、试用期的定义

5、劳动合同具备的条款

6、劳动合同期限的分类

7、劳动合同的变更

8、劳动合同终止的定义

9、劳动合同的续订

10、劳动合同的解除

11、集体合同定义

12、集体合同内容

六、 劳动争议

1、劳动争议的定义

2、劳动争议的范围

3、劳动争议处理机构

**第三讲 酒店收益管理**

一、 收益管理的主要名词定义和关系

1、收益管理的概念

2、收益管理的现在与发展

二、 收益管理五要素

1、时间时机

2、产品服务

3、价格

4、顾客市场

5、销售渠道

三、 收益管理实施方法与要点

1、预测

2、预订

3、动态定价

4、升档销售

5、捆绑销售

四、 案例分析

1、平均房价、客房出租率与平均可出租房客收入关系

2、细分市场的组合收益

五、 收益管理实施的原则及核心

1、顾客永远是核心

2、始终以顾客满意度和忠诚度为目标

3、客房和服务质量要得到保障

4、以人为本，通过有效激励奖制为酒店营造气氛

**第四讲 新领导魅力**

一、领导与领导力

领导与管理

 1、领导与管理的背景

 2、领导者与管理者的区别

领导者概述
 1、领导者的定义

 2、领导者的重要性

 3、领导者的层级

 4、领导风格形态的分析

 5、优秀与糟糕领导带来的不同反应

领导力的组成

1、领导力的实质就是影响力

2、影响力的三大组成部分

3、领导者个人影响力的建设重点

4、选择适当的领导风格

二、领导力的提升

权利要素

1、授权的定义

 2、授权的步骤

 3、授权的益处

 4、授权演练 模拟测试

威信要素

1、提升品德修养

 2、提高专业技能

 3、创造实际业绩

 4、修炼个人魅力

三、有效的人员激励

工作动力分析

1、行为动力的影响因素

 2、内外驱动力的影响因素

 3、员工表现漂浮不定

 4、管理者正确了解员工期望

员工的认知与保留

1、人才流失的因素

 2、人员流动频繁造成的损失

 3、马斯洛需求理论

如何给予员工激励

 1、提升工作绩效

 2、正确运用认知方式

 3、激励差异

 4、激励技巧的综合运用

有效建立企业内部激励机制

 1、激励方式

 2、特征优势分析

 3、激励机制原则

四、追求最佳绩效的辅导

辅导技巧

 1、设定目标

 2、明确现状

 3、探索方案

 4、综合总结

 5、技巧演练

学习风格

 1、行动型

 2、思考型

 3、理论型

 4、实用型

五、DISC课程

DISC课程暖身

 1、自我评估表

DISC四种行为模式讲解

 1、支配者

 2、影响者

 3、稳定者

 4、服从者

DISC图型分析实例运用示范

DISC分组技巧演练

 1、如何正确运用DISC换挡技巧

 2、加强人机关系及提升工作绩效

六、情境领导

情感智能

 1、情感智能五项能力

 2、如何正确对待情绪化的员工

提高自我认识

 1、乔哈里之窗

 2、了解自己的行为偏好

 3、确定你的优势和不足

 4、评估如何发挥优势和克服不足

学会接纳他人

 1.将每一个人都视为独立的个人

 2.了解和接受对方的风格

 3、保持灵活变通

控制情绪

 1、调整你的风格

 2、适应能力的定义

 3、怎样调整风格适应他人

 4、不同风格的激励因素

 5、不同风格的沟通

**第三期**

**第一讲 打开成功营销之门**

基础篇

市场营销概述

 一、市场营销基本内容

 二、STP营销过程

 三、市场细分

 四、目标市场

 五、市场定位

 六、营销观念

组织机构与人力资源管理

 一、组织结构与岗位设置

 二、各岗位职责

 三、人员定编及薪酬福利设计

 四、员工招聘与培训

 五、员工考核与激励

营销人生如何精彩演绎

 一、您是谁

 二、明确职业生涯规划

 三、行动就是力量

 四、行动中思索

 五、让营销成为爱好

修炼篇

设定目标，成为专业的营销人员

 一、设定目标的定义

 二、设定有效的目标

高手重视准备工作

 一、产品区域市场划分

 二、设定有效的市场调研

了解您的产品

 一、产品的构成

 二、产品的价值取向

 三、产品的特殊价值定位

如何寻找潜在客户

 一、寻找潜在客户的原则

 二、发掘潜在客户的方法

 三、实现五步原则

价格弹性管理

 一、在平衡供给和需求时，主要考虑的是价格，而不是成本

 二、市场精确细分 ，多种价格满足每个细分市场的价格敏感性

 三、用以市场为基础定价代替以成本为基础定价

 四、为最有价值的客户保留产品

 五、根据所掌握的客观情况作出决策

多渠道营销

 一、产品细分

 二、渠道建立“十八式”

零障碍营销心法

 一、给营销人士的忠告

 二、“三十六计”推广手段

企业形象推广

 一、主流媒体平台宣传

 二、非主流媒体平台宣传

 三、软性宣传

达成最后的交易

 一、达成协议的障碍

 二、达成协议的时机与准则

 三、达成协议的技巧

 四、未达成交易的注意事项

产品的售后服务

 一、客户维护管理

 二、准客户管理

晋升篇

销售的智能矩阵

 一、最高负责人掌帅营销

 二、6X6的智能矩阵

创造客户难以拒绝的“诱惑”

 一、让客户感到惊喜的产品

 二、客户的期待与拒绝

 三、让客户成在销售进程中扮演积极主动的角色

开动客户的心动钮

 一、营销的新原则

 二、成功的秘诀

 三、克服心理的七大障碍

 四、关注您的客户

 五、营销人成长六法则

永远比竞争对手领先一步

 一、建立记忆所有客户信息的思维流程

 二、提出更佳的创意并付之行动

寻找利润中的合作伙伴

 一、详细地了解你的产出

 二、增加销售额而不是成本

 三、密切关注额外的收益流

 四、实现双赢

价值创造者

 一、最能获利的方法是长期维护你的客户

 二、接受客户问题，释放你的能力

 三、为你的客户创造价值，收取您的回报

 去做他人不做的

 一、“人无我有”的营销概念

 二、审视你的销售流程…它有效吗?

 三、它是否为您创造利润

**第二讲 管理人员现场督导**

实战理念篇 酒店管理问题及解决秘籍

1、酒店管理中头疼的问题

2、现场督导管理的核心

3、现场督导管理的五大要素

4、现场督导管理的实操秘籍

实战应用篇 现场督导十八项

 1、考勤管理

 2、仪容仪表

 3、卫生状况

 4、业务培训

 5、安全检查

 6、人事管理

 7、客人投诉

 8、团队建设

 9、环境控制

 10、工作安排

 11、设备维保

 12、节能管理

 13、成本控制

 14、礼貌服务

 15、标准化服务流程管理

 16、内部行政管理

 17、营销管理

 18、计划管理

**第三讲房务运营及管理**

酒店业发展史

1、饭店的含义

2、世界饭店业发展史

3、中国酒店业发展

房务部在酒店中的地位和作用

1、客房是酒店存在的基础

2、客房收入是酒店营业收入的主要来源

3、客房服务质量对酒店声誉至关重要

4、客房部是节能降耗的主要部门

5、客房部担负管理酒店固定资产的重任

房务部的组织结构

1、组织结构图

2、功能划分

3、人员编制

房务部的主要职责

1、前厅部

2、管家部

房务部区域的设计及设施设备

1、客房部分

2、大堂部分

房务部开业筹备管理

1、客房部的工作任务

2、客房部开业筹备的任务与要求

3、附件一：《房务部开业前准备工作计划》

房务部的服务质量管理

1、客人的真正需要

2、影响客人满意率的因素

3、房务部的服务标准

房务部的运营及管理

1、日常管理的十八项工作

2、特别注意事项

**第四讲 餐饮运营及管理**

第一部分

 餐饮业概述

 一、中国餐饮业的发展历程

 二、新时期餐饮管理的基本特点及任务

 三、餐饮业的未来发展趋势

 四、餐饮职业经理人基本素养

第二部分

 餐饮策划定位

 一、餐饮市场调研及目标市场确定

 二、餐饮经营投资决策

 三、餐饮企业选址与筹建

第三部分

 餐饮设计与布局

 一、餐厅设计与布局

 二、厨房设计与布局

 三、其他功能区设计与布局

第四部分

 组织机构与人力资源管理

 一、餐饮部/店组织结构与岗位设置形式

 二、餐饮部/店各岗位职责

 三、餐饮部/店人员定编及薪酬福利设计

 四、员工招聘与培训

 五、员工考核与激励

第五部分

 厨房作业管控

 一、厨房的任务和组织架构

 二、菜单设计与管理

 三、厨房管控要点及方法

 四、厨房管理四大关键控制点

第六部分

 楼面服务管控

 一、楼面服务的任务和组织架构

 二、楼面服务管理三大核心

 三、楼面服务管理四大机制

 四、服务管理四大关键控制点

第七部分

 餐饮采购管控

 一、采购部的任务和组织架构

 二、采购流程设定及管控

 三、餐饮采购三大关键控制点

第八部分

 餐饮财务管控

 一、财务部的任务和组织架构

 二、核心流程的设定及管控

 三、餐饮生产成本控制

 四、餐饮财务四大关键控制点

第九部分

 餐饮后勤管控

 一、餐饮后勤管理的任务和组织架构

 二、餐饮后勤管控核心工具

 三、餐饮后勤三大关键控制点

第十部分

 餐饮营销管理

 一、餐饮产品定价策略

 二、餐饮市场营销组合策略

 三、餐饮促销形式与技巧

**【收费标准】**

季度班：13800元/人

学费均不含住宿及膳食。（支持四星级标准以上的酒店客房置换）

**全国咨询热线：400-086-8596**

**【支付方式】**

账户名称：广东萨维尔特雷弗教育培训有限公司

开户行：中国工商银行恩平市支行

银行账号：2012-00900-93248-31574

 报名表

|  |  |
| --- | --- |
| 课程全名 |  |
| 姓 名 |  | 性 别 |  | 出生日期 |  |
| 民 族 |  | 籍 贯 |  | 职务/职称 |  |
| 身份证号 |  | 工作年限 |  |
| 教育程度 | 学 历 |  | 毕业院校 |  |
| 学 位 |  | 专 业 |  |
| 毕业时间 |  | 付款方式 | 银行汇款 现今付款 电子转账 |
| 公司名称 |  |
| 电 话 |  | 传 真 |  |
| 手 机 |  | 邮 编 |  |
| 电子邮箱 |  | 单位性质 |  |
| 通信地址 |  |
| 工作简历 |
|  |
| 学习建议 |
|  |