**智通汇博酒店运营管理提升班**

**培训对象：**

酒店店长、客房部经理及其他在职管理人员

**培训收益：**

拓宽客房经营管理视野

掌握现代化、专业化客房管理方法

掌握客房经营数据分析能力

提升客房成本深度管控能力

提升客房规范化、标准化服务专业技巧

提升客房创新服务眼界及技巧

提升服务质量专业化管理能力

掌握酒店收益管理实操技能

**培训大纲：**

**第一版块：现代酒店客房专业管理实务**

客房部组织管理

客房部制度体系制订

客房经营模式创新

客房部经营数据分析

客房部经理日常管理提升

优秀店长七大习惯培养

**第二版块：酒店客房精细化管理与成本管控**

**设备用品管理精细化**

设备用品管理方法

设备用品的选用

设备用品的保养

建立客房设备档案

客房日用品的消耗定额管理程序

设备用品成本深度管控实操技巧

**清洁卫生管理精细化**

客房清洁的程序和标准

客房检查的程序和标准

清洁器具与清洁剂

酒店计划卫生

公共区域清洁保养

**第三版块：酒店客房服务创新实战技巧**

客房服务质量构成

客房常规服务管理

客房个性化服务

顾客需求分析与应对

客人对房间的美好期待

客房创新服务技巧

**第四版块：客房安全保障体系的控制与实施**

安全管理概述

客房消防安全

客房财务管理

客房其它安全事故的处理

**第五版块：酒店服务质量管理知与行**

酒店服务中最常见的质量问题

质检管理组织结构建立与优化

服务质量监测体系

服务质量控制要点

服务质量改善的压力来自于何方？

以顾客为中心的服务质量管理办法

满足和超越顾客期望的个性化服务

从产品设计开始提升服务品质

**培训时间：**3天（每月一期班，循环授课）

**培训费用：**2280元/人

**认证证书：**自选。可申请考取《酒店经营管理师》证书（三级），中国商业联合会职业技能鉴定中心颁发，认证费1500元/人。电子注册，全国通用。