

<<酒店宴会与会议业务统筹实训>>

图书基本信息

书名：<<酒店宴会与会议业务统筹实训>>

13位ISBN编号：9787503244599

10位ISBN编号：7503244593

出版时间：2012-6

出版时间：中国旅游出版社

作者：李晓云 主编

页数：142

字数：156000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<酒店宴会与会议业务统筹实训>>

内容概要

酒店承办的任何一次成功的宴会或会议，涉及数以千计的细节，需要前台和后台多个部门服务团队的合作接力，任何一个环节都不能出现闪失。

而负责宴会或会议的统筹人员的安排是决定活动成败的关键。

李晓云编著的《酒店宴会与会议业务统筹实训》结合酒店宴会、会议统筹的理论与实务，给出了活动统筹人员出色而周到的指导方案，提供了实用的细节。内容涉及宴会与会议的接洽与销售、活动场地的策划与布置。

现场服务的实施与督导：与此同时，本书还为酒店宴会与会议产品设计、宴会与会议活动预算、服务管理等内容提供了独特的视角。

《酒店宴会与会议业务统筹实训》作者有着丰富的酒店宴会、会议业务工作经验以及细致的观察视角，本书向读者展现了策划和管理宴会与会议活动的蓝图，是一本非常实用的酒店统筹人员以及活动策划人员的业务参考用书。

<<酒店宴会与会议业务统筹实训>>

书籍目录

前言

第一章 宴会与会议业务统筹的特点与工作要求

第一节 宴会与会议基本特征

第二节 宴会与会议业务人员的素质和能力要求

思考与实训

第二章 宴会与会议接洽工作

第一节 客户需求意向预测

第二节 宴会与会议业务接待与洽谈

第三节 宴会与会议合同签订

思考与实训

第三章 宴会与会议服务督导

第一节 宴会菜单的作用与菜单设计

第二节 宴会台型设计与服务

第三节 宴会现场督导

第四节 宴会外卖服务

第五节 会议服务与管理

思考与实训

第四章 宴会与会议成本控制、预算编制基础知识

第一节 宴会成本控制

第二节 宴会与会议营业预算编制

思考与实训

第五章 宴会与会议配套设施知识介绍

第一节 多功能厅场馆设计及配套设施

第二节 多功能厅音频视频设备介绍

思考与实训

第六章 未来宴会与会议的发展趋势

第一节 未来宴会的发展趋势

第二节 未来会议的发展趋势

附录 宴会与会议服务英语词汇

参考文献

<<酒店宴会与会议业务统筹实训>>

章节摘录

版权页：插图：2.双方授权联系人 大型活动，酒店可能会临时组建一个统筹小组分部门协调，以提高效率。

同时主办方也可能安排工作组来分管各个不同的内容。

对在活动举办期间可能发生服务项目的增加或减少的情况，要与客户用书面文件形式注明授权签单人，以确定产生费用、重大变更时的决策人。

例如对会议议程的更改、对餐饮活动出席人数的改变等。

这种做法可以避免客户最终结账时因为服务项目的增加超过预算或服务内容减少导致客户对服务质量不满引起投诉。

酒店在合同中还可以用附件的形式注明对特殊服务事项的收费标准，如用电涉及工程部门，须说明用电收费标准、开具用电通知书；人员进出、交通安排、会场搭建涉及安保部门，须开具施工人员出入证；账目的结算和付款跟踪事宜需要财务部门的确认，以上事项都应该在合同中有所说明，避免在活动过程中造成不必要的损失或误会。

3.出席人数 宴会会议出席人数对酒店来说非常重要，而在洽谈阶段，主办方只能给出一个大概数字，这一数字在活动进行过程中可能会调整。

为确保做好准备工作，酒店通常会确定一个截止时间，要求主办方告知活动中保证出席的人数。

此外，很多酒店都会严格执行“保证政策”，这是宴会会议销售人员在确认阶段必须向客户解释和强调的内容。

“保证政策”并没有统一的标准，要结合每个酒店的具体业务情况。

在餐饮活动中，根据宴会规模大小，酒店会要求主办方至少提前72小时或48小时向酒店提供保证人数。

如果出席晚宴的保证人数是300人，而实际出席人数为265人，那么主办方仍然需要支付酒店300人的费用。

如果出席人数多于保证人数，有经验的宴会会议销售人员会建议餐饮部门在备餐与摆位时留有余地；这样可以避免超员时，服务部门临时增设餐位，厨房紧急备餐，打乱服务计划，难以确保服务质量。

目前大多数酒店都会要求在备餐时多准备出比保证人数多10%的量，但在实际操作中，厨房只准备5%的食量，最后按照实际用餐人数计算。

会议与宴会活动预测最终出席人数的方法有所不同。

一般会议的实际出席人数略低于登记或邀请的数字，与会者可能因为交通、议程安排等突发原因不能参加活动；但一些促销会议或有影响力及知名人士参加的会议则相反，预订人数可能会比实际到会人数高15%或20%，酒店要考虑此类会议的场馆选择或场地布置要留有余地。

会议用餐活动往往受会议议程的影响，不可控因素较多。

例如，若会期较长，议程紧凑，专业性强，则会议期间用餐人数相对稳定，与预订情况差别不大。

但也有一些会议由于其影响力、专业性、举办时间和地点选择等因素影响，会议第一天开幕式参会人数较多，用餐人数与预订相差不大甚至有超过预订的现象发生，而随着会议议程进展，与会人数会与预订用餐人数相差较大。

尤其主办方没有特别安排较为正式的会议答谢晚宴或会议的最后议程是以分组讨论的形式结束，出现这种情况的概率会较大。

销售人员在洽谈期间要提醒客户可能出现的情况，同时也要在活动进行中随时关注会议整体的进展情况，在用餐、客房预订等环节给予客户有益的建议或意见，在关注酒店利益的同时也要维护客户的利益，避免出现尴尬局面。

4.价格政策 大多数主办方都希望在签订合同时确认每项服务的价格，可以准确得知预算费用。

但对酒店来说，这样的做法存在一定风险，尤其在餐饮价格、客房价格制定方面。

在市场环境中生存，没有一家酒店不面临因为通货膨胀、成本上涨以及货币调整、人力资源成本、国家或地区政策以及自然环境等所带来的影响。

因此对于一个提前一年以上就预订的活动，大多数酒店不愿意给出最终确定报价，更倾向于给客户一

<<酒店宴会与会议业务统筹实训>>

个大致价格范围或告知客户此报价的最高上限浮动范围，以便于客户做预算决策。
绝大多数酒店都愿意在活动半年以上确定场租价格，而菜单价格则提前半年或3个月给出。
例如，考虑到双方的利益，酒店在与活动主办方签订合同时会附上一份现在使用的菜单作参考，并说明酒店如需调整现有餐饮价格，提价比例不超过现有菜单的百分比。

<<酒店宴会与会议业务统筹实训>>

编辑推荐

《国家示范性高职高专重点建设专业酒店管理专业系列教材:酒店宴会与会议业务统筹实训》是通过对酒店宴会与会议业务所涵盖的工作任务的分析,以实际工作过程为导向,确定学习任务,使学生熟悉并掌握宴会与会议业务统筹服务所需要的工作能力。

在教学过程中,注重培养学生的销售意识和服务意识、团队合作精神、协作能力,以及对宴会与会议项目管理的统筹能力。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介, 请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>