

<<酒店营销部经理管理手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店营销部经理管理手册>>

13位ISBN编号：9787511906694

10位ISBN编号：7511906699

出版时间：2011-8

出版时间：中国时代经济

作者：薛永刚//葛文全

页数：188

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>

<<酒店营销部经理管理手册>>

内容概要

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列是针对服务和管理岗位从业人员量身定做的一套就业从业技能和管理提升技能的实操性读本。

薛永刚、葛文全编著的《酒店营销部经理管理手册》从酒店营销部经理管理岗位层面进行了编写，重点是突出从业人员的管理技能。

既适用于职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，同时，也适用于从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。

本书最大的特点就是以就业为导向，突出实用性、专业性，重点培养从业人员的技术运用能力和岗位工作能力。

<<酒店营销部经理管理手册>>

作者简介

薛永刚，管理学博士、副教授，现任职旅游院校酒店管理系主任、担任同汇酒店管理公司执行董事。

多年来，致力于教学和企业管理工作，有着深厚的理论功底和丰富的实践经营。

主持和参与了北京黄河京都酒店管理（投资）集团、北京凯悦莱温泉度假酒店等多个企业的运营管理课题研究；参与了多个酒店（集团）的运营管理设计工作，担任多家星级酒店管理顾问。

当前的主要发展方向为财务与金融管理、酒店开业和运营管理、绩效考核和评估管理等。

主编《酒店服务业精细化管控全方案》《餐饮业精细化管控权方案》《如何做一名星级酒店经理》等书。

葛文全，工商管理硕士，现担任同汇酒店管理公司副总经理；多年来从事酒店人力资源管理和营销工作，有着深厚的理论功底和丰富的实践经验，参与了北京黄河京都酒店管理（投资）集团等多个企业的运营管理课题研究与设计工作，担任了多家星级酒店管理顾问。

当前的主要工作和研究方向为酒店营销策划和酒店运营管理。

<<酒店营销部经理管理手册>>

书籍目录

导读 就业导向的岗位培训

- 一、何谓就业导向
- 二、部门经理来自哪里
- 三、为何需要就业培训
- 四、就业导向学习内容

第一部分 岗位须知

须知01 岗位职责

- 一、制订本部门工作计划
- 二、组织和实施
- 三、检查各项工作
- 四、组织并参加各项会议
- 五、对客人意见的处理
- 六、总结、评估与调整
- 七、直接对副总经理负责
- 八、与其他部门协调

须知02 岗位要求

- 一、必备素质
- 二、必备能力
- 三、专业管理知识
- 四、及时了解国家新规定
- 五、相关知识

第二部分 管理常识

常识01 有效领导

- 一、营销部经理是领导者
- 二、成功领导者的特征
- 三、领导能力培养

常识02 有效授权

- 一、哪些工作可以授权
- 二、授权要素构成
- 三、授权误区
- 四、有效授权技巧

常识03 指示与汇报

- 一、听上级的指示
- 二、给员工下指示
- 三、向上级汇报工作
- 四、听取员工的汇报

常识04 有效沟通

- 一、什么是沟通
- 二、沟通的方法
- 三、有效沟通的障碍
- 四、特殊的沟通技能：倾听
- 五、沟通中的反馈技术
- 六、主动沟通的时机与内容

第三部分 管理技能

技能01 制度化

<<酒店营销部经理管理手册>>

- 一、 制度化管理的益处
- 二、 管理制度的范围
- 三、 管理制度的内容
- 四、 管理制度设计考虑的因素
- 五、 管理制度的有效执行
- 六、 管理制度范本

技能02 表格化管理

- 一、 表格和报表的作用
- 二、 常用表格和报表
- 三、 表单管理

技能03 早会管理

- 一、 早会工作重点
- 二、 理出早会的要点
- 三、 早会评估
- 四、 早会落实跟进

技能04 营销规划管理

- 一、 市场调查
- 二、 营销市场分析
- 三、 酒店营销组合
- 四、 营销预算
- 五、 制定与执行营销规划

技能05 营销方式管理

- 一、 广告营销
- 二、 网络营销
- 三、 人员营销
- 四、 电话营销
- 五、 直接通信营销
- 六、 会员制营销

技能06 订房管理

- 一、 客房销售控制
- 二、 订房预测
- 三、 订房分析
- 四、 订房作业查核

技能07 会议营销管理

- 一、 会议市场营销的益处
- 二、 会议市场目标
- 三、 会议市场经营要求
- 四、 会议市场营销的策略
- 五、 会议营销实际操作步骤

技能08 宴会营销管理

- 一、 制定宴会营销工作规程
- 二、 宴会销售服务质量控制
- 三、 年终团拜及春酒促销
- 四、 中、西式情人节促销
- 五、 母亲节及父亲节促销
- 六、 儿童节促销
- 七、 端午节促销

<<酒店营销部经理管理手册>>

八、谢师宴促销

九、中秋促销活动

十、圣诞节促销

十一、除夕年夜饭

十二、火锅宴会促销

技能09 营销控制

一、营销控制内容与步骤

二、年度营销计划控制

三、营销效率控制

四、业绩评价与控制

技能测试

参考书目

<<酒店营销部经理管理手册>>

编辑推荐

根据国务院关于加强职业培训促进就业的意见编制，“十二五”规划加快发展服务业岗位培训推荐用书，中国大学生就业促进工程项目推荐用书。

<<酒店营销部经理管理手册>>

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>