第一图书网, tushu007.com

# <<N0404 现代酒店房务管理核心实务(>>

## 图书基本信息

书名：<<N0404 现代酒店房务管理核心实务(软件)>>

13位ISBN编号：9787900196873

10位ISBN编号：7900196870

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

## 内容概要

为什么学习本课程：在当前饭店实际经营中，许多饭店管理者对客房服务产品的内涵理解并不深刻，尤其是基于宾客期望基础上的产品，设计和传递理念还未树立起来，这些问题的存在使许多饭店尤其是国字号饭店未能更好的实现应有的经济效益，在激烈的饭店业市场竞争中始终处于劣势，因为无论是一家国际饭店还是国内饭店，其营业收入构成中，来自客房的营业收入总是占了最大的比例，要想实现这一点，把握酒店客房管理核心实务就成为一家饭店经营成败的关键。

通过本课程您将学习到：客房设计的基本原则、现代饭店房价决策与控制、酒店客房专业化设计理念、现代饭店房价决策与控制、房务服务质量管理、客房经营成本控制与经济效益。

谁需要学习本课程：饭店业驻店经理、营销部经理、房务总监、前厅部经理、客房部经理。

## 书籍目录

第一讲 专业化的客房设计
01 明确市场定位
02 体现经济效益
03 满足实际需要
04 彰显人本理念
第二讲 客房产品价格决策
01 房价制定的基本原则
02 客房产品定价方法
03 房价评价指标及其意义
第三讲 客房产品非价格竞争措施
01 价格战对酒店经营的影响
02 非价格竞争措施
第四讲 如何实现有效的客房预订和销售控制
01 预订渠道的选择
02 预订中的收益管理策略
03 总台客房的有效销售
第五讲 饭店房务服务质量核心要素
01 服务传递中的真实瞬间
02 对客服务中的关键接触点
03 房务服务模式的创新探索
第六讲 处理投诉的艺术
01 认识投诉
02 分析投诉
03 处理投诉
第七讲 个性化服务的设计与提供
01 什么是个性化服务
02 如何设计个性化服务
03 个性化服务的实施
第八讲 如何在房务部门实现有效的人员管理
01 用人标准应明确
02 用人观念应转变
03 用人数量应控制
04 用人机制应灵活
第九讲 客房物资设备的有效控制
01 客房布件的有效控制
02 客房客用品的有效控制
03 客房机器设备的有效控制
第十讲 客房安全管理要点
01 安全管理制度规范
02 员工安全管理要点
03 饭店安全管理要点
第十一讲 客房经济效益分析
01 房务营业预算的编制
02 评估客房经营业绩的重要工具
03 国际上用于衡量饭店业绩的关键指标

第十二讲 处理好房务管理中的几对关系
01 房务管理中的几对关系
02 案例：大饭店里的蛋炒饭

第一图书网, tushu007.com


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