

<<酒店营销部精细化管理与服务规范>>

图书基本信息

书名：<<酒店营销部精细化管理与服务规范>>

13位ISBN编号：9787115260055

10位ISBN编号：7115260052

出版时间：2011-8

出版时间：人民邮电

作者：李雯

页数：200

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>

## <<酒店营销部精细化管理与服务规范>>

### 内容概要

《酒店营销部精细化管理与服务规范(第2版)》以精细化、规范化、实用化为原则,全面介绍了酒店营销部的各种工作事项,对酒店营销服务中的重点问题进行了详细说明。

《酒店营销部精细化管理与服务规范(第2版)》内容主要包括酒店营销部岗位与规范制度设计、旅行社销售组精细化管理、商务销售组精细化管理、会议销售组精细化管理、宴会销售组精细化管理、预订处精细化管理、公关处精细化管理共7大内容。

《酒店营销部精细化管理与服务规范(第2版)》适合酒店管理人员,尤其是营销部管理人员参考、使用,也可以作为酒店营销从业人员的岗位培训教材和高校酒店管理专业的教材教辅。

书籍目录

- 第一章 营销部岗位与规范制度设计
  - 第一节 营销部服务事项与岗位设置
    - 一、营销部服务事项
    - 二、营销部岗位设置
  - 第二节 营销部岗位职责描述
    - 一、营销总监岗位职责
    - 二、营销部经理岗位职责
  - 第三节 营销部岗位考核量表
    - 一、营销总监绩效考核量表
    - 二、营销部经理绩效考核量表
  - 第四节 营销部服务标准与服务规范
    - 一、营销服务质量标准
    - 二、酒店介绍服务标准
  - 第五节 营销部精细化管理制度设置
    - 一、营销部员工工作纪律守则
    - 二、营销部员工出差管理制度
    - 三、营销部档案资料管理规范
    - 四、营销部营业月报管理规范
    - 五、营销部客户拜访管理制度
    - 六、营销部交际宴请管理制度
    - 七、营销部销售合同管理制度
    - 八、营销部客户接待管理制度
    - 九、营销部工作例会管理制度
- 第二章 旅行社销售组精细化管理
  - 第一节 旅行社销售组工作任务与岗位设置
    - 一、旅行社销售组工作任务
    - 二、旅行社销售组岗位设置
  - 第二节 旅行社销售组岗位职责描述
    - 一、旅行社销售主管岗位职责
    - 二、旅行社销售协调员岗位职责
    - 三、旅行社销售客服专员岗位职责
  - 第三节 旅行社销售组岗位考核量表
    - 一、旅行社销售主管绩效考核量表
    - 二、旅行社销售协调员绩效考核量表
    - 三、旅行社销售客服专员绩效考核量表
  - 第四节 旅行社销售组工作程序与关键问题
    - 一、旅行社走访工作程序与关键问题
    - 二、旅行社销售签约程序与关键问题
    - 三、现场参观介绍工作程序与关键问题
  - 第五节 旅行社销售组服务标准与服务规范
    - 一、销售计划制订标准
    - 二、旅游团队服务标准
    - 三、信函文件往来规范
    - 四、销售访问工作规范
  - 第六节 旅行社销售组服务常用文书与表单

## <<酒店营销部精细化管理与服务规范>>

- 一、旅行社销售拜访记录
- 二、每日销售拜访报告表
- 三、每月销售活动报告表
- 四、旅行社订房契约合同
- 五、旅行社销售计划审批表
- 六、月度销售统计表
- 七、销售协议审批表
- 第七节 旅行社销售组服务质量提升方案
  - 一、旅行社节假日销售方案
  - 二、旅行社合作谈判方案
- 第三章 商务销售组精细化管理
  - 第一节 商务销售组工作任务与岗位设置
    - 一、商务销售组工作任务
    - 二、商务销售组岗位设置
  - 第二节 商务销售组岗位职责描述
    - 一、商务销售组主管岗位职责
    - 二、商务销售专员岗位职责
    - 三、长包房销售专员岗位职责
  - 第三节 商务销售组岗位考核量表
    - 一、商务销售主管绩效考核量表
    - 二、商务销售专员绩效考核量表
    - 三、长包房销售专员绩效考核量表
  - 第四节 商务销售组工作程序与关键问题
    - 一、商务客户销售程序与关键问题
    - 二、客户订单跟进程序与关键问题
    - 三、客户挂账操作程序与关键问题
    - 四、长包房销售操作程序与关键问题
  - 第五节 商务销售组服务标准与服务规范
    - 一、商务销售工作规范
    - 二、客户拜访工作规范
    - 三、订单跟进操作标准
    - 四、商务客户管理标准
    - 五、长包房服务跟进规范
  - 第六节 商务销售组服务常用文书与表单
    - 一、客户信息档案表
    - 二、客户挂账申请表
    - 三、客户拜访记录表
    - 四、销售人员业绩报表
    - 五、客户订房协议书
    - 六、宾客意见征询函
    - 七、长包房租赁协议
    - 八、长包房客户优惠政策
  - 第七节 商务销售组服务质量提升方案
    - 一、客户走访前准备方案
    - 二、新客户实地拜访方案
    - 三、大客户关系维护方案
- 第四章 会议销售组精细化管理

## <<酒店营销部精细化管理与服务规范>>

### 第一节 会议销售组工作任务与岗位设置

#### 一、会议销售组工作任务

#### 二、会议销售组岗位设置

### 第二节 会议销售组岗位职责描述

#### 一、会议销售主管岗位职责

#### 二、会议销售专员岗位职责

### 第三节 会议销售组岗位考核量表

#### 一、会议销售主管绩效考核量表

#### 二、会议销售专员绩效考核量表

### 第四节 会议销售组工作程序与关键问题

#### 一、会议业务拓展程序与关键问题

#### 二、会议销售操作程序与关键问题

### 第五节 会议销售组服务标准与服务规范

#### 一、会议销售服务标准

#### 二、会议销售洽谈规范

#### 三、会议销售记录标准

### 第六节 会议销售组服务常用文书与表单

#### 一、客户访问报告表

#### 二、销售拜访计划表

#### 三、会议销售确认书

#### 四、会议接待计划书

### 第七节 会议销售组服务质量提升方案

#### 一、酒店会议销售方案

#### 二、会议预订更改与取消处理方案

## 第五章 宴会销售组精细化管理

### 第一节 宴会销售组工作任务与岗位设置

#### 一、宴会销售组工作任务

#### 二、宴会销售组岗位设置

### 第二节 宴会销售组岗位职责描述

#### 一、宴会销售主管岗位职责

#### 二、宴会销售专员岗位职责

#### 三、宴会销售客服专员岗位职责

### 第三节 宴会销售组岗位考核量表

#### 一、宴会销售主管绩效考核量表

#### 二、宴会销售专员绩效考核量表

#### 三、宴会销售客服专员绩效考核量表

### 第四节 宴会销售组工作程序与关键问题

#### 一、宴会销售操作程序与关键问题

#### 二、宴会销售洽谈程序与关键问题

#### 三、宴会预订落实程序与关键问题

### 第五节 宴会销售组服务标准与服务规范

#### 一、宴会销售工作标准

#### 二、咨询接待服务标准

#### 三、宴会订单执行标准

### 第六节 宴会销售组服务常用文书与表单

#### 一、销售拜访报告表

#### 二、宴会厅报价表

## <<酒店营销部精细化管理与服务规范>>

- 三、月度宴会预订单
- 四、宴会订餐合同书
- 五、宴会预订登记表
- 六、宴会预订确认单
- 七、自助餐会确认书
- 八、宴会订席合约书
- 九、宴会意见调查函
- 第七节 宴会销售组服务质量提升方案
  - 一、宴会销售服务方案
  - 二、销售人员电话回访方案
- 第六章 预订处精细化管理
  - 第一节 预订处工作任务与岗位设置
    - 一、预订处工作任务
    - 二、预订处岗位设置
  - 第二节 预订处岗位职责描述
    - 一、预订主管岗位职责
    - 二、预订员岗位职责
  - 第三节 预订处岗位考核量表
    - 一、预订主管绩效考核量表
    - 二、预订员绩效考核量表
  - 第四节 预订处工作程序与关键问题
    - 一、预订信息处理程序与关键问题
    - 二、预订信息更改程序与关键问题
    - 三、超额预订处理程序与关键问题
    - 四、取消预订处理程序与关键问题
    - 五、预订信息归档程序与关键问题
  - 第五节 预订处服务标准与服务规范
    - 一、酒店预订工作规范
    - 二、客房预订服务标准
    - 三、VIP预订服务标准
  - 第六节 预订处服务常用文书与表单
    - 一、客房预订确认书
    - 二、会议接待通知单
    - 三、宴会预订通知单
    - 四、团队客房预订单
    - 五、团队变更通知单
    - 六、会议变更通知单
    - 七、宴会变更通知单
    - 八、费用减免申请书
    - 九、网络预订确认单
  - 第七节 预订处服务质量提升方案
    - 一、预订异常处理方案
    - 二、预订咨询报价方案
- 第七章 公关处精细化管理
  - 第一节 公关处工作任务与岗位设置
    - 一、公关处工作任务
    - 二、公关处岗位设置

## <<酒店营销部精细化管理与服务规范>>

### 第二节 公关处岗位职责描述

- 一、公关主管岗位职责
- 二、市场调研专员岗位职责
- 三、广告策划专员岗位职责
- 四、公关代表岗位职责
- 五、美工岗位职责

### 第三节 公关处岗位考核量表

- 一、公关主管绩效考核量表
- 二、市场调研专员绩效考核量表
- 三、广告策划专员绩效考核量表
- 四、公关代表绩效考核量表
- 五、美工绩效考核量表

### 第四节 公关处工作程序与关键问题

- 一、市场调研工作程序与关键问题
- 二、大型活动组织程序与关键问题
- 三、赞助活动操作程序与关键问题
- 四、广告策划工作程序与关键问题
- 五、新闻发布会组织程序与关键问题

### 第五节 公关处服务标准与服务规范

- 一、美工制作申请规范
- 二、公关人员工作规范
- 三、广告策划人员工作规范
- 四、酒店广告宣传发布规范
- 五、公关人员接受采访规范
- 六、客户生日服务工作标准
- 七、与媒体、政府沟通工作规范

### 第六节 公关处服务常用文书与表单

- 一、公关活动计划表
- 二、公关费用预算表
- 三、酒店年度广告计划表
- 四、年度市场调研计划表
- 五、竞争酒店调查报告表
- 六、年度公关活动统计表
- 七、酒店重大活动记录表
- 八、客户满意度调查报告
- 九、公关活动拜访计划表
- 十、公关活动统计情况表
- 十一、月度公关拜访汇总表
- 十二、重要客户接待计划表
- 十三、美工使用申请表

### 第七节 公关处服务质量提升方案

- 一、开业广告策划方案
- 二、公关营销策划方案
- 三、酒店形象塑造活动方案
- 四、圣诞节促销活动方案
- 五、中秋节营销策划方案





章节摘录

版权页：插图：2.以表格数据说明当月的客源结构状况，含国籍、人数、百分比等的的数据，以及去年同期的对比数据。

另外以文字形式分析总结这种客源结构的原因和结果。

3.以表格数据说明当月的客户排行榜情况（前30名），内容含排行的序号、公司名称、当月的累计房晚数、公司地点、经营项目、销售跟进人等。

4.以数据表格说明对比上月排行榜客户的流失情况，并以文字内容说明造成客户流失的原因。

第4条当月餐饮营业分析。

1.以表格数据说明当月的中餐厅或西餐厅的经营状况，含消费项目、当月累计消费金额及百分比、当月平均上座率、人均消费金额、累计消费人数、日均消费金额以及去年同期和上月同期数据比较。

2.当月中餐或西餐消费分析，含自来客的消费<sup>①</sup>情况、餐饮人员用餐预订统计以及上月同期的数据比较。

3.客户消费排行榜的数据统计，含公司（个人）名称、当月累计消费金额、上月累计消费金额。

4.当月会议的统计分析，含会议名称、会议日期、会议地点、会议场租以及当月累计。

5.当月宴席消费统计分析，含公司名称、宴席日期、用餐标准、累计消费额等。

第5条销售拓展分析。

1.以数据表格统计当月各销售人员的业绩状况，内容含销售人员的姓名、当月累计房晚数、部门排名、消费客户的数量及百分比、新客户的消费比例及百分比、上月数据比较等。

2.销售人员的业务拓展分析，含各销售人员当月新签协议客户或挂账客户、个人累计签约客户或挂账客户占部门总签约客户的比例等。

3.销售人员客户宴请记录及分析，含被宴请人姓名、职位、宴请目的、宴请金额、消费地点、累计宴请金额等。

## <<酒店营销部精细化管理与服务规范>>

### 编辑推荐

《酒店营销部精细化管理与服务规范(第2版)》把每一项工作落到实处的执行手册。

职责与绩效程序与关键标准与规范文书与表单问题与方案  
职责与绩效：描述岗位职责，设计绩效量表  
程序与关键：给出工作程序，指出关键问题  
标准与规范：制定执行标准，细化操作规范  
文书与表单：制作工具表单，列出文书示范  
问题与方案：提升服务质量，提供解决方案。

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>