**智通汇博前厅管理提升班**

**培训对象：**

     酒店前厅部经理/主管及其他中高管理层

**培训收益：**

拓宽前厅经营管理视野

掌握现代化前厅管理方法

提升前厅员工管理能力

提升前厅规范化、标准化服务的专业技巧

提升前厅创新服务认识及实操技巧

**掌握前厅销售技巧**

**培训大纲：**

**第一版块：现代酒店前厅概述与环境管理**

面对酒店业第四次浪潮对前厅的再认识

前厅工作要求与挑战

前厅设置原则

前厅设置基本标准

前厅办公环境管理

酒店管理信息系统选用

**第二版块：酒店前厅员工面貌管理**

组织架构-打破用工认知边界，再谈前厅组织架构

个人素质管理

情绪管理

培训管理

管理人员常犯的错误

**第三版块：酒店前厅服务管理**

前厅服务与礼仪标准

大堂服务环境管理标准

房态控制

常规预订服务管理

特殊预订的处理

特殊客人的接待标准

前厅投诉管理

前厅各项制度管理

**第四版块：酒店前厅创新服务**

创新服务的目的

创新服务的基础

创新服务的内涵

创新服务的体现

创新服务实现的方法

创新服务应该规避的陷阱

创新服务的效果

**第五版块：酒店前厅销售管理**

熟知酒店相关产品

房间的售卖

如何提升销售动力

掌握销售技巧

**培训时间：**2天（每月一期班，循环授课）

**培训费用：**1680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。