



酒店餐饮企业管理工具箱

# Hotel Management



# 经济型酒店 加盟与培训

雷春燕 陈鹏全 主编



化学工业出版社



酒店餐饮企业管理工具箱

# Hotel Management

# 经济型酒店 加盟与培训

雷春燕 陈鹏全 主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

《经济型酒店加盟与培训》一书涵盖经济型酒店连锁加盟、经济型酒店品牌管理、职业素质专题培训、职业技能专题培训四方面的内容。理念新颖,可操作性强,是一本非常实用的酒店管理与操作实务读本。

本书可供酒店管理人员及酒店从业人员参考使用,同时也为有意于酒店行业的求职者起到穿针引线的作用。

### 图书在版编目(CIP)数据

经济型酒店加盟与培训/雷春燕,陈鹏全主编. —北京:化学工业出版社,2015.2

(酒店餐饮企业管理工具箱)

ISBN 978-7-122-22464-4

I. ①经… II. ①雷…②陈… III. ①饭店-经营管理  
IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第285664号

---

责任编辑:陈蕾 刘丹  
责任校对:蒋宇

装帧设计:史利平

---

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印装:大厂聚鑫印刷有限责任公司

710mm×1000mm 1/16 印张15<sup>1</sup>/<sub>4</sub> 字数308千字 2015年3月北京第1版第1次印刷

---

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

---

定 价:48.00元

版权所有 违者必究



# 前言

## PREFACE

近年来,酒店业的发展,尤其是经济型酒店的发展,呈现一片欣欣向荣的景象,2013年中国酒店集团规模排行榜前五强中,有4个是以经济型酒店为主体的酒店集团。经济型酒店除了国外知名品牌宜必思酒店、速8连锁酒店等,国内的知名品牌7天连锁酒店、格林豪泰连锁酒店、莫泰168连锁酒店、锦江之星酒店、汉庭快捷酒店、桔子酒店等,一大批的本土品牌也应运而生,如海友酒店、雅悦酒店、佳园连锁酒店、百时快捷酒店、金广快捷酒店、99旅馆、城市之星酒店、驿站365、新燕都连锁酒店等,都取得了令人瞩目的成绩。

经济型酒店拥有广阔的增长空间,尤其体现在它的可持续增长能力上。经济型酒店是中国酒店业中年轻的增长群体,具备强大的可持续增长潜力。受益于休闲旅游和商旅市场的蓬勃发展,我国经济型酒店前景光明,未来十年经济型酒店至少还有10倍左右的增长空间。

经济型酒店之所以发展如此迅速,绝不是偶然的。首先是中国城市居民已进入大规模休闲度假旅游消费阶段,他们愿意接受的是清洁、廉价、提供基本服务的酒店;其次是商务客人入住经济型酒店的人数日益增多;第三是85后、90后的年轻人,尤其是学生对于经济型酒店情有独钟。

在我们看到经济型酒店广阔前景的同时,也要看到经济型酒店面临的挑战跟严峻的竞争压力。经济型酒店的发展,一定要结合天时地利、品牌、优秀管理人员才能立于不败之地。

经济型酒店的经营之路看起来平坦,但走起来却也不那么容易。经营一家经济型酒店首先需要面对的是投资风险,其次是管理上的难题,因为只有降低各项成本、提高客房入住率才可以实现赢利。那如何才能使经济型酒店赢利呢?

基于此,我们组织编写了“酒店餐饮企业管理工具箱”系列图书,本套丛书最大的特点是实操性强,各项业务的管理完全符

合经济型酒店的行业特征——标准化、规范化、实用化、低成本化。同时，书中还提供了大量可操作的工作标准、实战范本、管理方式及方法等，这些都是目前一些知名连锁经济型酒店运营中的必备文件，具有很强的借鉴作用，读者可根据自己经济型酒店的实际情况和工作的具体要求，进行一些个性化的修改，以使书中内容更加切合实际，切忌盲目照搬照用。

本书实用性强，理念新颖，可操作性强，是一套实用的酒店管理与操作实务读本，可供相关酒店及酒店从业人员参考使用，同时也为有意于酒店行业的求职者起到穿针引线的作用。

本书由雷春燕，陈鹏全主编，在编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有许华、赵静洁、刘婷、刘海江、唐琼、赵剑琴、邹凤、马丽平、段丽荣、陈丽、林红艺、贺才为、林友进、周波、周亮、高锬、李汉东、李春兰、李景吉、柳景章、姚根兴、赵仁涛、谭双可、王小红、王春华、赵建学、靳元，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。在此一并表示感谢！由于作者水平有限，不足之处敬请读者指正。

编 者

# 目录

## CONTENTS

### 第一部分 经济型酒店加盟管理

#### 第一章 经济型酒店连锁加盟 ..... 1

##### 第一节 特许经营 ..... 2

一、什么是特许经营 ..... 2

二、特许经营的优势 ..... 2

三、特许经营操作 ..... 3

四、特许经营的纽带 ..... 6

五、特许商应提供支持的项目 ..... 6

【范本01】××快捷酒店特许经营店服务项目 ..... 6

【范本02】××快捷连锁酒店开业培训课程和时间计划 ..... 8

【范本03】××快捷酒店培训计划和实施方法 ..... 10

【范本04】××快捷酒店开业验收程序和标准 ..... 16

【范本05】××快捷酒店督查方案 ..... 17

【范本06】××快捷酒店年度促销计划书 ..... 19

六、加盟商的责任 ..... 23

七、特许商可能面临的风险 ..... 24

八、特许商成功的要素 ..... 24

##### 第二节 特许加盟招募 ..... 27

一、特许加盟流程 ..... 27

二、加盟操作规程 ..... 29

三、加盟手册 ..... 31

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| 【范本07】××快捷酒店加盟手册 .....         | 31        |
| 【范本08】××快捷酒店加盟手册 .....         | 33        |
| 【范本09】××快捷酒店直营加盟手册 .....       | 35        |
| 四、加盟申请表 .....                  | 39        |
| 【范本10】××快捷酒店加盟申请表 .....        | 40        |
| 【范本11】××快捷酒店加盟申请表 .....        | 43        |
| <b>第三节 特许经营加盟 .....</b>        | <b>44</b> |
| 一、准备加盟阶段 .....                 | 44        |
| 【范本12】××快捷酒店加盟店的选址标准 .....     | 48        |
| 【范本13】××快捷酒店的选址标准 .....        | 49        |
| 二、意向加盟阶段 .....                 | 52        |
| 三、签订特许加盟合同 .....               | 54        |
| 【范本14】××快捷酒店管理有限公司特许经营合同 ..... | 59        |
| 【范本15】××快捷酒店特许加盟合同 .....       | 65        |
| 四、正式加盟阶段 .....                 | 70        |
| 五、续约与合同终止 .....                | 74        |
| 章后小结 .....                     | 77        |

---

## 第二章 经济型酒店品牌管理 ..... 79

---

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>第一节 经济型酒店品牌建设 .....</b> | <b>80</b> |
| 一、经济型酒店品牌定位 .....          | 80        |
| 二、经济型酒店品牌规划 .....          | 81        |
| 三、经济型酒店品牌形象 .....          | 82        |
| 四、经济型酒店品牌扩张 .....          | 82        |
| <b>第二节 经济型酒店品牌推广 .....</b> | <b>84</b> |
| 一、经济型酒店品牌推广原因 .....        | 84        |
| 二、经济型酒店品牌推广方式 .....        | 86        |
| 章后小结 .....                 | 87        |

## 第二部分 经济型酒店培训管理

### 第三章 职业素质专题培训 ..... 89

#### 第一节 优质服务理念培训 ..... 90

- 一、优质服务的内容 ..... 90
- 二、经济型酒店服务特征 ..... 91
- 三、充分认识客人 ..... 91
- 四、优质服务客人 ..... 99
- 五、优质服务, 赢得感动 ..... 101
  - 【情景再现01】××快捷酒店优质服务赢得客人心 ..... 101
- 六、亲情服务 ..... 101
  - 【情景再现02】体现亲情服务的风范 ..... 101

#### 第二节 职业素质要求培训 ..... 102

- 一、工作态度 ..... 102
- 二、职业道德 ..... 103
- 三、专业技能 ..... 105
- 四、酒店的服务态度决定一切 ..... 106
  - 【情景再现03】××快捷酒店粗鲁言行失去客人 ..... 106
- 五、服务不周, 客源流失 ..... 107
  - 【情景再现04】××快捷酒店接待不周, 客源流失 ..... 107
- 六、优质接待, 赢得回头客 ..... 107
  - 【情景再现05】××快捷酒店优质接待 拉取回头客 ..... 108

#### 第三节 服务礼仪常识培训 ..... 108

- 一、同事间的礼仪 ..... 109
- 二、仪容要求 ..... 110
- 三、仪表要求 ..... 110

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| 四、仪态举止 .....                   | 110        |
| 五、礼貌礼节 .....                   | 112        |
| 六、电话礼仪 .....                   | 114        |
| 七、微笑服务 .....                   | 114        |
| 八、服务礼仪,重在细节 .....              | 115        |
| 【情景再现06】希尔顿旅馆永远微笑服务 .....      | 115        |
| 【情景再现07】一时的失误 .....            | 116        |
| 【情景再现08】××快捷民族习俗惹争议 .....      | 116        |
| 【范本16】××快捷酒店服务礼仪 .....         | 116        |
| 九、与人相处交谈时的注意事项 .....           | 122        |
| <b>第四节 英语口语专题培训 .....</b>      | <b>123</b> |
| 一、酒店日常服务语 .....                | 123        |
| 二、前厅服务常用语 .....                | 128        |
| 【情景01】预订团队客房的话术 .....          | 132        |
| 【情景02】预订长住房的话术 .....           | 133        |
| 【情景03】接待预订客人的话术 .....          | 138        |
| 【情景04】为预订客人登记入住的话术 .....       | 139        |
| 【情景05】接待未预订客人的话术 .....         | 139        |
| 【情景06】进房后向客人介绍设施设备与服务的话术 ..... | 140        |
| 【情景07】为客人介绍房间的话术 .....         | 141        |
| 【情景08】客人到达帮助看守行李的话术 .....      | 145        |
| 【情景09】告诉客人将送行李到房间的话术 .....     | 145        |
| 【情景10】客人寄存行李的话术 .....          | 146        |
| 【情景11】客人取行李的话术 .....           | 146        |
| 【情景12】协助客人要出租车及行李服务的话术 .....   | 147        |
| 【情景13】客人要求转接电话到本店其他房间的话术 ..... | 149        |
| 【情景14】客人询问如何打外线电话的话术 .....     | 150        |
| 【情景15】转接到另一客房电话,无人回应的话术 .....  | 151        |
| 【情景16】咨询客房通话与外线电话的话术 .....     | 151        |
| 【情景17】客人要求叫醒服务的话术 .....        | 152        |
| 【情景18】电话占线的话术 .....            | 153        |
| 【情景19】电话无人接听的话术 .....          | 153        |
| 【情景20】客人要求留言的话术 .....          | 154        |
| 【情景21】客人病了求助的话术 .....          | 154        |

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| 【情景22】客人要求兑换旅行支票的话术 .....       | 158 |
| 【情景23】客人要求将人民币兑换成美元的话术 .....    | 158 |
| 【情景24】客人结账退房的话术 .....           | 159 |
| 【情景25】结账退房时说明费用明细的话术 .....      | 160 |
| 【情景26】账单错了重新核对账单的话术 .....       | 161 |
| 【情景27】账单有错重新结账的话术 .....         | 161 |
| 三、客房服务常用语 .....                 | 162 |
| 【情景28】认出客人的话术 .....             | 163 |
| 【情景29】向客人介绍房间设备的话术 .....        | 164 |
| 【情景30】向客人介绍酒店的服务的话术 .....       | 164 |
| 【情景31】客人要找咖啡厅的话术 .....          | 165 |
| 【情景32】客人要求早一点做客房清洁的话术 .....     | 166 |
| 【情景33】客人要求晚点来清洁的话术 .....        | 167 |
| 【情景34】客人希望房间在朋友来到之前清理好的话术 ..... | 168 |
| 【情景35】客人要求晚一点开夜床的话术 .....       | 169 |
| 【情景36】解释如何获得洗衣服务的话术 .....       | 170 |
| 【情景37】客人要求洗衣服务的话术 .....         | 171 |
| 【情景38】送衣时完美的服务得到客人夸赞的话术 .....   | 172 |
| 【情景39】客人要求缝补衣服的话术 .....         | 173 |
| 【情景40】衣服送错了的话术 .....            | 174 |
| 四、餐饮服务常用语 .....                 | 175 |
| 【情景41】客人要求将早餐送到房间的话术 .....      | 177 |
| 【情景42】客人要求晚上送点心的话术 .....        | 178 |
| 【情景43】送餐到客人房间的话术 .....          | 179 |
| 【情景44】客人要求补充小酒吧的话术 .....        | 179 |
| 章后小结 .....                      | 180 |

---

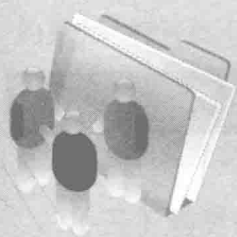
## 第④章 职业技能专题培训 ..... 181

---

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第一节 前台接待服务专题培训 ..... | 182 |
| 一、预订服务 .....         | 182 |
| 二、入住接待服务 .....       | 184 |

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| 三、开门服务 .....              | 188        |
| 四、续住服务 .....              | 188        |
| 五、换房服务 .....              | 189        |
| 六、访客登记 .....              | 190        |
| 七、贵重物品寄存(保管箱的使用) .....    | 191        |
| 八、租借物品 .....              | 192        |
| 九、商务服务 .....              | 192        |
| 十、叫醒服务 .....              | 193        |
| 十一、记账/挂账服务 .....          | 194        |
| 十二、问讯服务 .....             | 195        |
| 十三、客人提前到达、延期续住的处理 .....   | 195        |
| 十四、延时退房的处理 .....          | 197        |
| 十五、宾客投诉的处理 .....          | 197        |
| 十六、物品赔偿的处理 .....          | 198        |
| 十七、补办房卡、钥匙 .....          | 199        |
| 十八、信用卡预授权 .....           | 200        |
| 十九、房费代付的处理 .....          | 201        |
| 二十、离店结账 .....             | 202        |
| 二十一、夜审和封包 .....           | 203        |
| 二十二、电话接听和转接 .....         | 205        |
| 二十三、交接班 .....             | 206        |
| 二十四、班结账的处理 .....          | 207        |
| <b>第二节 客房服务专题培训 .....</b> | <b>208</b> |
| 一、了解客房类型 .....            | 208        |
| 二、客房的设备与布置 .....          | 209        |
| 三、客人住店期间的服务内容 .....       | 210        |
| 四、客人退房时应做的工作 .....        | 212        |
| <b>第三节 卫生服务专题培训 .....</b> | <b>213</b> |
| 一、准备工作 .....              | 213        |
| 二、进入房间 .....              | 213        |
| 三、离开房间 .....              | 216        |
| <b>第四节 安全服务专题培训 .....</b> | <b>216</b> |
| 一、经济型酒店安全的防范 .....        | 216        |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 二、对于安全事件的应急处理 .....         | 220 |
| 三、认知经济型酒店安全标识 .....         | 229 |
| 四、安全事故，现场处理 .....           | 230 |
| 【情景再现09】××快捷酒店斗殴，应急处理 ..... | 230 |
| 【情景再现10】××快捷酒店失窃，应急处理 ..... | 231 |
| 章后小结 .....                  | 232 |



# 第一部分

## 经济型酒店加盟管理

### 第一章 经济型酒店连锁加盟

- ◆ 第一节 特许经营
- ◆ 第二节 特许加盟招募
- ◆ 第三节 特许经营加盟





## 第一节 特许经营

### 一、什么是特许经营

特许经营是指特许者将自己所拥有的商标、商号、专利、产品及专有技术、连锁模式等以特许经营合同的形式授予被特许者使用。被特许者按合同规定，在特许者统一的业务模式下从事连锁活动，并向特许者支付相应的费用。由于特许企业的存在形式具有连锁统一形象、统一管理等基本特征，因此也称之为连锁经营。

### 二、特许经营的优势

#### (一) 受许人的优势

有人形象地把加盟特许经营比喻成“扩印底盘”，即借助特许商的商标、特殊技能、经营模式来反复利用，并借此扩大规模。

(1) 可以享受现成的商誉和品牌。加盟商由于承袭了特许商的商誉，在开业、创业阶段就拥有了良好的形象，使许多工作得以顺利开展。否则，借助于强大广告攻势来树立形象是一大笔开支。

(2) 避免市场风险。对于缺乏市场经营的投资者来说，面对激烈的市场竞争环境，往往处于劣势。投资一家业绩良好且有实力的特许商，借助其品牌形象、管理模式以及其他支持系统，其风险大大降低。

(3) 分享规模效益。这些规模效益包括采购规模效益、广告规模效益、经营规模效益、技术开发规模效益等。

(4) 获取多方面支持。加盟商可从特许商处获得多方面的支持，如培训、选择地址、资金融通、市场分析、统一广告、技术转让等。

#### (二) 特许商

对于特许商来说，借助特许经营的形式，可以获得以下优势。

(1) 特许商能够在实行集中控制的同时保持较小的规模，既可赚取合理利润，又不涉及高资本风险，更不必兼顾加盟商的日常琐事。

(2) 由于加盟店对所属地区有较深入的了解，往往更容易发掘出企业尚没有涉及的业务范围。

(3) 由于特许商不需要参与加盟者的服务员管理工作，因而本身所必须处理的服务员问题相对较少。

(4) 特许商不拥有加盟商的资产，保障资产安全的责任完全落在资产所有人

的身上，特许商不必承担相关责任。

(5) 从事制造业或批发业的特许商可以借助特许经营建立分销网络，确保产品的市场开拓。有人讲，有人的地方就有可口可乐。为什么这些品牌能够无处不在？原因就在于它们利用了特许经营方式进行了大规模的低成本扩张。

### (三) 消费者

特许总部对加盟者授予特许权，使卓越的连锁方法和技术得以广泛应用，保证了加盟者的生产、提供的产品和服务与总部处同一水平，消费者同样可以享受到优质、高水平的产品和服务。



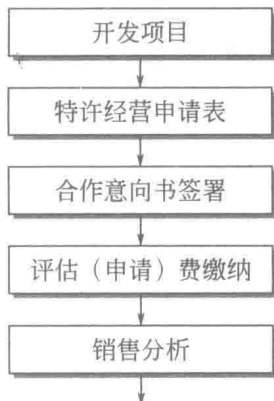
#### 相关链接 ▶▶▶

**商标** 是商品的生产者、经营者在其生产、制造、加工、拣选或者经销的商品上或者服务的提供者在其提供的服务上采用的，用于区别商品或服务来源的，由文字、图形、字母、数字、三维标志、声音、颜色组合，或上述要素的组合，具有显著特征的标志，是现代经济的产物。在商业领域而言，商标包括文字、图形、字母、数字、三维标志和颜色组合，以及上述要素的组合，均可作为商标申请注册。

**连锁模式** 它是一种商业组织形式和经营制度，是指经营同类商品或服务的若干企业，以一定的形式组成一个联合体，在整体规划下进行专业化分工，并在分工基础上实施集中化管理，把独立的经营活动组合成整体的规模经营，从而实现规模效益。它是一种经营模式。

## 三、特许经营操作

特许经营店的操作流程，具体如图 1-1 所示。



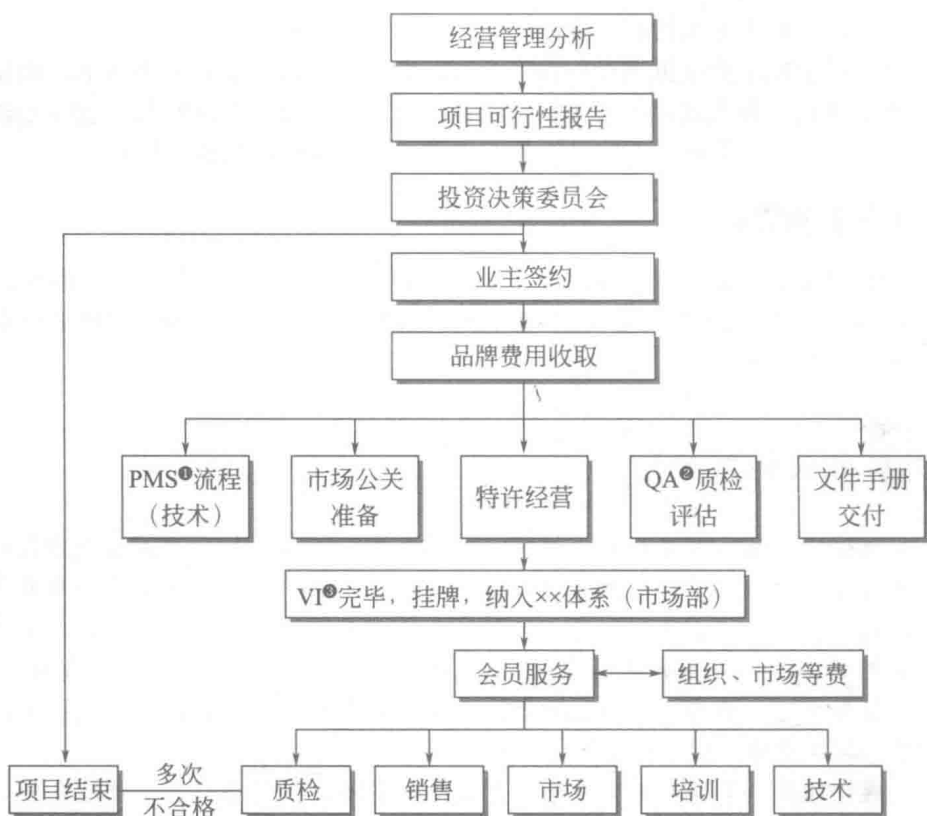


图 1-1 特许经营店的操作流程

特许经营店操作流程图的说明具体如表 1-1 所示。

表 1-1 特许经营店操作流程说明

| 序号 | 操作项目           | 执行部门           | 时间要求          | 完成内容         | 项目要求         |
|----|----------------|----------------|---------------|--------------|--------------|
| 1  | 开发项目           | 商务部            | 按计划执行         | 酒店的<br>特许发展  | 理念一致<br>很有潜力 |
| 2  | 特许经营申请表        | 商务部致业<br>主或管理方 | 即时            | 情况介绍<br>特许申请 | 完整<br>准确     |
| 3  | 合作意向书签署        | 商务部            | 即时            | 意向合同<br>财务审核 | 确定方向<br>细致   |
| 4  | 评估(申请)<br>费用缴纳 | 商务部            | 意向书签署<br>当日汇出 | 督促汇出<br>财务监督 | 款项到账<br>开始评估 |

① PMS, 即 Project Management System 的缩写, 意为项目管理系统。

② QA, 即 Quality Assurance 的缩写意为质量保证。

③ VI, 即 Visual Identity 的缩写, 意为视觉设计。

续表

| 序号 | 操作项目                | 执行部门          | 时间要求           | 完成内容                       | 项目要求                 |
|----|---------------------|---------------|----------------|----------------------------|----------------------|
| 5  | 市场销售分析              | 市场部           | 与QA评估同时进行      | 市场、客源、竞争对手分析               | 专业、实用<br>符合实际        |
| 6  | 经营管理分析              | 运营部           | 款到即开始<br>与酒店协商 | 经营管理<br>评估意见               | 实用性<br>专业性           |
| 7  | 项目可行性报告             | 运营部           | 评估出发<br>一周内    | 综合分析<br>特许可行性              | 全面、综合<br>专业、实效       |
| 8  | 投资决策委员会<br>说明会、审核   | 各部门<br>委员会    | 可行性分析<br>递交3天内 | 运营部说明<br>委员会决策             | 翔实快速                 |
| 9  | 正式合同签订              | 商务部           | 决策通过           | 特许合同<br>财务审定               | 细致清晰                 |
| 10 | 品牌费用收取              | 财务部           | 签订3日内          | 特许费用<br>合同付款               | 及时准确                 |
| 11 | 市场公关准备              | 市场部           | 合同签约<br>1月内    | VI准备到位<br>市场准备到位           | 性价比高<br>影响较大         |
| 12 | PMS安装, 中央<br>预订系统连接 | 市场<br>(技术部)   | 合同签约<br>1月内    | 安装, 调试<br>培训, 联结<br>中央预订系统 | 培训到位<br>安装迅速<br>连接准确 |
| 13 | 特许经营经理<br>进驻        | 运营部           | 合约签订<br>2周前到位  | 全面协调<br>各项工作               | 细致安排<br>业主沟通         |
| 14 | QA质检评估              | 运营部           | 特许经营项目<br>准备结束 | 一致性评价<br>软件评价              | 标准效果<br>最大化          |
| 15 | 文件手册交付              | 运营部<br>(特许经理) | 特许经营经理<br>进驻时  | 文件手册交付                     | 保密性                  |
| 16 | VI完毕纳入<br>连锁系统      | 市场部           | 合约签认<br>1月内    | VI一致<br>特许准备完毕             | 影响                   |
| 17 | 会员服务                | 各部门           | 酒店特许后          | 后续服务帮助                     | 沟通                   |
| 18 | 培训                  | 运营部           | 酒店特许后          | 培训安排跟进                     | 注重理念沟通<br>持续性        |
| 19 | 质检                  | 运营部           | 酒店特许后          | 每年3次质检<br>明察暗访             | 控制酒店质量               |
| 20 | 销售                  | 市场部           | 酒店特许后          | 销售支持                       | 切实提高<br>酒店出租率        |
| 21 | 技术                  | 市场<br>(技术)    | 酒店特许后          | 技术支持、<br>维护维修、<br>保养升级     | 安全、稳定、<br>高效         |
| 22 | 市场                  | 市场部           | 酒店加盟后          | 市场推广                       | 注重影响                 |