

把每一项工作落到实处的执行手册

李 雯◎编著

酒店营销部

精细化管理

与服务规范

(第2版)

- 标准与规范
- 文书与表单
- 问题与方案

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列

酒店营销部 精细化管理与服务规范

(第2版)

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (C I P) 数据

酒店营销部精细化管理与服务规范 / 李雯编著. --
2版. -- 北京 : 人民邮电出版社, 2011. 8
(弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列)
ISBN 978-7-115-26005-5

I. ①酒… II. ①李… III. ①饭店—市场营销 IV.
①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第137450号

内 容 提 要

本书以精细化、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。全书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。

本书适合酒店管理人员, 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。

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列 酒店营销部精细化管理与服务规范 (第2版)

-
- ◆ 编 著 李 雯
责任编辑 姜 珊
执行编辑 包华楠
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
三河市潮河印业有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 13.5 2011年8月第2版
字数: 121千字 2011年8月河北第1次印刷

ISBN 978-7-115-26005-5

定价: 30.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

“弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列”

第2版序

“弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列”第2版的编写延续了第1版编写的总体原则，即分部门、精细化、规范化、实用化，而在具体的编写结构上比第1版更加清晰和模块化。

本系列图书第2版针对酒店六大部门，从工作任务出发，明确了各部门的主要工作事项；并根据工作任务设计了岗位名称和岗位数量，进行了岗位描述，给出了各岗位的绩效考核量表；对各项工作进行了执行层面的细化，并且对服务中的重点问题进行了详细说明；较第1版更加精细化和层次化，更加切合酒店从业人员实际工作的需要。

1. 分部门

本系列图书第2版在第1版10个品种的基础上精挑细选，最终确定了6个品种进行再版，它们分别是《酒店财务部精细化管理与服务规范（第2版）》、《酒店采购部、仓储部精细化管理与服务规范（第2版）》、《酒店餐饮部精细化管理与服务规范（第2版）》、《酒店客房部精细化管理与服务规范（第2版）》、《酒店前厅部精细化管理与服务规范（第2版）》、《酒店营销部精细化管理与服务规范（第2版）》。

2. 精细化

本系列图书第2版把酒店六大部门的主要工作从工作任务、岗位设置、岗位职责、绩效考核、工作程序、服务标准、文书表单、问题解决8个方面进行了层层分解；较第1版增加了工作任务、岗位设置两大模块，充实了解决方案模块，形成了一套可执行的工作体系；这样既便于使用者参照执行，也便于酒店开展新员工培训。

3. 规范化

本系列图书第2版为酒店六大部门的重要工作事项明确了程序，设定了标准，提供了文书表单，并制定了问题解决方，还将这些内容进行了组合，为各部门各项服务工作的执行和优化提供了规范化的参考模板。

4. 实用化

本系列图书第2版为酒店各部门的一线员工、管理人员以及酒店管理培训人员提供了一套“拿来即用”的行事规范和工作指导书，是酒店各个部门必备的规范化管理用书。

本次改版希望通过以上的“一分”、“三化”和“八分解”，把酒店各部门的工作落到实处，从而为广大酒店从业人员提供一套完整、精细、规范、实用的操作规程。

第2版前言

《酒店营销部精细化管理与服务规范（第2版）》是“弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列”图书中的一本。本书紧紧围绕“一分”、“三化”和“八分解”的思路，把酒店营销部的工作落到实处，较第1版更加精细化和层次化，更加切合酒店营销部从业人员实际工作的需要。

工作任务：针对酒店营销部的旅行社销售组管理、商务销售组管理、会议销售组管理、宴会销售组管理、预订处管理、公关处管理这六大管理服务事项，具体描述了营销部人员的主要工作内容，使读者明确各个服务事项的要求。

岗位设置：针对酒店营销部提供的每一项服务，设定了服务工作岗位，明确了岗位名称、岗位数量和层级关系。

岗位职责描述：针对酒店营销部每个具体的职能岗位，对岗位职责进行了详细描述，明确了执行者的具体工作事项和自己在组织中所处的位置。

岗位绩效考核：针对酒店营销部每个具体的服务岗位，设计了考核内容、考核指标及目标值，以便管理人员对员工进行考核。

工作程序：针对酒店营销部每一项工作，进行了工作程序和步骤的设计，并指出关键问题，设定了具体的工作目标。

服务标准：针对酒店营销部每项具体工作要达到的要求和程度，给出了具体的服务标准和规范，让读者清楚每项服务的尺度。

文书表单：针对酒店营销部完成每项工作所需要的工具，给出了每一项具体工作在落实过程中所需要的文书或表单，方便读者参照使用。

问题解决：针对酒店营销部在工作中经常会遇到的问题，给出了可供读者借鉴的问题解决方案，有助于读者解决现存的问题、预防可能发生的问题。

在本书编写的过程中，孙宗坤、刘井学、付珊珊负责资料的收集和整理，邱小爽、唐

路路负责数字图表的编排，张俊娟、韩伟静参与编写并修订了本书的第一、二章，陈曼参与编写并修订了本书的第三章，程淑丽参与编写并修订了本书的第四章，杨彩参与编写并修订了本书的第五章，赵成参与编写并修订了本书的第六章，柯琪芳参与编写并修订了本书的第七章，全书由李雯统撰定稿。

目 录

第一章 营销部岗位与规范制度设计.....	1
第一节 营销部服务事项与岗位设置.....	3
一、营销部服务事项	3
二、营销部岗位设置	4
第二节 营销部岗位职责描述.....	5
一、营销总监岗位职责	5
二、营销部经理岗位职责	6
第三节 营销部岗位考核量表.....	7
一、营销总监绩效考核量表	7
二、营销部经理绩效考核量表	7
第四节 营销部服务标准与服务规范.....	8
一、营销服务质量标准	8
二、酒店介绍服务标准	9
第五节 营销部精细化管理制度设置.....	11
一、营销部员工工作纪律守则	11
二、营销部员工出差管理制度	12
三、营销部档案资料管理规范	14
四、营销部营业月报管理规范	15
五、营销部客户拜访管理制度	17
六、营销部交际宴请管理制度	17
七、营销部销售合同管理制度	18
八、营销部客户接待管理制度	19
九、营销部工作例会管理制度	21

第二章 旅行社销售组精细化管理	25
第一节 旅行社销售组工作任务与岗位设置	27
一、旅行社销售组工作任务	27
二、旅行社销售组岗位设置	28
第二节 旅行社销售组岗位职责描述	28
一、旅行社销售主管岗位职责	28
二、旅行社销售协调员岗位职责	29
三、旅行社销售客服专员岗位职责	30
第三节 旅行社销售组岗位考核量表	31
一、旅行社销售主管绩效考核量表	31
二、旅行社销售协调员绩效考核量表	32
三、旅行社销售客服专员绩效考核量表	32
第四节 旅行社销售组工作程序与关键问题	33
一、旅行社走访工作程序与关键问题	33
二、旅行社销售签约程序与关键问题	34
三、现场参观介绍工作程序与关键问题	35
第五节 旅行社销售组服务标准与服务规范	36
一、销售计划制订标准	36
二、旅游团队服务标准	37
三、信函文件往来规范	38
四、销售访问工作规范	39
第六节 旅行社销售组服务常用文书与表单	40
一、旅行社销售拜访记录	40
二、每日销售拜访报告表	41
三、每月销售活动报告表	41
四、旅行社订房契约合同	41
五、旅行社销售计划审批表	44
六、月度销售统计表	44
七、销售协议审批表	45

第七节 旅行社销售组服务质量提升方案	45
一、旅行社节假日销售方案	45
二、旅行社合作谈判方案	47
第三章 商务销售组精细化管理	51
第一节 商务销售组工作任务与岗位设置	53
一、商务销售组工作任务	53
二、商务销售组岗位设置	54
第二节 商务销售组岗位职责描述	55
一、商务销售组主管岗位职责	55
二、商务销售专员岗位职责	56
三、长包房销售专员岗位职责	57
第三节 商务销售组岗位考核量表	58
一、商务销售主管绩效考核量表	58
二、商务销售专员绩效考核量表	58
三、长包房销售专员绩效考核量表	58
第四节 商务销售组工作程序与关键问题	59
一、商务客户销售程序与关键问题	59
二、客户订单跟进程序与关键问题	60
三、客户挂账操作程序与关键问题	61
四、长包房销售操作程序与关键问题	62
第五节 商务销售组服务标准与服务规范	63
一、商务销售工作规范	63
二、客户拜访工作规范	65
三、订单跟进操作标准	66
四、商务客户管理标准	67
五、长包房服务跟进规范	68
第六节 商务销售组服务常用文书与表单	70
一、客户信息档案表	70
二、客户挂账申请表	71
三、客户拜访记录表	71

四、销售人员业绩报表	72
五、客户订房协议书	72
六、宾客意见征询函	73
七、长包房租赁协议	76
八、长包房客户优惠政策	78
第七节 商务销售组服务质量提升方案	79
一、客户走访前准备方案	79
二、新客户实地拜访方案	80
三、大客户关系维护方案	81
第四章 会议销售组精细化管理	83
第一节 会议销售组工作任务与岗位设置	85
一、会议销售组工作任务	85
二、会议销售组岗位设置	86
第二节 会议销售组岗位职责描述	87
一、会议销售主管岗位职责	87
二、会议销售专员岗位职责	88
第三节 会议销售组岗位考核量表	89
一、会议销售主管绩效考核量表	89
二、会议销售专员绩效考核量表	89
第四节 会议销售组工作程序与关键问题	90
一、会议业务拓展程序与关键问题	90
二、会议销售操作程序与关键问题	91
第五节 会议销售组服务标准与服务规范	92
一、会议销售服务标准	92
二、会议销售洽谈规范	93
三、会议销售记录标准	94
第六节 会议销售组服务常用文书与表单	96
一、客户访问报告表	96
二、销售拜访计划表	96
三、会议销售确认书	97

四、会议接待计划书	98
第七节 会议销售组服务质量提升方案	101
一、酒店会议销售方案	101
二、会议预订更改与取消处理方案	102
第五章 宴会销售组精细化管理	105
第一节 宴会销售组工作任务与岗位设置	107
一、宴会销售组工作任务	107
二、宴会销售组岗位设置	108
第二节 宴会销售组岗位职责描述	109
一、宴会销售主管岗位职责	109
二、宴会销售专员岗位职责	110
三、宴会销售客服专员岗位职责	111
第三节 宴会销售组岗位考核量表	112
一、宴会销售主管绩效考核量表	112
二、宴会销售专员绩效考核量表	112
三、宴会销售客服专员绩效考核量表	113
第四节 宴会销售组工作程序与关键问题	114
一、宴会销售操作程序与关键问题	114
二、宴会销售洽谈程序与关键问题	115
三、宴会预订落实程序与关键问题	116
第五节 宴会销售组服务标准与服务规范	117
一、宴会销售工作标准	117
二、咨询接待服务标准	118
三、宴会订单执行标准	120
第六节 宴会销售组服务常用文书与表单	121
一、销售拜访报告表	121
二、宴会厅报价表	121
三、月度宴会预订单	122
四、宴会订餐合同书	122
五、宴会预订登记表	124

六、宴会预订确认单	124
七、自助餐会确认书	124
八、宴会订席合约书	125
九、宴会意见调查函	127
第七节 宴会销售组服务质量提升方案	128
一、宴会销售服务方案	128
二、销售人员电话回访方案	129
第六章 预订处精细化管理	131
第一节 预订处工作任务与岗位设置	133
一、预订处工作任务	133
二、预订处岗位设置	134
第二节 预订处岗位职责描述	135
一、预订主管岗位职责	135
二、预订员岗位职责	136
第三节 预订处岗位考核量表	137
一、预订主管绩效考核量表	137
二、预订员绩效考核量表	137
第四节 预订处工作程序与关键问题	138
一、预订信息处理程序与关键问题	138
二、预订信息更改程序与关键问题	139
三、超额预订处理程序与关键问题	140
四、取消预订处理程序与关键问题	141
五、预订信息归档程序与关键问题	142
第五节 预订处服务标准与服务规范	143
一、酒店预订工作规范	143
二、客房预订服务标准	144
三、VIP 预订服务标准	146
第六节 预订处服务常用文书与表单	147
一、客房预订确认书	147
二、会议接待通知单	148

三、宴会预订通知单	149
四、团队客房预订单	150
五、团队变更通知单	150
六、会议变更通知单	151
七、宴会变更通知单	151
八、费用减免申请书	152
九、网络预订确认单	153
第七节 预订处服务质量提升方案	154
一、预订异常处理方案	154
二、预订咨询报价方案	155
第七章 公关处精细化管理	157
第一节 公关处工作任务与岗位设置	159
一、公关处工作任务	159
二、公关处岗位设置	160
第二节 公关处岗位职责描述	161
一、公关主管岗位职责	161
二、市场调研专员岗位职责	162
三、广告策划专员岗位职责	163
四、公关代表岗位职责	164
五、美工岗位职责	165
第三节 公关处岗位考核量表	166
一、公关主管绩效考核量表	166
二、市场调研专员绩效考核量表	166
三、广告策划专员绩效考核量表	167
四、公关代表绩效考核量表	167
五、美工绩效考核量表	167
第四节 公关处工作程序与关键问题	168
一、市场调研工作程序与关键问题	168
二、大型活动组织程序与关键问题	169
三、赞助活动操作程序与关键问题	170

四、广告策划工作程序与关键问题	171
五、新闻发布会组织程序与关键问题	172
第五节 公关处服务标准与服务规范	173
一、美工制作申请规范	173
二、公关人员工作规范	174
三、广告策划人员工作规范	174
四、酒店广告宣传发布规范	175
五、公关人员接受采访规范	176
六、客户生日服务工作标准	177
七、与媒体、政府沟通工作规范	178
第六节 公关处服务常用文书与表单	179
一、公关活动计划表	179
二、公关费用预算表	179
三、酒店年度广告计划表	179
四、年度市场调研计划表	180
五、竞争酒店调查报告表	180
六、年度公关活动统计表	180
七、酒店重大活动记录表	181
八、客户满意度调查报告	182
九、公关活动拜访计划表	185
十、公关活动统计情况表	185
十一、月度公关拜访汇总表	185
十二、重要客户接待计划表	186
十三、美工使用申请表	186
第七节 公关处服务质量提升方案	187
一、开业广告策划方案	187
二、公关营销策划方案	189
三、酒店形象塑造活动方案	195
四、圣诞节促销活动方案	197
五、中秋节营销策划方案	199

第一章

营销部岗位与规范 制度设计



