

经济型酒店快捷管理丛书

经济型酒店

B 规范管理与培训手册

BUDGET HOTELS

本书主要从经济型酒店的品牌管理、经济型酒店营销管理、经济型酒店部门管理、经济型酒店主管领班培训、经济型酒店新进员工培训、经济型酒店优质专题培训六个方面对经济型酒店规范管理与培训做了详细的介绍。

赵永秀◎编著



廣東省出版集團

经济型酒店快捷管理丛书

经济型酒店

规范管理与培训手册

BUDGET HOTELS

赵永秀◎编著



广东人民出版社
·广州·

图书在版编目 (CIP) 数据

经济型酒店规范管理与培训手册 / 赵永秀编著. —广州: 广东经济出版社, 2013. 8

(经济型酒店快捷管理丛书)

ISBN 978—7—5454—1927—6

I. ①经… II. ①赵… III. ①饭店—经营管理—岗位培训—手册
IV. ①F719.2—62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 175069 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	深圳市建融印刷包装有限公司 (深圳市罗湖区梨园路 104 号 3 楼东)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	20.25
字数	340 000 字
版次	2013 年 8 月第 1 版
印次	2013 年 8 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—1927—6
定价	42.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

前言

近年来，经济型酒店发展可谓风生水起。究其原因，首先是城镇居民已进入大规模休闲度假旅游消费阶段，他们更愿意接受的是清洁、廉价、提供基本服务的酒店；其次是中小型商务客人日益增多，只是为了住宿而住宿。

经济型酒店以其特有的价格优势成为人们出行的首选，但国内大大小小的各类经济型酒店众多，良莠不齐，有的效益较好，但也有一些经济型酒店却出现了亏损的情况。如今，经济型酒店的业绩已经出现明显拐点，我们觉得下一步经济型酒店将面临重新洗牌的局面。

某资深酒店专家指出，经济型酒店效益走下坡路的原因有两个，一是成本上升，二是每间可供出租客房收入下降。2010年以前，行业整体供求关系相对理想，但之后的扩张成为经济型酒店的主旋律，对加盟商的争夺已扩展到了三四线城市，这些地方虽然扩张成本低，但每间可供出租客房收入更低，而且有当地品牌的竞争，因此盈利能力微乎其微。

经济型酒店的前景似乎不容乐观，要想挽回目前的颓势，必须从自身经营下手，提高服务质量，树立品牌形象，这才是经济型酒店的立身之本。长远来看，经济型酒店还是具有良好的发展前景，其较明显的价格优势，使得经济型酒店始终会在酒店业占有一席之地。

基于此，我们组织经济型酒店管理专业人士对目前国内的经济型酒店行业状况进行了深入了解和调研，通过大量的实践经验收集和案例分析整合，最终形成了《经济型酒店快捷管理》丛书。本丛书共分两册：

《经济型酒店营销推广与加盟手册》主要从经济型酒店营销认知、经济型酒店广告营销、经济型酒店新型营销、经济型酒店会员制营销、经济型酒店特许连锁加盟五个角度进行了翔实而精辟的解说。

《经济型酒店规范管理与培训手册》主要从经济型酒店的品牌管理、

经济型酒店营销管理、经济型酒店部门管理、经济型酒店主管领班培训、经济型酒店新进员工培训、经济型酒店优质专题培训六个方面对经济型酒店规范管理与培训做了详细的介绍。

本丛书的特点：

◇丛书在每章前加入了一个“阅读指引”，其中简要归纳了本章中读者需要掌握的各项重点知识。同时，在每节前加入“省时阅读”，作为本节的导引。

◇丛书文中运用了大量的图表，以方便读者进行最直观地阅读和学习。同时，还加入了“特别提示”、“拓展阅读”、“加盟品牌扫描”以及“实战范本”等栏目，对各知识点进行丰富和拓展，以便读者尽可能掌握更多的知识。

◇丛书充分考虑到现代人快节奏、高压力的工作方式，完全去“理论化”而注重实操性，所有知识点使用精确而简洁的方式进行描述，最大限度地满足了读者对快速掌握工作技能的要求。

◇丛书可作为经济型酒店管理者自我学习、自我提升的实操手册和日常使用的管理小百科，也可以作为相关培训机构上岗培训、团队学习的训练教材。

此外，《经济型酒店营销推广与加盟手册》一书的附录中，汇总了大量品牌经济型酒店优惠活动范本供读者参考阅读；《经济型酒店规范管理与培训手册》一书的附录则提供了经济型酒店常用的服务流程供读者参考阅读。

当然，读者也可以根据本店实际情况和要求对书中的范本、案例进行一些个性化的修改，以使其更切合实际，切不可照搬照用。

第一章 经济型酒店品牌管理

虽然经济型酒店有着美好的发展前景,不过由于经济实力小,运营能力有限,导致了服务的附加值低,从而降低了市场赢利能力。因此,经济型酒店要提高和发展,就必须以提高经济型酒店的品牌形象为根本措施。

第一节 经济型酒店的品牌创立 3

一、经济型酒店品牌定位 3

二、经济型酒店品牌形象设计 7

第二节 经济型酒店的品牌拓展 8

一、品牌拓展的原因 8

二、品牌拓展价值 10

三、直营连锁 11

四、特许经营 11

拓展阅读 ××酒店管理有限公司特许经营合同 11

五、单店联盟 19

六、兼并与收购 20

拓展阅读 如家与锦江之星的横向并购 20

第三节 经济型酒店品牌维护 22

一、经济型酒店品牌的保护 22

二、经济型酒店品牌的日常维护 24

三、经济型酒店的持续创新 26

拓展阅读 汉庭与如家品牌拓展	29
四、经济型酒店品牌危机管理	29
拓展阅读 如家官方回应“毛巾门”未向消费者道歉	32

第二章 经济型酒店营销管理

在21世纪,经济型酒店行业迎来了一个前所未有的历史机遇,然而机遇与挑战并存。竞争的很大一部分是酒店间营销策略的竞争,甚至事关生死存亡。因此,经济型酒店如果想抓住这个历史机遇,促成更大步伐的发展,势必需要花更多的精力在营销策略的研究。只有不断反复地研究营销策略,才能以正确的方式获得市场青睐。

第一节 经济型酒店营销认知	37
一、经济型酒店市场细分	37
二、经济型酒店的市场定位	43
三、编制营销计划	49
拓展阅读 营销计划中需要的竞争信息	50
拓展阅读 内部分析时提到的问题	52
拓展阅读 分析调研信息问题清单	53
拓展阅读 ××经济型酒店的使命表述	55
拓展阅读 ××经济型酒店营销计划中的目标和方法	57
第二节 经济型酒店营销模式	61
一、广告营销	61
二、网络营销	67
三、分时营销	75
四、绿色营销	75
五、会员制营销	76
拓展阅读 维也纳酒店会员等级及享受权益	77
拓展阅读 格林豪泰会员专享优惠	79

第三章 经济型酒店部门管理

经济型酒店要实现规范化管理,归根结底是各个部门的规范化管理。当然,由于经济型酒店规模较小,提供的是有限服务,因此部门设置相对简单。为宾客提供服务的部门主要包括直前台与客房以及间接服务的工程与安全管理。

第一节 前台管理	83
一、控制客房状态	83
二、客房销售	87
三、客账的处理	89
四、夜审	90
五、编制营业日报表	91
六、客史档案建立与管理	93
第二节 客房管理	95
一、安排保洁项目及周期	95
二、提高客房工作效率	98
三、客房设备的管理	99
四、客房布件的控制	100
五、客用品的控制	103
第三节 工程管理	105
一、设备的使用管理	105
二、工程维护保养	105
三、加强能源管理	116
四、处理好与其他部门的关系	117
五、确保安全管理	118
六、工具要管理好	118
七、设施设备的档案管理	118

第四节 安全管理	119
一、宾客安全控制与管理.....	119
二、员工安全控制与管理.....	122
三、财产安全控制与管理.....	123
四、消防安全计划与管理.....	125
五、紧急情况的应对与管理.....	129

第四章 经济型酒店主管领班培训

主管领班在经济型酒店中处于兵头将尾的位置，他们中许多是从优秀的员工提拔出来，所以十分需要管理技能方面的培训。经济型酒店主管领班培训主要包括服务质量控制、人际关系沟通艺术、带新人的方法等。

第一节 主管领班培训内容	135
一、培训目标.....	135
二、素质要求.....	136
三、培训要求.....	136
拓展阅读 酒店专业知识必修课和选修课一览表.....	138
第二节 服务质量控制	140
一、服务质量六大特点.....	140
二、班组服务质量要素.....	143
三、加强质量教育控制.....	145
四、加强服务过程的控制.....	147
五、服务现场管理.....	148
第三节 人际关系沟通艺术	151
一、班组人际关系类型.....	151
二、建立良好人际关系的原则.....	153
三、人际沟通基本技巧.....	154

四、会议沟通技巧	158
五、面谈沟通技巧	160
六、向上沟通技巧	162
七、平行沟通技巧	163
八、向下沟通技巧	166
九、酒店外部人际沟通技巧	167
 第四节 如何带好新进员工	 169
一、事前准备工作	169
二、介绍酒店和你自己	170
三、听取新进员工的意见	171
四、介绍酒店有关人员	172
五、告诉他必须知道的事	173

第五章 经济型酒店新进员工培训

如果说招聘是对新进员工管理的开始，那么新员工培训是经济型酒店对新进员工管理的继续。通过培训，新员工能够很快胜任岗位，提高工作效率，取得较好的工作业绩，起到事半功倍的效果；使管理者对新员工更加熟悉，为今后的管理打下了基础。

第一节 新进员工培训概述	177
一、酒店新员工培训误区	177
二、新员工入职培训需求	178
三、新员工培训目标	179
拓展阅读 新员工入职培训项目检查表	181
四、新员工培训程序	182
拓展阅读 新员工入职培训前调查问卷	183
拓展阅读 新员工入职培训签到表	184
拓展阅读 客房新员工培训计划表	184

拓展阅读 筹备期新员工入职培训计划	185
拓展阅读 新员工入职培训课程	189
拓展阅读 前台新员工培训指导	191
拓展阅读 客房部新员工培训表	193
第二节 酒店知识培训	197
一、酒店背景介绍	197
二、酒店规章制度	199
拓展阅读 员工通道管理规定	199
拓展阅读 客用设施管理规定	200
拓展阅读 员工工牌管理规定	201
拓展阅读 工资保密制度及程序	201
三、酒店员工手册	201
四、酒店产品知识	202
第三节 酒店意识培训	204
一、市场意识	204
二、竞争意识	204
三、服务意识	205
四、质量意识	205
五、制度意识	207
六、成本意识	207
七、创新意识	207
八、协调意识	207
九、团队意识	208
十、安全意识	209
第四节 酒店礼貌礼仪培训	210
一、同事间的礼仪	210
二、仪容要求	211
三、仪表要求	212

拓展阅读 如家酒店服务礼仪	213
四、仪态要求.....	220
五、礼貌礼节.....	221

第六章 经济型酒店优质专题培训

专题培训更加具有主题的针对性，经济型酒店专题培训主要包括优质服务、客人投诉处理、酒店安全常识、酒店常用英语口语等。通过专题培训，可以让酒店全体员工对工作有更加深刻的认识。

第一节 优质服务培训	225
一、酒店服务四大特征	225
二、亲情服务.....	227
三、个性化服务	228
四、细微化服务	230
五、首问责任制	233
第二节 宾客投诉处理.....	235
一、宾客投诉作用	235
二、宾客投诉原因	236
三、受理宾客投诉程序	238
四、宾客投诉处理细节	238
第三节 酒店安全常识	246
一、酒店安全管理特点	246
二、酒店宾客安全保护	247
三、酒店员工安全保护	249
四、酒店财产安全保护	250
五、酒店消防安全	252
六、意外事件处理	253

第四节 酒店常用英语口语.....	256
一、欢迎问候语.....	256
二、感谢应答语.....	257
三、征询语.....	258
四、致歉语.....	258
五、提醒语.....	260
六、祝愿语.....	260
七、方向表达语.....	261

附录 经济型酒店服务流程指导

附录01：散客、团队预订流程.....	264
附录02：中介预订流程.....	265
附录03：散客入住接待流程.....	266
附录04：团队入住接待流程.....	267
附录05：换房服务流程.....	268
附录06：叫醒服务流程.....	269
附录07：开门服务流程.....	270
附录08：续住服务流程.....	271
附录09：记账/挂账服务流程.....	272
附录10：问讯服务流程.....	273
附录11：物品损坏赔偿处理流程.....	274
附录12：投诉处理流程.....	274
附录13：商务服务流程.....	275
附录14：访客服务流程.....	276
附录15：贵重物品寄存流程.....	277
附录16：物品租借流程.....	278
附录17：行李寄存服务流程.....	279
附录18：宾客留言服务流程.....	280
附录19：医疗服务流程.....	281

附录20: 离店结账流程	281
附录21: 参观房间流程	283
附录22: 进出客房流程	283
附录23: 铺床流程	284
附录24: 客房清洁流程	285
附录25: 卫生间清洁流程	287
附录26: 检查退房流程	289
附录27: 洗衣服务流程	289
附录28: 遗留物品处理流程	290
附录29: DND房处理流程	291
附录30: 工程报修流程	291
附录31: 工作间整理流程	292
附录32: 客房房卡的领用与管理流程	292
附录33: 对讲机管理流程	293
附录34: 工作车的整理流程	293
附录35: 早餐服务流程	294
附录36: 点餐服务流程	295
附录37: 餐后清理流程	297
附录38: 日常维修流程	298
附录39: 客房计划维修保养流程	298
附录40: 工程物品采购流程	299
附录41: 电梯困人解救流程	300
附录42: 系统设备故障处理流程	301
附录43: 火警应急处理流程	301
附录44: 突发停电、停水、停气应急处理流程	302
附录45: 电梯故障应急处理流程	303
附录46: 宾客意外受伤应急处理流程	304
附录47: 宾客物品失窃或受损应急处理流程	304
附录48: 宾客突发疾病及传染病应急处理流程	305
附录49: 突发性水管爆裂应急处理流程	306
附录50: 通缉、协查对象应急处理流程	307

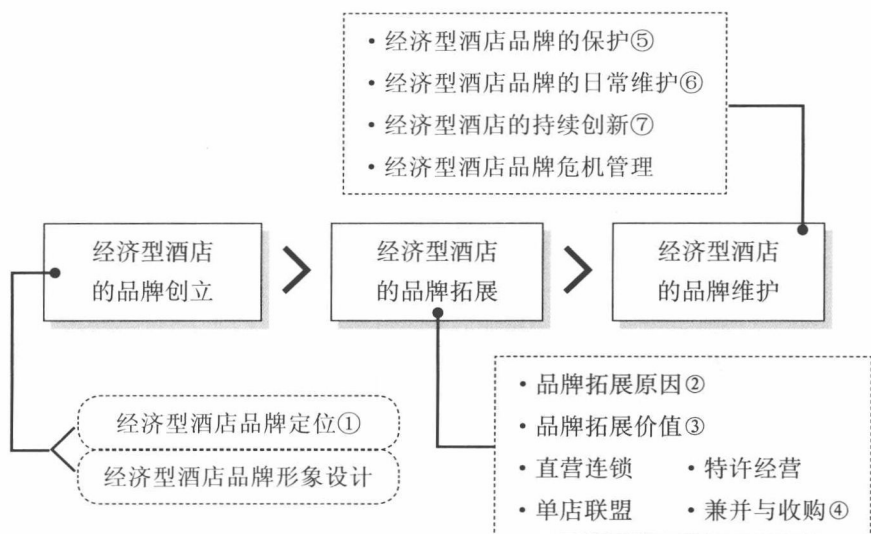
附录51：醉酒闹事、斗殴、赌博、色情、吸毒事件应急处理流程	307
附录52：食物中毒应急处理流程	308
附录53：宾客死亡应急处理流程	309
附录54：自然灾害和防台防汛处理流程.....	309
 参考文献	 310



第一章

经济型酒店品牌管理

虽然经济型酒店有着美好的发展前景，不过由于经济实力小，运营能力有限，导致了服务的附加值低，从而降低了市场赢利能力。因此，经济型酒店要提高和发展，就必须以提高经济型酒店的品牌形象为根本措施。



图示解说：

①经济型酒店品牌定位过程可分解为经济型酒店品牌定位的设计；经济型酒店品牌定位的传播；顾客暗箱的过程；顾客的购买四个步骤。

②经济型酒店进行品牌拓展的原因，主要包括消费者心理基础、企业实力推动、市场竞争压力、外界环境压力、规避经营风险五个方面。

③经济型酒店实行品牌拓展，可以优化资源配置，充分利用品牌资源；可以借助品牌忠诚，减少新品“入市”成本；可以提高市场占有率；可以实现收益最大化。

④兼并与收购是国外经济型酒店常用的另外一种经营管理模式，是自有经营。经济型酒店的并购可以采用横向并购、纵向并购与联合两种方式。

⑤品牌保护是指对品牌所包含的知识产权进行保护，即对品牌的商标，专利、商业秘密和域名等知识产权进行保护。

⑥品牌维护的一切工作必须从经济型酒店的服务质量抓起。在经济型酒店的运作过程中始终坚持日常维护，是经济型酒店能够维持品牌特质的重要保证。

⑦经济型酒店的品牌持续创新问题可以通过产品创新和品牌管理创新来解决。