

《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

出版社：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以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.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。

《酒店营销部精细化管理与服务规范》

书籍目录

第一章 营销部岗位与规范制度设计第二章 旅行社销售组精细化管理第三章 商务销售组精细化管理第四章 会议销售组精细化管理第五章 宴会销售组精细化管理第六章 预订处精细化管理第七章 公关处精细化管理

《酒店营销部精细化管理与服务规范》

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『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。

《酒店营销部精细化管理与服务规范》

精彩短评

- 1、书不错，值得看阅
- 2、不是我想要的书，后悔买了！
- 3、很规范的管理学，和适合高星级酒店的管理，但对于中低档次的只能参考学习
- 4、收到几天了还没仔细阅读
- 5、书的质量还不错，内容也不错
- 6、类似的东西多了点.优待完善.
- 7、还没读 估计挺好的
- 8、很好，值得看的一本书！
- 9、老公在一家星级酒店做销售，想让他系统的学点儿酒店管理知识，就买了；当然，全都是理论，老业务就不用看了。
- 10、还没看，等看了再来评价吧！
- 11、刚刚任职市场营销部负责人 很多部门规范化操作尚未形成 这本书是很好的一本参考书
- 12、此书不错，具有一定的参考价值，推荐购买。
- 13、这本书真的很不错，很全面有关营销部的岗位说明，还有很好的表格，让我们可以参考。共买了三本书，就这本最实用有了，已经开始根据书里的内容对日常工作进行改进了。
- 14、送给同事，创建学习型组织
- 15、完全么有用的书

《酒店营销部精细化管理与服务规范》

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:www.tushu000.com