INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Pre-opening (перед открытием) программа обучения руководителей и персонала отеля

Программа

1 день

Оперативное управление гостиничным объектом

- Управленческая структура гостиницы
- Наиболее популярная оргструктура гостиницы
- Построение структуры управления
- Как изменять существующую? Службы, отделы,подразделение отеля. Взаимосвязь
- Технологии и фишки управления
- Бизнес-процессы в гостинице: оптимизация
- Основы управленческого учета, бюджетирование гостиничного предприятия. БДР версия 2.0
- Тенденции развития гостиничной индустрии в фокусе структуры и методов управления
- Современный руководитель гостиничного бизнеса: тайм-менеджмент, стили руководства через призму выбранной структуры управления гостиничным объектом

Стратегия продаж

Соотношение стратегии развития отеля со стратегией и стилем продаж

2 день

Sales & Marketing план гостиницы

- SWOT-анализ гостиницы — верные и не верные подходы
- Сегментация рынков для гостиницы и ее отражение на работе S&M подразделения и всего отеля в целом
- Сегментация типов клиентов отеля и цели в отношении их. Психология клиента — как и кого они выбирают. Как повлиять на их выбор. Инструменты воздействия на выбор. Что обязательно необходимо учитывать
- Работа с лояльными клиентами. Цели и инструменты работы в отношении постоянных и лояльных клиентов
- Ценообразование в условиях меняющегося рынка и различных сегментов потребителей гостиничной услуги. Анализ тарифов и revenue management
- Каналы продаж и продвижения услуг гостиницы. Как сформировать свой channel mix, идеальный для Вашей гостиницы
- Разработка плана мероприятий гостиницы: sales kit отеля, разработка концепций и их монетизация, рекламные кампании online и offline
- Обзор сильных и слабых сторон СМИ и других инструментов продвижения гостиницы. Партизанский маркетинг, кросс-маркетинг и новые технологии в маркетинге и продажах гостиничного продукта
- Позиционирование гостиницы. Метафоры
- Разработка стратегии маркетинга и продаж гостиницы.Разработка эффективного sales&marketing (S&M) плана Связь S&M плана с БДР гостиницы

3 день

Контактные службы — общение с гостями, сервис

- Стандарты сервиса гостиничного предприятия: разработка и внедрение. Международный опыт разработки стандартов гостиничной индустрии
- Обучение и развитие персонала в гостинице
- Клиентоориентированность или ассертивное общение с гостями: как грамотно мотивировать сотрудников с искренней улыбкой обслуживать гостей? Психология клиентов отеля
- Конфликтология в гостиничном бизнесе

4 день

Аналитика и отчетность

- Плановое задание по продажам отеля
- Статистика и прогнозирование
- Доходный менеджмент
- Формирование ценовой сетки отеля

Тренинг для линейных сотрудников (4 дня 32 ак.ч.)

Знакомство с сотрудниками, анкетирование собеседование: свободный формат

Тестирование

- Тест на определение уровня подготовки сотрудников
- Тест на выявление мотивационного потенциала
- Тест на определение коммуникативных навыков сотрудников

Бизнес-процесс

- Формирование и фиксирование бизнес-процессов службы приема и размещения гостей
    - взаимодействия с другими штатными единицами и подразделениями
- Разбор текущего функционала каждой штатной единицы, внедрение новой модели работы

5 день

Операционные стандарты

- Разработка стандартов работы службы приема и размещения гостей, внедрение функционала каждой штатной единицы службы (на основании разработанных Д. И. и стандартов работы)
    - тренинг ежедневных процедур (заезд / выезд гостей), формирование книги сотрудника

Коммуникационные стандарты

- Тренинг ассертивного общения (на основании результатов тестирования сотрудников — см. п. 1)
- Необходимые навыки по конфликтологии
- Телефонный этикет
- Продажи по телефону

Продажи «walk in»

- Тренинг активных продаж номеров «от стойки», техники общения с гостями

Книга сотрудника службы приема и размещения

- Формирование главного операционно-кадрового документа службы

Тестирование

- Тестирование сотрудников для закрепления обучения

6 день

Ценообразование

- Тарифная политика
- Санкции
- Договорная работа
- Применения в работе службы приема и размещения и службе бронирования

Принятие телефонного бронирования

- Тренинг профессионального принятия бронирования номер

Операционные стандарты

- Процедуры, необходимые документы, разбор действий поэтапно, разбор различных возможных ситуаций

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Казахстан, город Алматы, ул. Жарокова 318, офис 23

www.iba.kz

info@iba.kz