附件1：刘超老师课程大纲

|  |
| --- |
| 《智时代下酒店房务营收增长新战略》 |
| 课程模块 | 单元内容 |
| 一、营销无差，每个岗位都是ME型CEO | 1、解读酒店客房商业增长新战略2、解析智时代下酒店客房服务营销逻辑3、揭秘提升客户体验的新型管理角色1）房务总监变身顾客服务体验 | 健康设计师2）前厅总监变身卓越健康服务总监 | 首席增长官4、解读互联网时代下酒店客房的一出好戏 |
| 二、认知升维，创客思维实现客房增长 | 1、解读智时代下营销新模式2、创客营销的定义与核心角色3、解密创客营销10大创新思维 |
| 三、三大方向，在存量中寻找增量行动 | 1、用内容将员工包装成为酒店吸粉达人：1）产品手册将员工包装成为产品故事大王2）细节服务+巧要好评打造线上客房红人客人抵店前的服务设计客人抵店时的服务设计客人入住后的服务设计客人离店时的服务设计索取好评的时刻与话术3）直播/短视频渠道房务员工的明星包装2、打通酒店房务员工私域流量：1）私域流量的概念与营销逻辑2）私域流量的工具介绍3）全员私域流量推广技巧3、在策划中赋予房务员工更多价值：1）打造世界睡眠日的助眠客房大使2）塑造高考期间的爱心助考房务员 |
| 四、发掘人才，用关爱激发员工的欲望 | 1、房务员工关爱计划之“六个一”2、房务人力资源动态管理方法3、房务员工培训体系的建立4、房务员工服务奖励政策、相关活动及福利政策 |
| 五、超越期望，客房体验的KPI是服务 | 1、服务的本质是独立创造价值2、超越顾客期望服务5大构建体系3、超越顾客期望服务7大战略思路4、服务为企业创造价值的案例5、服务E+1提升体验的实践思维 |