

# **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](http://www.iba.kz)

[info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)