INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

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

+7 702 777 44 11

Управление отелем: опыт управляющих

Программа

1 день

Управление гостиничным объектом

Основные слагаемые успеха в гостиничном бизнесе: месторасположение, архитектура здания, целевое позиционирование, планировка, логистика, качество, эргономика, оснащение, персонал

Управление инвестициями «от дизайн-проекта до ввода в эксплуатацию»

- Схема взаимодействия участников инвестиционного процесса в строительстве и основные ошибки, возникающие при реализации проектов
- Роль заказчика и задания на проектирование в эффективности реализации инвестиционного проекта и последующей эксплуатации отеля
- Значение стратегии и плана продаж при подготовке проекта отеля
- Обзор зарубежного опыта реализации сложных и инновационных инвестиционных проектов

Современные отделочные материалы, как фактор снижения эксплуатационных затрат

- Обзор рынка отделочных материалов для общественных зданий

- Отделочные материалы и расходы на эксплуатацию и текущий ремонт
- Кейс: стандарты отделки Park Inn и Radisson

Оперативное управление гостиничным объектом

- Управленческая структура гостиницы: Виды. Наиболее популярная оргструктура гостиницы. Как строить структуру управления? С чего начинать? 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

Работоспособность, надежность и инновационная составляющая инженерных систем и уровень комфорта проживающих

- Инженерные системы как фактор повышения уровня комфорта гостей
- Требования к инженерным системам и стандарты. Кейсы: Park Inn и Radisson

2 день

Продажи и маркетинг как основа деятельности гостиницы

Стратегия продаж

- Соотношение стратегии развития отеля со стратегией и стилем продаж

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 channelmix, идеальный для Вашей гостиницы?
- Разработка плана мероприятий гостиницы: saleskit 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

Оргструктура отдела продаж и управление персоналом в подразделении

- Формирование эффективной структуры отдела продаж, внутрикорпоративное взаимодействие
- Портрет идеального сотрудника отдела продаж. Разработка системы KPI для сотрудников отдела продаж
- Распределение зон ответственности за рынок: по сегментам, географическим рынкам, индустриям экономики. Как контролировать степень исполнения заданий и объемов продаж?
- Система отчетности в отделе продаж. Контроль результативности работы сотрудников отдела

Sales Calls — действия, направленные на продажи услуг отеля

- Работа с клиентами: встречи, звонки. Как сделать их максимально результативными? Обзор ключевых этапов холодных звонков и встреч с потенциальными клиентами гостиницы
- Контракты: корпоративный контракт, ТА контракт, контракт на проведение мероприятий. Особенности и возможности

Реновация отеля в условиях изменяющихся рыночных условий и потребностей клиентов

- Разработка проекта реновации, обеспечивающего выполнение желаемого

плана продаж

Практика: Кейс «Гостиница „Неженка“ г. Оренбург»

3 день

Сервис в гостинице и стандарты обслуживания

Дискуссия: «Развитие отношений с гостями — от маркетинга к сервису. Значение постоянных клиентов»

- 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
- Операционные стандарты работы служб отеля
- Служба бронирования
- Служба управления номерным фондом
- Служба приема и размещения гостей
- Разработка стандартов: как создать свои SOP (Service Operation Procedures)

Стратегия Джона Шоула по работе с персоналом

- Что такое сервис? Новое оружие, земля обетованная
- Видение + Стратегия — первые шаги
- Ценности, как инструмент создания Сервисной культуры. Поможет сократить затраты на внедрение
- Сделайте своих сотрудников счастливыми, и они сделают счастливыми Ваших Клиентов
- Внедрение: проверяем лозунг на наличие процедуры его реализации
- Рыба «растет» с головы — 1-е лицо сервису голова
- Внедрение: Рабочая группа
- Внедрение: Обучение с целью изменить неэффективные привычки
- Внедрение: Сколько компания инвестировала в своего сотрудника
- Что важнее Цена или Обслуживание. Цена vs. Эмоция. Настоящая и купленная лояльность
- Деловая игра «Значение Сервиса для Клиента»

- Быть всегда «под рукой»
- Разъяренный Клиент — Лояльный Клиент
- Внедрение: Просвещение и агитация
- Ограничения для внедрения культуры Сервиса
- Статистика ±, которую надо знать

Построение системы работы с персоналом в гостинице как гарантия стабильности достижения результатов. Создание и внедрение стандартов. Обучение персонала. Структура управления. Мотивация

- Какие бывают стандарты. Кто придумывает стандарты. Можно ли стандарты купить на рынке. Зачем нужны стандарты
- Подготовка персонала разных специальностей. Различные виды обучение персонала. Кто должен обучать персонал. Стоит ли приглашать сторонних тренеров на обучение персонала
- Как построить систему эффективную систему управления. Брать ли сторонних управленцев или выращивать своих. Чем руководитель отличается от исполнителя. Как превращать способных исполнителей в хороших руководителей
- Мотивация сотрудников. Зависимость схем мотивации от выполняемой работы. Карта развития сотрудника. Аттестация и контроль

Ресторан при отеле

Ресторан в большом гостиничном комплексе

- Организация работы гостиничных ресторанов
- Способы увеличения продаж в гостиничном ресторане
- Внутренний аудит и контроль закупок
- Бюджетное продвижение ресторана и ошибки продвижения
- Разработка сезонных предложений в меню
- Всегда ли прав гость?
- Подбор и удержание персонала (региональный рекрутинг)
- Обзор последних трендов в ресторанной индустрии

Организация питания в мини-отелях и малоформатных гостиницах

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

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

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ K Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

www.iba.kz

info@iba.kz