

<<酒店营销经理岗位培训手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店营销经理岗位培训手册>>

13位ISBN编号：9787545407549

10位ISBN编号：7545407547

出版时间：2011-6

出版时间：广东省出版集团图书发行有限公司（广东经济）

作者：杨卫，刘慧明 编著

页数：214

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：<http://www.tushu007.com>

<<酒店营销经理岗位培训手册>>

内容概要

酒店营销是酒店经营活动的重要组成部分，是酒店开发市场、提高利润、实现经营目标的有效手段。

本书全面阐述了酒店营销经理的岗位职责、岗位要求、管理技能和实操技巧，是酒店营销经理全面掌握营销管理技能、快速提升岗位胜任能力的优秀读本，是酒店提升营销能力、增强发展动力的必备宝典。

<<酒店营销经理岗位培训手册>>

书籍目录

第一章 酒店营销经理岗位认知

第一节 酒店营销经理岗位描述

- 一、酒店营销经理的主要任务
- 二、酒店营销经理的职责
- 三、酒店营销经理的工作内容

第二节 酒店营销经理岗位要求

- 一、必备素质
- 二、必备能力

探究?思考

第二章 营销部运作基础工作

第一节 营销部的建立

- 一、酒店营销的概念
- 二、酒店营销的活动
- 三、酒店营销部结构与职能
- 四、营销部各岗位职责

第二节 营销团队建设与与管理

- 一、聘用最好的人才
- 二、营销团队的日常管理
- 三、营销人员的教育训练
- 四、制定薪酬制度
- 五、激励营销团队

第三节 营销资料准备与管理

- 一、营销记录系统
- 二、营销资料系统
- 三、记录、资料的管理
- 四、客史档案的建立与管理

探究?思考

第三章 市场营销规划

第一节 市场调查

- 一、市场调查的目的
- 二、市场调查的先后顺序
- 三、市场调查应从“顾客追踪”做起
- 四、本地市场调查
- 五、全国性市场调查
- 六、酒店的供应厂商
- 七、市场调查报告书

第二节 营销市场分析

- 一、酒店产品分析
- 二、竞争对手分析
- 三、市场分析
- 四、顾客的需求分析
- 五、酒店各部门的分析

第三节 酒店营销组合

- 一、酒店产品组合的设计与调整
- 二、酒店价格组合的设计与调整

<<酒店营销经理岗位培训手册>>

三、酒店销售渠道组合的设计与调整

四、酒店促销组合的设计与调整

第四节 营销预算

一、营销预算的作用

二、营销预算的组成

三、酒店营销预算的格式

四、营销预算的编制方法

五、编制营销预算应考虑的因素

六、运营中偏差的纠正

第五节 营销计划制订与执行

一、酒店营销计划的内容

二、酒店营销计划制订步骤

三、营销计划有效执行的保障

四、营销计划的分解

五、营销计划的动态调整

六、营销计划的目标管理

七、营销计划的过程管理

探究?思考

第四章 酒店营销手段与技巧

第一节 广告营销

一、广告对顾客的意义

二、广告对酒店的意义

三、酒店广告目标市场

四、制订广告方案

第二节 网络营销

一、互联网给酒店营销带来了什么

二、网上营销障碍克服办法

三、网上宣传技巧

四、网上营销技巧

第三节 人员推销

一、重视酒店推销队伍的建设

二、注重酒店推销队伍规模合理化

三、明确推销目标

四、推销人员的选择、培训和报酬

第四节 电话推销

一、接听打进来的营业电话

二、打电话出去推销

三、电话推销的礼貌

第五节 直接通信(DM)推销

一、直接通信(DM)的特点

.....

第五章 订房作业控制

第六章 会议市场营销

第七章 宴会营销

第八章 酒店市场营销控制

附录

<<酒店营销经理岗位培训手册>>

章节摘录

第一章 酒店营销经理岗位认知 第一节 酒店营销经理岗位描述

1 直接对总经理负责贯彻执行酒店下达的营业及管理指令；根据酒店计划，制订营销部各项业务指标和规划；负责组织营销部的酒店产品销售和接待服务工作；协调平衡本部门各市场组之间所出现的工作矛盾，保证各项工作的衔接；组织主持每周部门管理人员工作例会，传达酒店例会工作要点，听取汇报，布置工作，解决问题；确保员工做好营销部各项统计工作，掌握和预测房间出租情况、订房情况、顾客到店和离店情况，密切注意客情，使客房销售达到最佳状态；指导营销部员工及检查其工作表现，保证酒店及部门规章制度和服务质量标准得到执行，确保营销部各项工作正常运转；每月审阅各部门（国外市场、政企市场、旅行社市场、预订部等）提供的员工出勤情况；做好本部门与其他部门的沟通与协调工作。

2 与前厅部的协调 做好进、离店的团队会议的协调配合工作，在团队会议召开前的第4天通知前厅了解该团队会议的具体要求，并做好团队会议的善后工作。

3 与客房部及工程部协调 确保大厅及公共区域的卫生状况良好，确保设备设施运转正常，能使住店顾客满意，提高回头率。

4 与电脑房协调 确保电脑的安全使用；与顾客保持密切的联系，经常向顾客征求意见，了解情况，及时反馈，并定期提出有关接待服务工作的改进意见，供酒店参考决策；对营销部员工进行定期评估，并按照奖惩条例进行奖惩；检查VIP接待工作，包括亲自迎送；按照酒店或其他部门的要求，履行其他义务。

· · · · · ·

<<酒店营销经理岗位培训手册>>

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:<http://www.tushu007.com>