

上海品质酒店培训机构

发布日期：2025-09-21

从受训形式来说，酒店员工培训应根据酒店各部门的不同工作内容及员工工作的复杂岗位层次来采取灵活多样的培训形式。从培训的时间来说，酒店昼夜营业，员工轮班上岗。酒店员工培训要想在酒店正常运营的条件下进行，其培训实施难度大，培训任务也较艰巨。酒店培训一旦受到酒店业务经营的冲击，就会打乱原定培训计划甚至取消培训。酒店是人员密集型行业，酒店的管理，说到底就是对人的管理。人力资源管理是保证酒店经营活动顺利进行的必要条件，是提高企业素质和创造良好的社会、经济效益的基本保证。酒店培训内容包括员工服务知识、员工从业能力和员工从业观念三个方面。上海品质酒店培训机构

酒店培训：酒店如何用好OTA运营，做业绩增长？酒店OTA运营前期工作布局OTA运营只是上个价格和图片，自然就有订单来？当然不是，运营者要对于整体区域市场的了解和对于平台规则摸索，那么前期工作主要分三部分：市场调研、人员管理、渠道对接。如何找准你的竞争对手？如果找不准竞对，会让数据分析变得无意义。如何找准你的竞争对手？从下面几个维度去找，入住商圈酒店排名、客源结构相同、档次、周边相近5公里、硬件设施相似、看流失与流入订单去向。如何做市场调研？关注四个对比数据：竞品酒店的名称+排名+评分情况对比；竞品酒店订单量；竞品酒店的产品和价格带覆盖；竞品酒店的好评和差评内容。关注员工培训：技能培训、接待话术、周边介绍、实操演练；渠道对接工作：挂牌规则、标签、榜单、星级、其他资源。上海品质酒店培训机构通过培训使我们的素质得到提高，心态得到端正，从而使自己感到一种酒店人员的优越感。

酒店培训，是一种传授酒店工作所必需的正确思维认知、基本知识和技能的过程。酒店培训是给新员工或现有员工传授其完成本职工作所必需的正确思维认知、基本知识和技能的过程。这是一种有组织的知识传递、技能传递、标准传递、信息传递、信念传递、管理训诫行为。酒店培训的作用：培训可以让新进员工、在岗老员工了解工作要求，增强责任感，减少客人的投诉以及减低员工的流动率，从而保证服务质量，保持工作高效率。拥有正确心态和娴熟技巧的员工，自然也就具备了良好的敬业精神，而培训的一个主要目的和效果也正是对心态的改进和技巧的强化。

如何有效落实酒店员工培训？参观学习：将酒店员工外派出去，虽然有利于其学习其他酒店的管理经验，但是在酒店员工有了真实的比较体验之后，不同酒店之间的经营条件差距，以及发展前途的差距，会较容易让这些员工对未来自身的发展产生迷惘感。而迷惘会减低酒店员工的积极性，对此，酒店可以帮助和鼓励员工进行职业规划，甚至提供一定的心理疏导帮助。这样有利于员工建立更为清晰的未来目标，进而更好地投入到工作中。培训时间：为了确保培训效果，在各部门安排岗位培训时间时应该注意如下几个问题：利用营业淡季培训，这样员工精神较好。但

这里所指的淡季并非是指10月份是淡季才进行培训，11月份是旺季就不进行培训。因为从大体1年12个月而言，有些月份确定生意很好，但即使是生意好的月份也有4个星期，总有个别星期相对淡一些，即使是较忙的一周之内也有几天是相对淡的，在较旺的一日之内总是会有空闲的时间，因此这就要培训员见缝插针，对时间具有可预见性，合理协调培训与营业时间。 每课程要安排在1-2小时之内。尽量不占用员工周日时间，以免产生怨气，影响培训效果。培训应该从基层的员工开始做起, 树立酒店培训的“魂”，也要 从基层做起。

员工培训一般分为几大类，员工技能培训、消防安全培训、酒店礼仪培训等，根据不同的岗位技能不同，通常分为是涵盖酒店管理、运营、团队建设、渠道销售、绩效管理、收益管理、OTA技巧、前厅销售技巧等方面系统化的培训，酒店想要做好这些培训不容易，若有条件的话可找相应的酒店培训机构进行培训，如果只是小型的酒店，做好基础培训即可。包括知识培训（仪容仪表，职业道德等），技能培训（也就是我们所说的岗位培训，不同的岗位有不同的培训），语言培训，文化培训（酒店文化，集团文化等）。作为一名前台员工，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。上海品质酒店培训机构

酒店培训应该培训前台卖房技巧。上海品质酒店培训机构

酒店培训是一门实战性很强的学问，即便是对中高层酒店人士进行的理论培训，也不能够是纯理论知识的讲解。很多酒店培训师不但没有相关方面的实际经验，更加不注重观察和体验酒店生活，于是缺乏对酒店的认知，因此往往在进行培训时，讲不出什么有建设性的东西来。培训本应该是一件好事，但很多酒店的培训却成了任务。受训者在培训现场不是打瞌睡，就是玩手机，不是看报纸，就是闲聊天。笔者认为，这在某种程度上要归咎为培训师缺乏文史知识。一个有深厚文史知识功底的酒店培训师，能够将这些知识灵活穿插在他的授课内容中，使他的培训课程具有文学的艺术性、历史的趣味性和哲学的思辨性。上海品质酒店培训机构