



教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会规划教材

酒店客户管理

JIUDIAN KEHU GUANLI

◎主 编 刘 伟



重庆大学出版社

主要内容



教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会规划教材

酒店客户管理

JIUDIAN KEHU GUANLI

主 编: 刘 伟

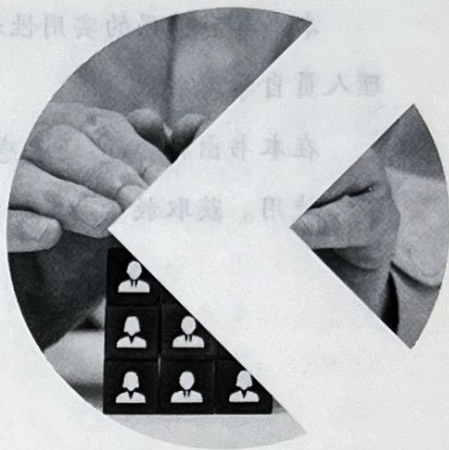
副主编: 陈 浩 杨 结

编 委: 刘 伟 广东金融学院国际旅游与休闲管理研究院院长、西北大学博导
陈 浩 美国饭店协会注册饭店总经理CHA (新疆酒店协会副会长)
杨 结 广州南沙大酒店总经理 (全国旅游职业教育教指委委员)
陆 莹 广州南沙大酒店营销总监
魏文斌 香港理工大学客座教授 (深航国际酒店管理公司副总经理)
郭力源 沈阳力之源酒店管理有限公司 CEO
唐 伽 安徽合肥天鹅湖大酒店 总经理
曾 莉 广州碧水湾温泉度假村董事长兼总经理
张彦浩 广州碧水湾温泉度假村管理有限公司总经理
黎文涛 金凤凰酒店管理有限公司总经理
张 谦 南宁邕州酒店管理公司总经理
钟北方 携龙旅游投资控股有限公司 董事长
唐伟良 恒大酒店集团副总经理 (国际金钥匙组织中国区副秘书长)



重庆大学出版社

前言



这是一本国内旅游院校酒店管理专业的核心课程教材。

这是一本由教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会组织编写的酒店管理专业规划教材。

这是一本由行业精英和领袖人物参与编写的教材。

这也是一本有关酒店营销的核心内容教材。

2016年,在一次全国旅游院校院长、系主任暨学科带头人大会上,受教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会田里主任、马勇副主任的委托,我承担了《旅游管理类专业教学质量国家标准》中确定的酒店管理专业核心课程教材《酒店客户管理》一书的编写任务。深知这本书编写责任重大,任务艰巨,仅靠我一个人的力量很难高质量地完成,于是决定借助行业的力量和智慧,邀请业内既有丰富实践经验,又有坚实理论基础的“能文能武”型职业经理人和行业领袖人物组成编写委员会,共同编写这本重量级的教材。

首次编写会议在业内享有盛名的广州南沙大酒店举行,确定了本书的编写大纲。之后,编委会成员分头组织力量开始了艰辛的编著工作。经过一年多时间,编委会成员拿出了带着“泥土芳香”的初稿,经过主编的认真审阅、修改、打磨,现在终于可以与读者见面了。

在本书出版之际,作为本书主编,我既兴奋又惶恐。一方面,经过两年多时间的孕育、努力,《酒店客户管理》作为酒店管理专业的核心课程教材终于要问世了,要与大家见面了,释然与兴奋之情油然而生;另一方面,《酒店客户管理》作为国内旅游与酒店管理专业第一本有关酒店客户管理的教材,编者编写经验不足,内容不尽完善之处在所难免,生怕辜负读者的期望。在此,只能期望得到旅游院校师生及广大读者的谅解,同时也恳请大家对本书的编写体例、教材体系、内容等提出建设性的修改意见和建议,以便再版时不断完善。

本书具有很强的实用性和先进性,既适合用作高等院校教材,也适合用作酒店培训和管理人员自学用书。

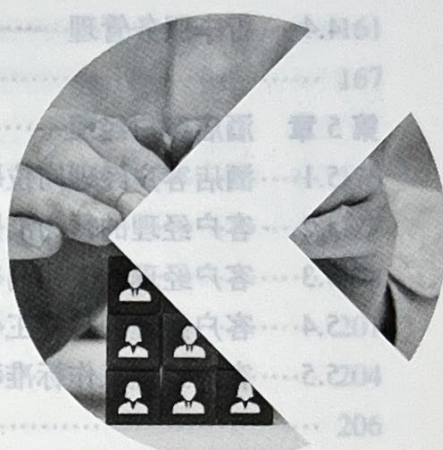
在本书出版之际,还要感谢我的学生林先,他为本书制作了课件,方便广大专业课老师参考使用。获取教学参考资源可登录“刘伟酒店网”或“旅游饭店内参(微信公众号)”。

刘伟教授

西北大学博士生导师

广东金融学院国际旅游与休闲管理研究院院长

2019 年 2 月 10 日



目录

第1编 概述

第1章 客户管理概述	2
1.1 酒店客户与客户管理	3
1.2 酒店客户管理的出现与发展	4
1.3 酒店客户管理的主体与职能	7
1.4 酒店实施客户管理的意义	9
1.5 酒店客户管理的内容和目标	11

第2编 酒店客户管理体系

第2章 客户管理人员的素质与能力要求	18
2.1 客户管理人员的素质要求	19
2.2 客户管理人员的能力要求	20
2.3 学会时间管理	25
第3章 大堂副理与宾客关系主任	28
3.1 大堂副理	29
3.2 宾客关系主任	36
第4章 礼宾服务管理	42
4.1 酒店“金钥匙”	43
4.2 机场代表	48
4.3 酒店门童	51

4.4	行李服务管理	54
第 5 章	酒店客户经理	60
5.1	酒店客户经理岗位职责与任职条件	61
5.2	客户经理的行为准则	63
5.3	客户经理的工作内容	65
5.4	客户经理的日常工作	68
5.5	客户经理工作标准程序	81
第 6 章	酒店贴身管家	89
6.1	酒店贴身管家	89
6.2	贴身管家的服务内容与工作流程	92

第 3 编 酒店客户管理制度

第 7 章	客户管理制度	99
7.1	客户管理部门的职责	99
7.2	客户管理制度的主要内容	101
7.3	客户档案管理制度	104
7.4	客户管理制度相关表格	107
第 8 章	VIP 客户与会员俱乐部管理	117
8.1	VIP 客户管理	117
8.2	会员卡与会员俱乐部管理	124

第 4 编 酒店客户管理方法

第 9 章	酒店客户管理流程	134
9.1	发现目标客户	135
9.2	掌握客户信息	137
9.3	建立客户档案与客户数据库	143
9.4	客户数据库的使用	148
9.5	管理客户信息	152
9.6	研究客户需求	155

9.7	提高客户满意度	161
9.8	实施在线声誉管理	167
第 10 章	酒店客户分类管理	176
10.1	酒店客户基本分类	177
10.2	客户价值管理	198
10.3	现实客户管理	201
10.4	潜在客户管理	204
10.5	大客户管理	206
第 11 章	不同渠道客户管理	213
11.1	团队客户关系管理	214
11.2	政府客户关系管理	220
11.3	其他渠道客户关系管理	225
第 12 章	酒店一线部门在客户管理中的角色与任务	234
12.1	市场销售部的客户管理	235
12.2	房务部的客户管理	240
12.3	餐饮部的客户管理	243
12.4	康乐部的客户管理	246
12.5	保安部的客户管理	249
第 13 章	客户忠诚度管理	258
13.1	客户忠诚度	259
13.2	客户忠诚度计划	263
13.3	提高客户忠诚度的策略与方法	269
13.4	客户忠诚度管理标准	276
13.5	酒店客户忠诚度维护:效果评估	280
13.6	酒店客户流失管理	281
第 14 章	客户沟通技术	294
14.1	正确认识客人	295
14.2	掌握与客人的沟通技巧	297
14.3	客户征访	299
第 15 章	客户投诉管理	303
15.1	正确认识客人投诉	304

15.2	处理客人投诉的目标和原则	306
15.3	处理客人投诉的程序和方法	307
15.4	处理客人投诉的艺术	311
15.5	客户投诉的统计分析	313
第 5 编 酒店客户管理新趋势		
第 16 章	客户管理新理念	323
16.1	客人不是“上帝”	324
16.2	顾客至上,员工第一	326
第 17 章	现代技术与酒店客户管理	330
17.1	CRM 系统	331
17.2	客户大数据在酒店管理中的运用	339
17.3	客户数据挖掘技术在 CRM 中的应用	342
17.4	移动互联网时代酒店客户管理新方法	345
17.5	云计算技术与酒店客户管理	347
第 18 章	国际酒店集团的客户管理体系	352
18.1	希尔顿酒店集团的客户管理体系	353
18.2	万豪国际(酒店)集团的客户管理体系	357
18.3	洲际酒店集团的客户管理体系	364
18.4	“7 天”连锁酒店集团的客户管理体系	367
附录		373
附录一	公关活动策划书	373
附录二	会议合同附件(会议布展须知)	374
附录三	商务订房协议	375
附录四	每周销售访问汇总报告	376
附录五	客户拜访记录表	377
附录六	×××酒店签单挂账消费合同	378
参考文献		381