

酒店客房部常见问题
解决(59p)课件



目录

CONTENTS

- 引言
- 酒店客房部概述
- 酒店客房部常见问题及原因分析
- 酒店客房部问题解决策略与技巧

目录

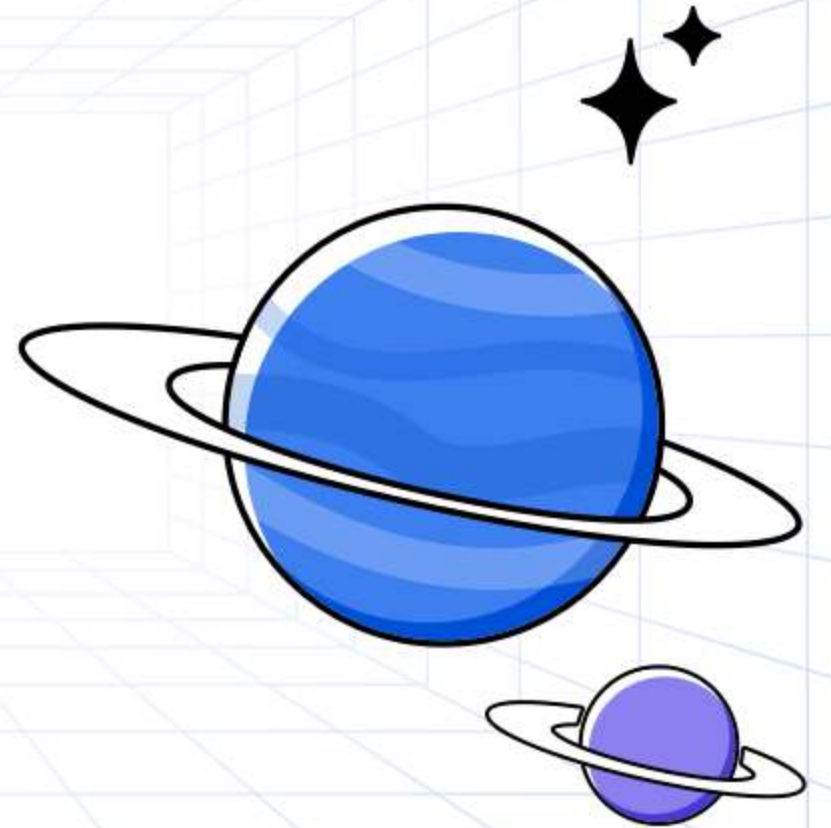
CONTENTS

- 酒店客房部问题解决案例分享
- 酒店客房部问题解决的管理与培训



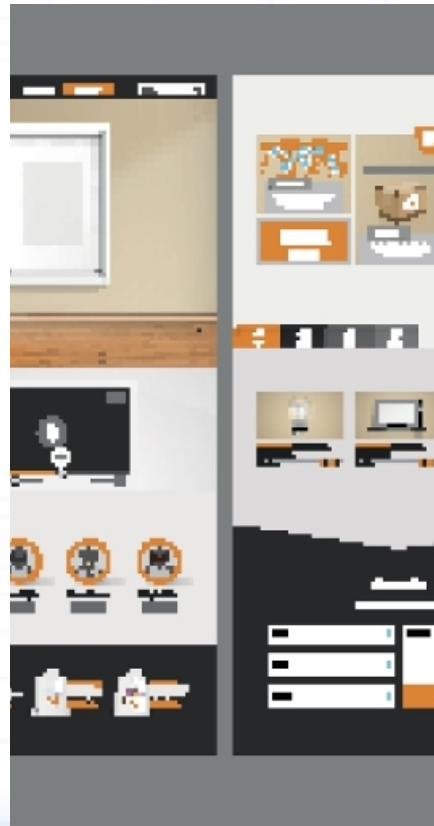
01

인간





课程介绍



01

酒店客房部是酒店运营的重要组成部分，负责提供优质的客房服务和设施，满足客人需求。



02

解决酒店客房部常见问题需要具备一定的专业知识和技能，以确保客人满意度和酒店的运营效率。



课程目标

掌握酒店客房部常见问题的识别和解决技巧。



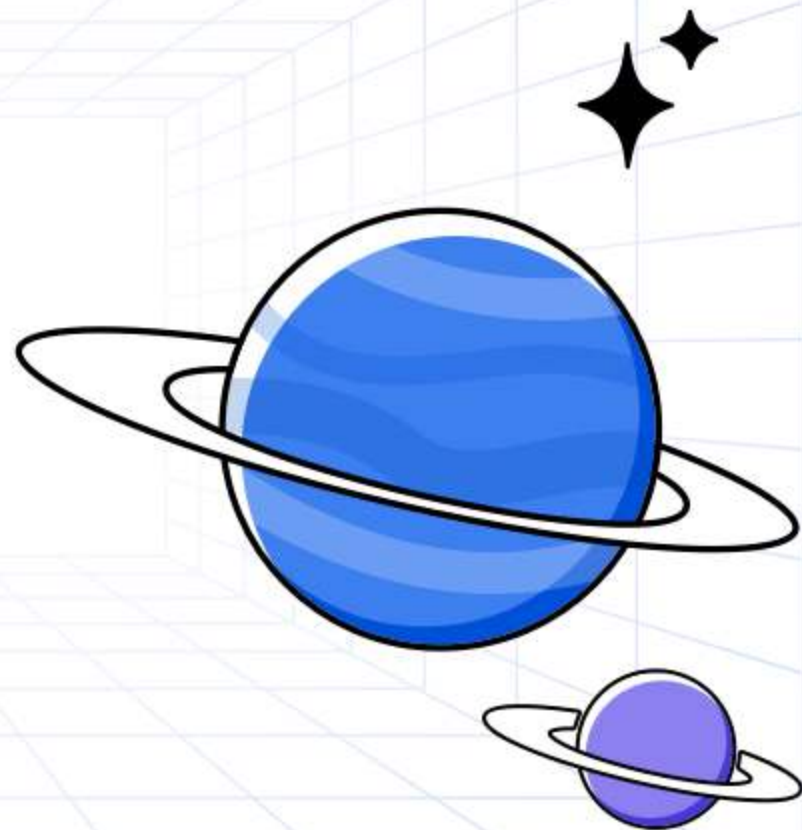
学习如何应对紧急情况
和突发事件。

提高学员的沟通能力
和团队协作能力。



02

酒店客房部概述





酒店客房部的职责



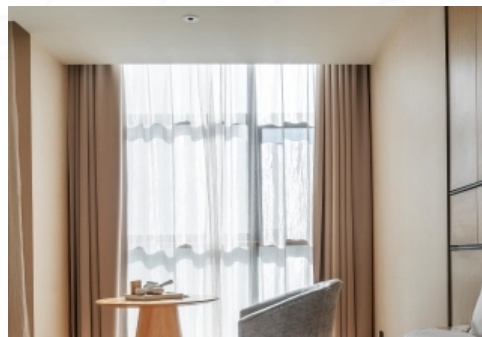
客房清洁和维护

负责酒店客房的日常清洁和保养工作，确保客房卫生、整洁、设施完好。



客房服务

为客人提供周到的客房服务，包括床品更换、洗涤和熨烫衣物、房间整理等。



设施管理

维护和保养客房设施，及时报修损坏的设施，确保客房的正常使用。



安全管理

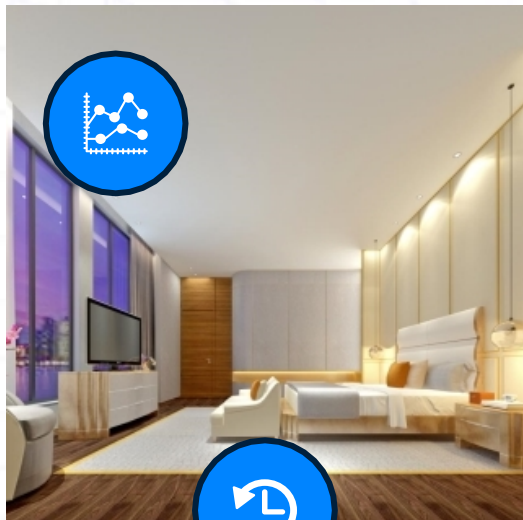
负责客房部的安全管理工作，包括防火、防盗、客人财物安全等。



酒店客房部的日常运营

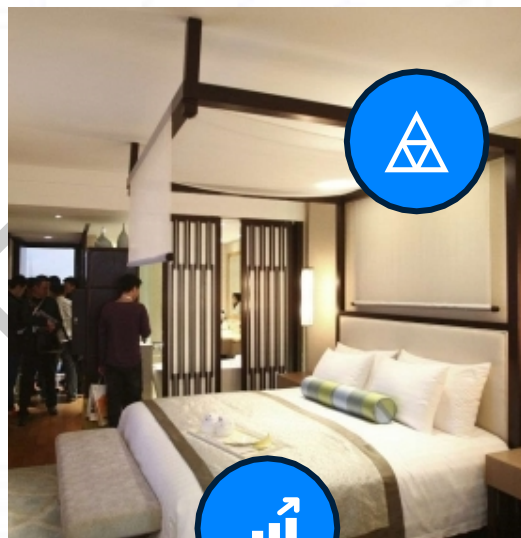
人员管理

负责客房部员工的招聘、培训、考核和管理工作，确保员工具备专业的工作技能和服务意识。



物资管理

负责客房部所需物资的采购、库存管理，确保物资充足、质量可靠。



质量管理

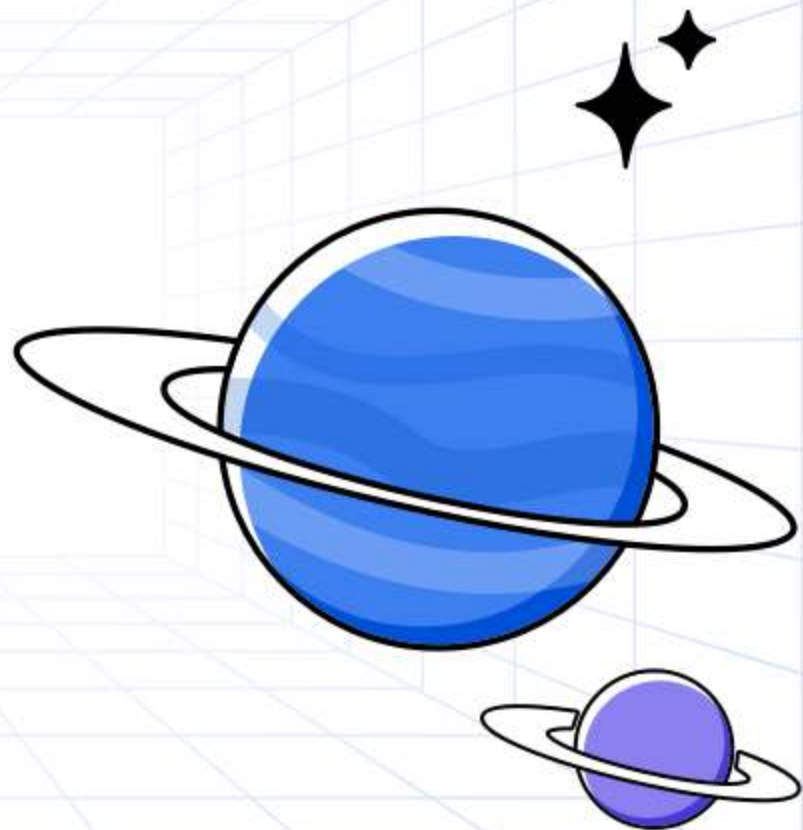
制定和实施客房部服务标准和操作规程，确保服务质量和效率。

客户关系管理

与客人保持良好的沟通，及时处理客人的投诉和建议，提升客户满意度。

03

酒店客房部常见问题及原因分析





客房卫生问题

卫生清洁不彻底

可能是由于清洁人员工作疏忽或缺乏培训所致。



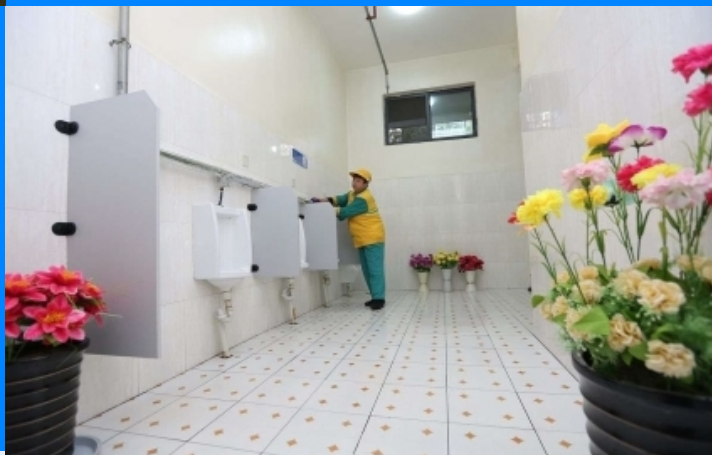
床单、毛巾不干净

可能是由于洗涤环节出现问题或更换不及时。



卫生间异味

可能是由于排风系统故障或清洁不彻底造成。





设备设施故障

空调不制冷

可能是由于空调系统故障或冷媒
泄漏。



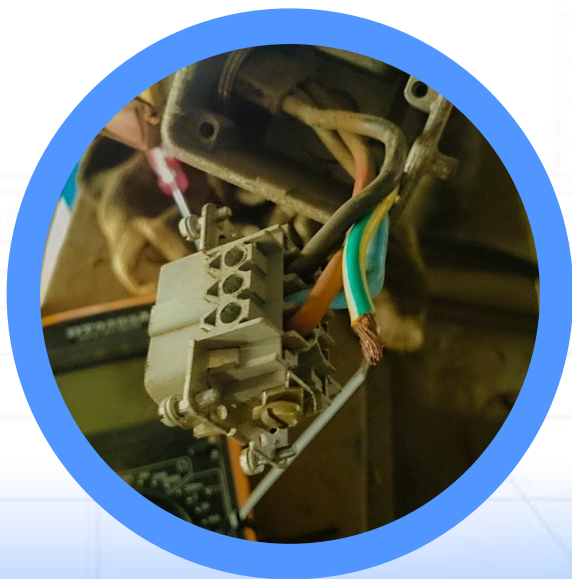
电视信号问题

可能是由于信号接收问题或设备故
障。



门锁故障

可能是由于门锁机械故障或电池没
电。





客人投诉问题

01



客人对房间不满意 →

可能是由于房间设施陈旧
或卫生状况差。

02



客人投诉噪音大 →

可能是由于隔壁房间噪音
或建筑隔音效果差。

03



客人投诉服务态度 →

可能是由于员工服务态度
不佳或沟通不畅。



员工服务问题



员工服务态度差

可能是由于员工服务意识不强或情绪影响。



员工操作不规范

可能是由于员工缺乏培训或操作失误。



员工沟通不畅

可能是由于语言障碍或沟通技巧不足。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/308031006046006060>