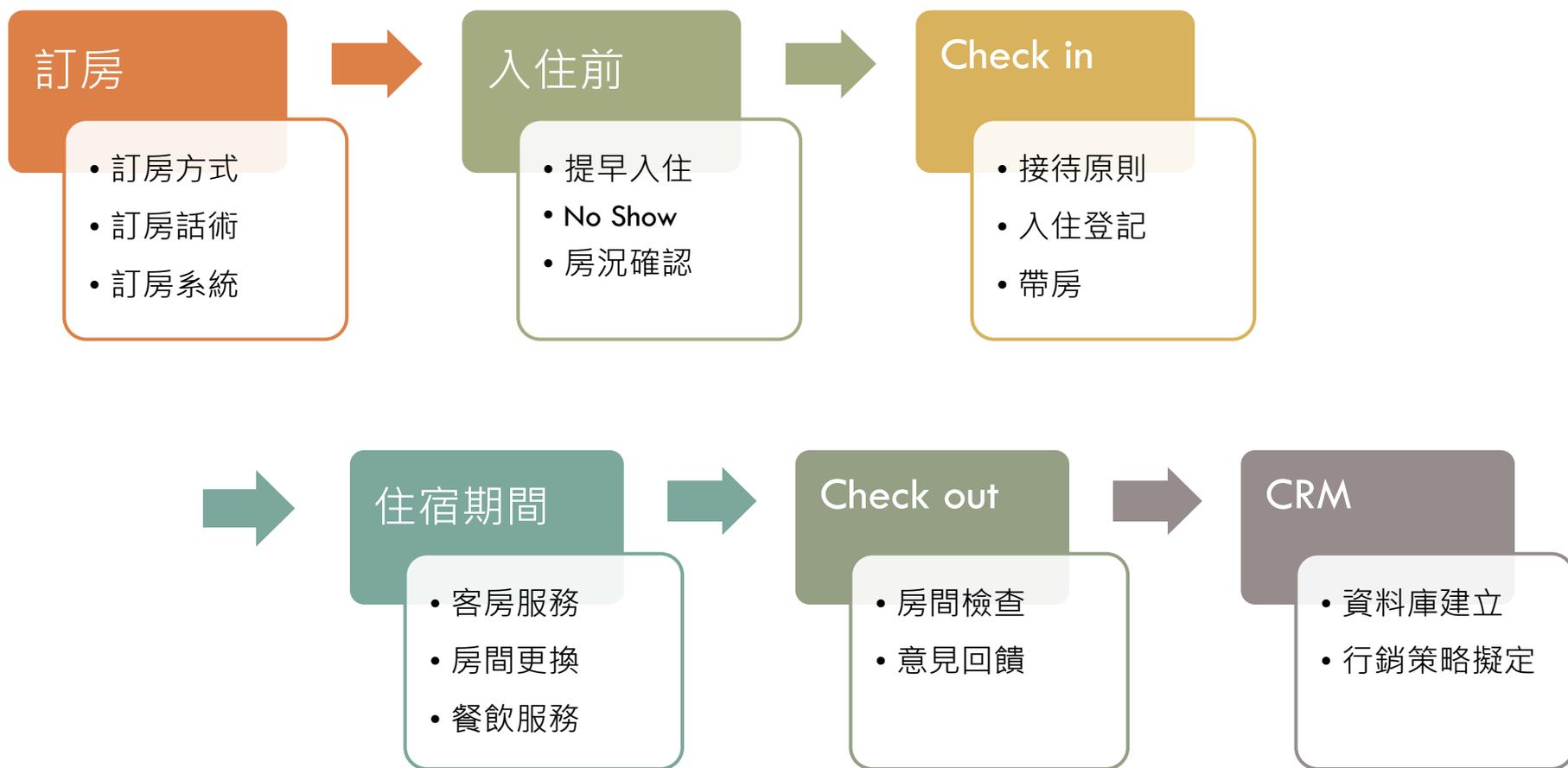


民宿客務管理

/ 授課老師 / 曾喜鵬 / 協同授課 / 吳承鴻 經理

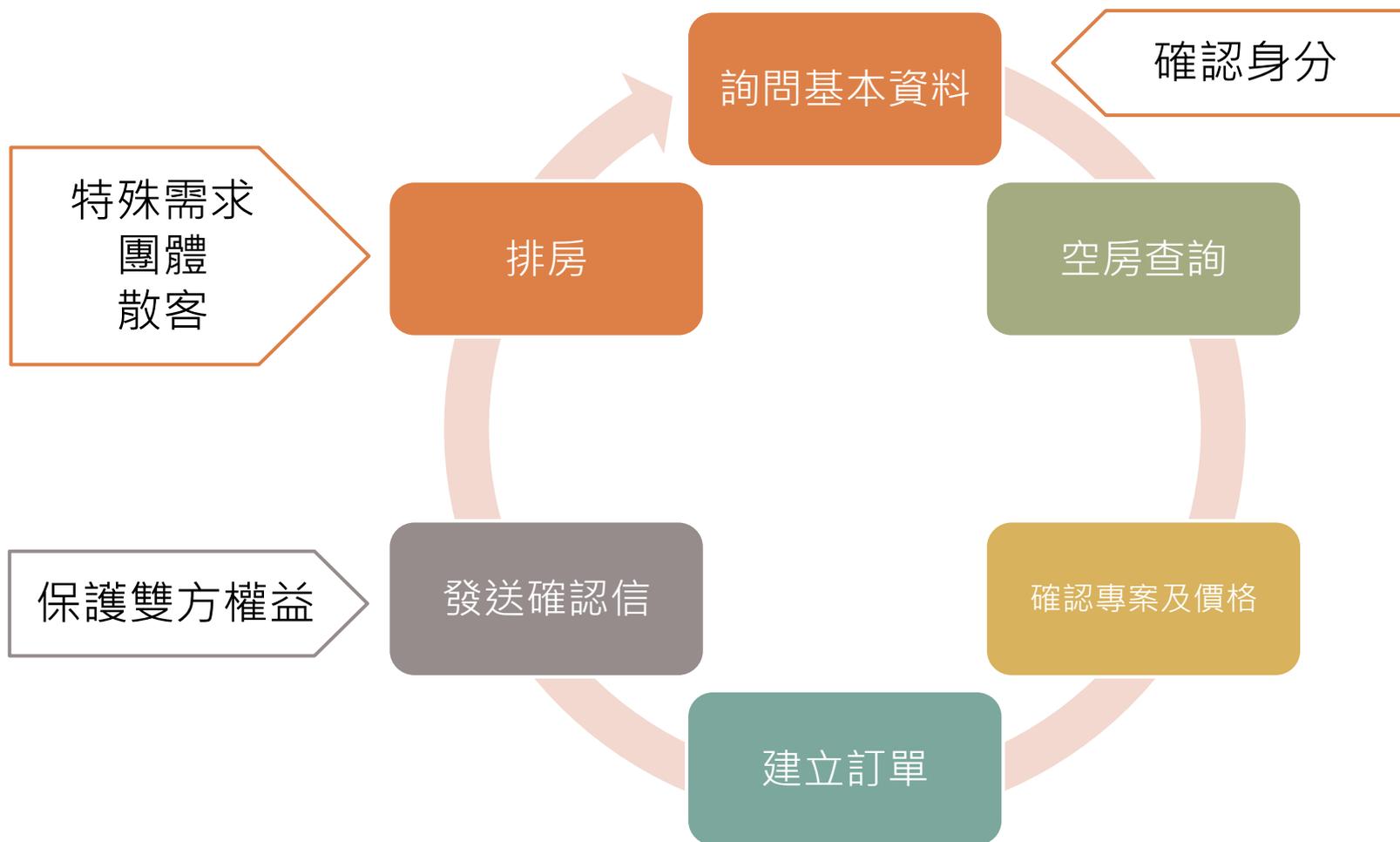
民宿客務管理服務鏈-完整的客務管理架構



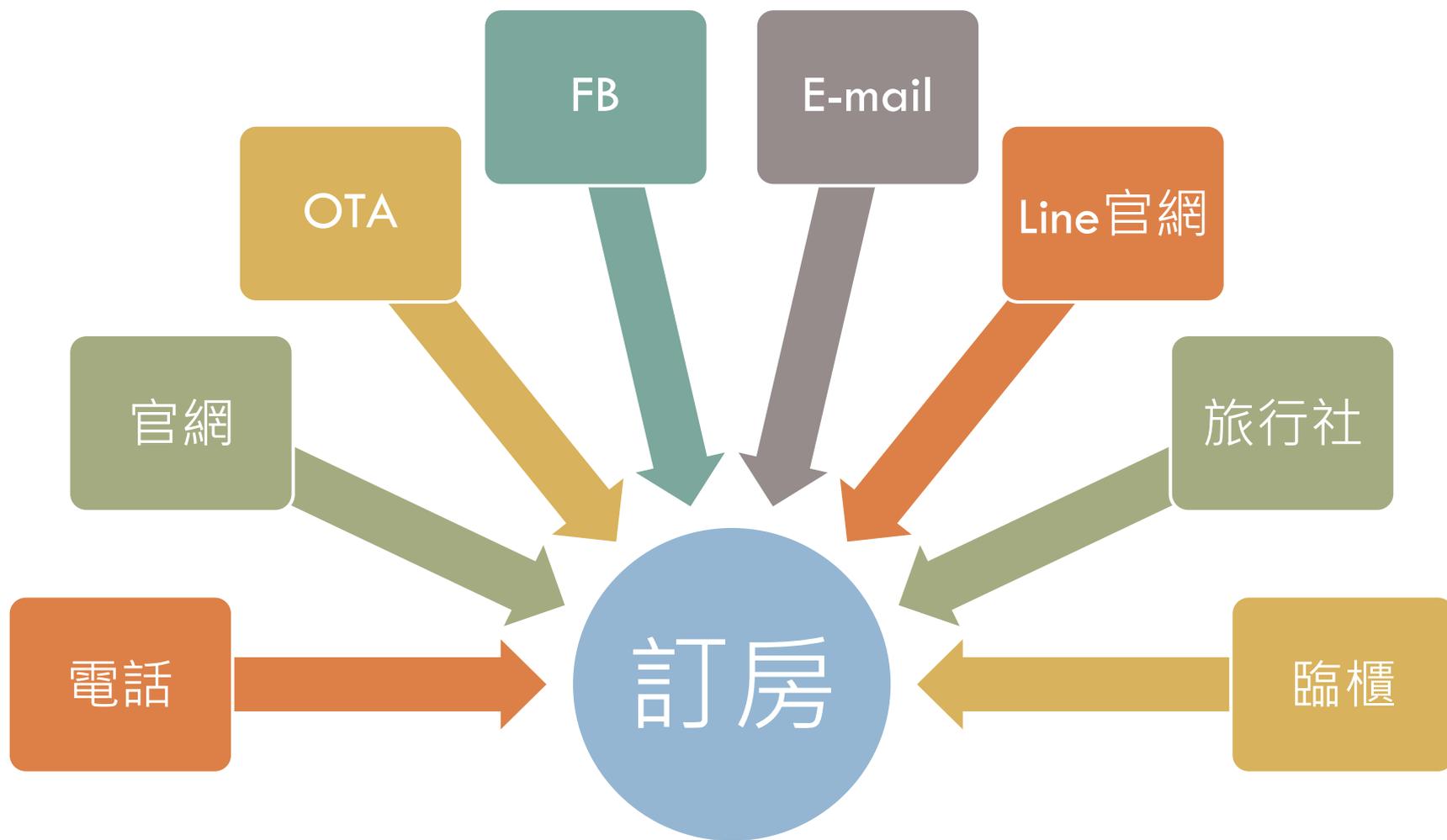
民宿接待服務基本認知



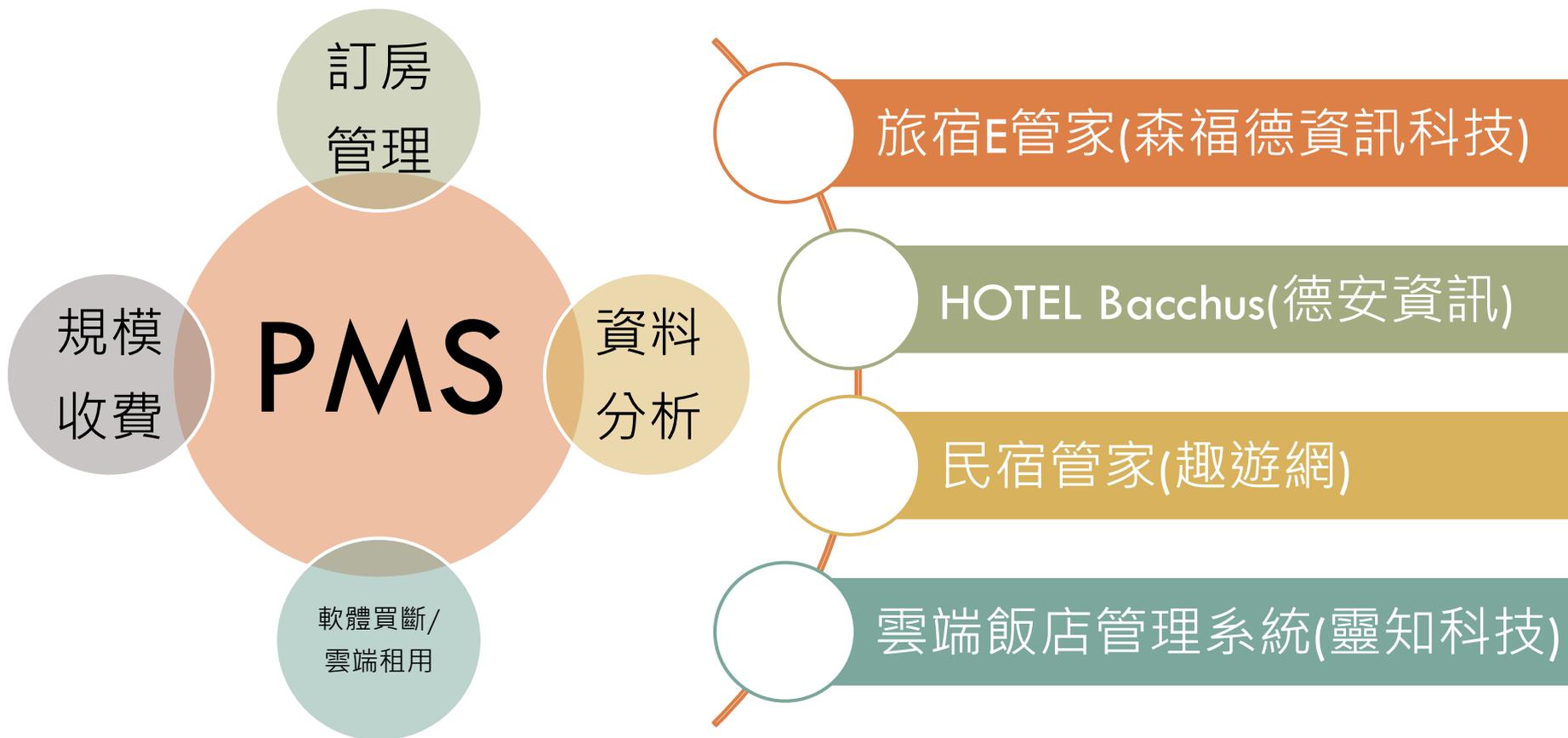
訂房流程



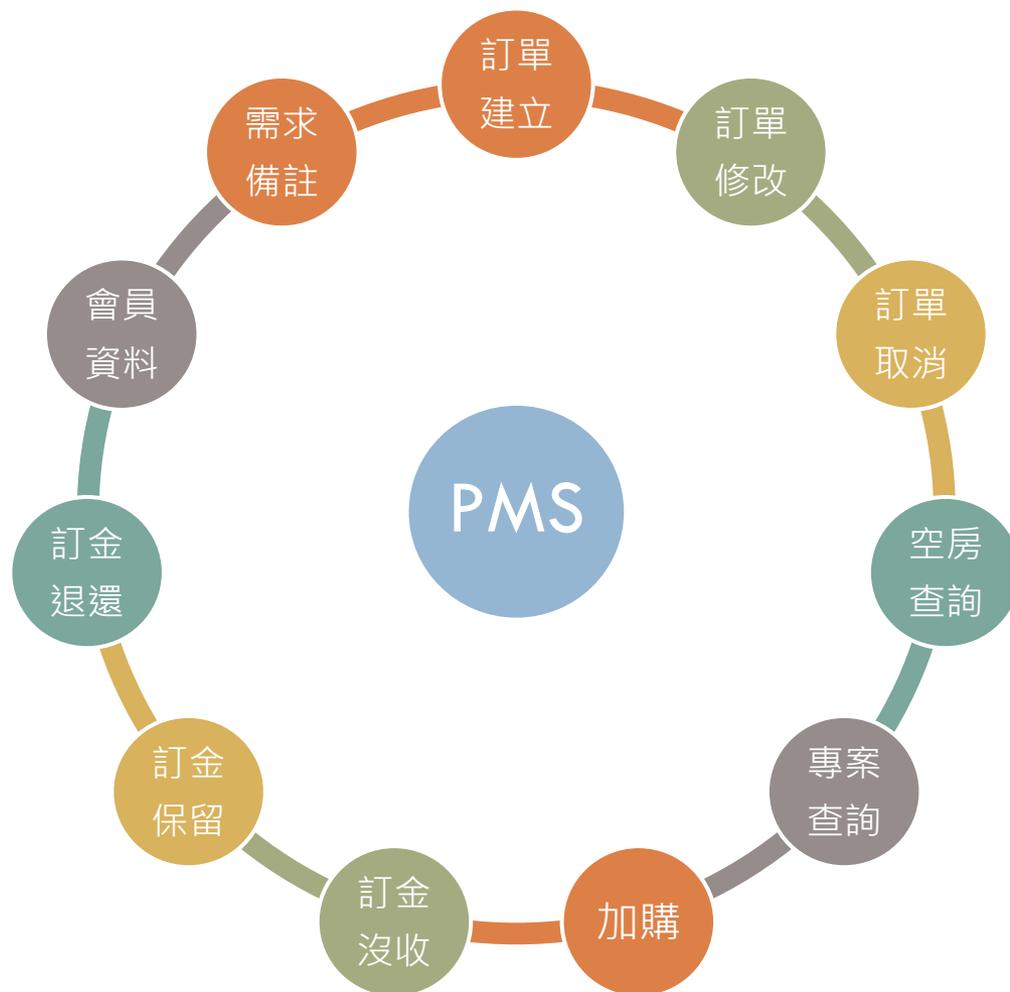
訂房來源



飯店管理系統-PMS/ Property Management System



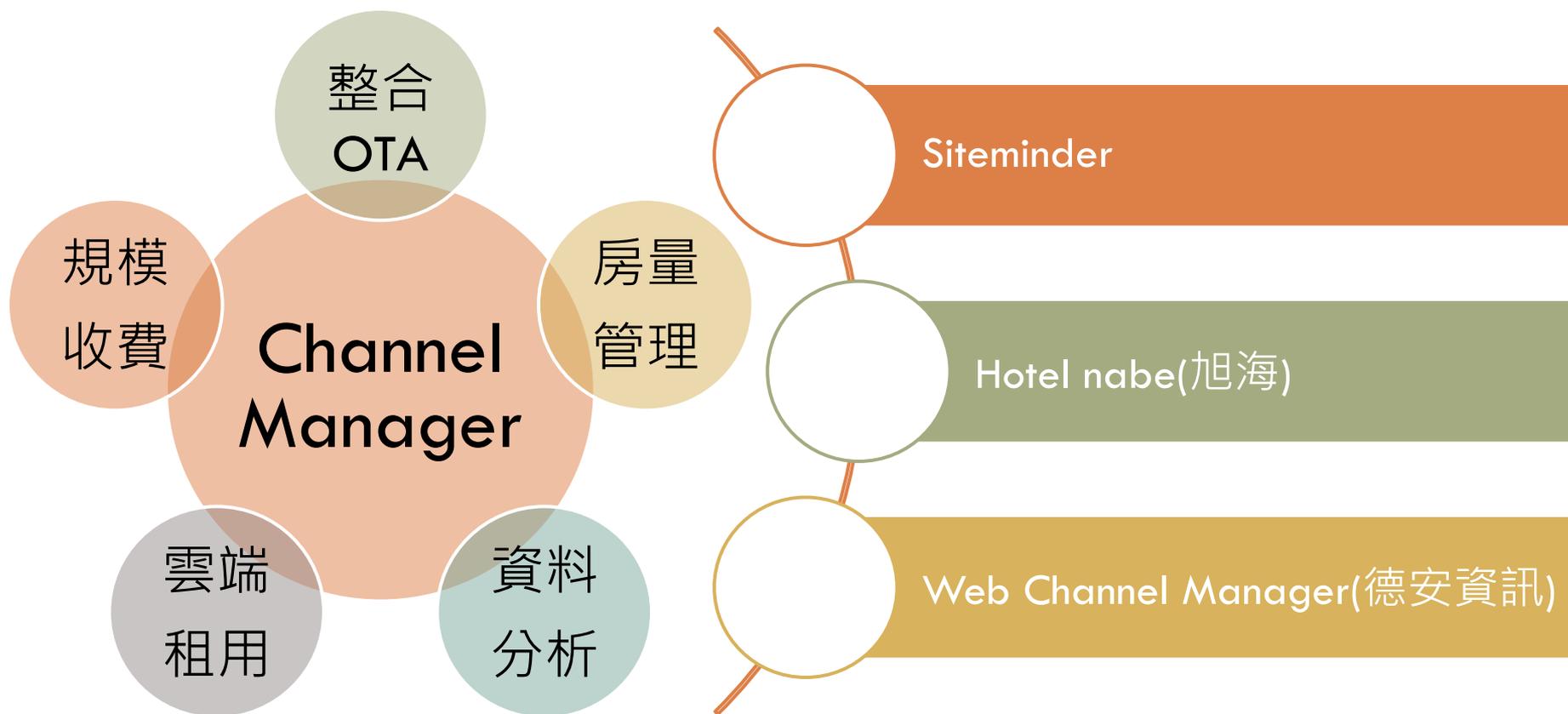
PMS系統功能與操作-實際操作



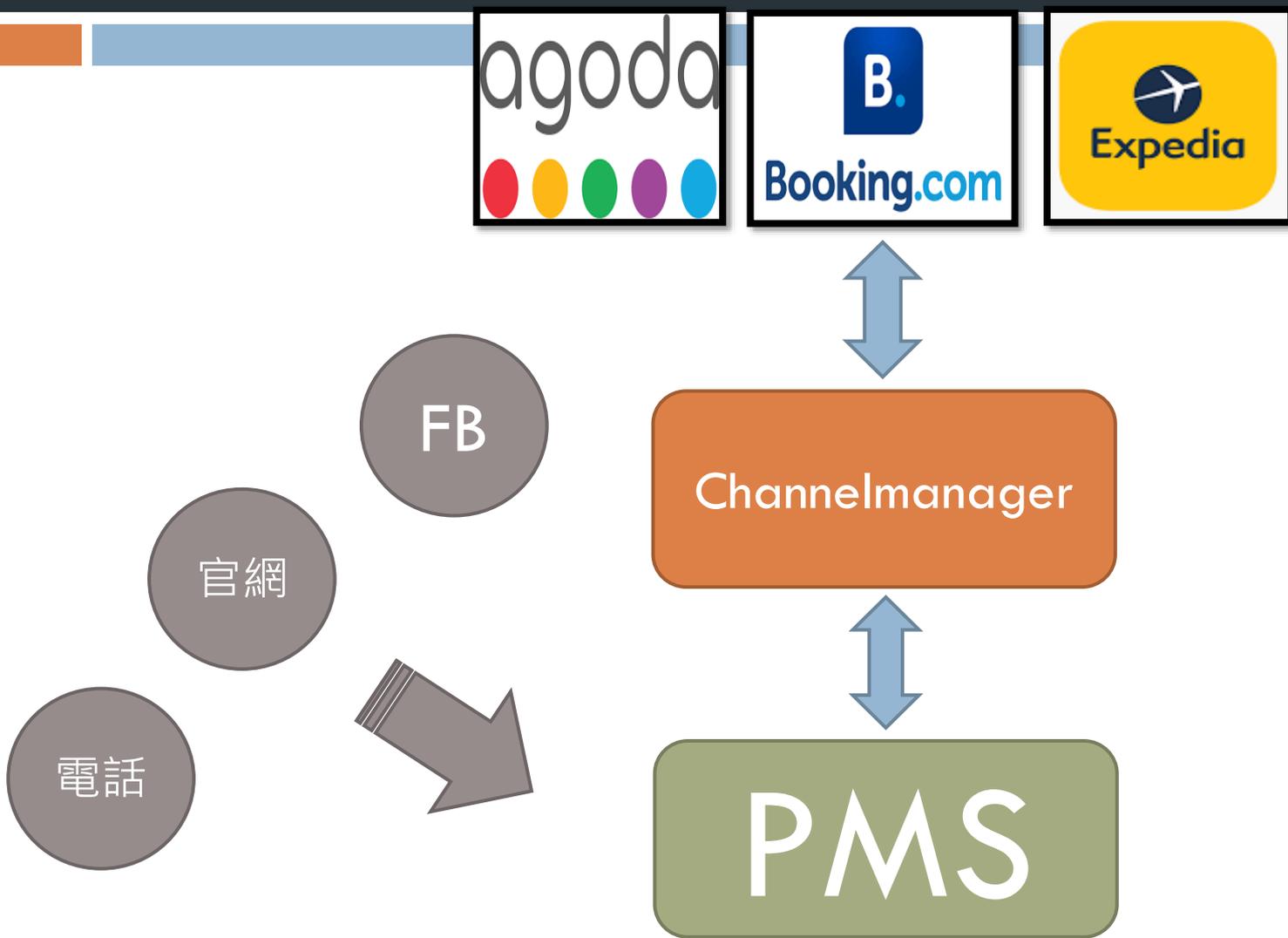
OTA-Online Travel Agent(網路旅行社)



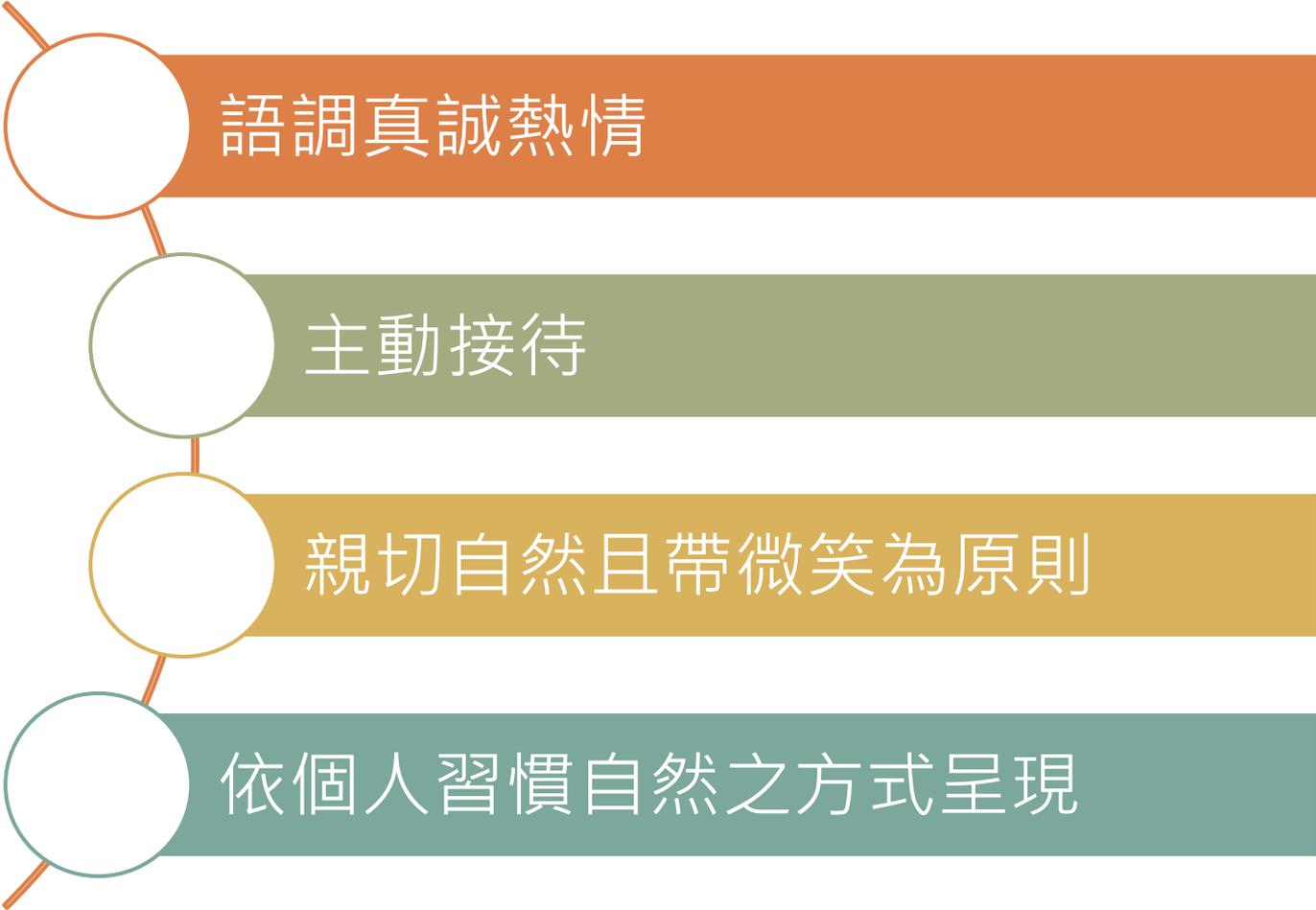
線上通路管理系統-Channel Manager



訂房系統關聯圖



Check-in接待要領



語調真誠熱情

主動接待

親切自然且帶微笑為原則

依個人習慣自然之方式呈現

Check-in流程

入住
確認

- 一般入住/提早入住/晚入住/No Show

入住
登記

- 證件登記/入住確認單/早餐券/專案附件

結帳

- 現金/刷卡機/多元支付工具

發票
開立

- 統編開立/手開發票/電子發票

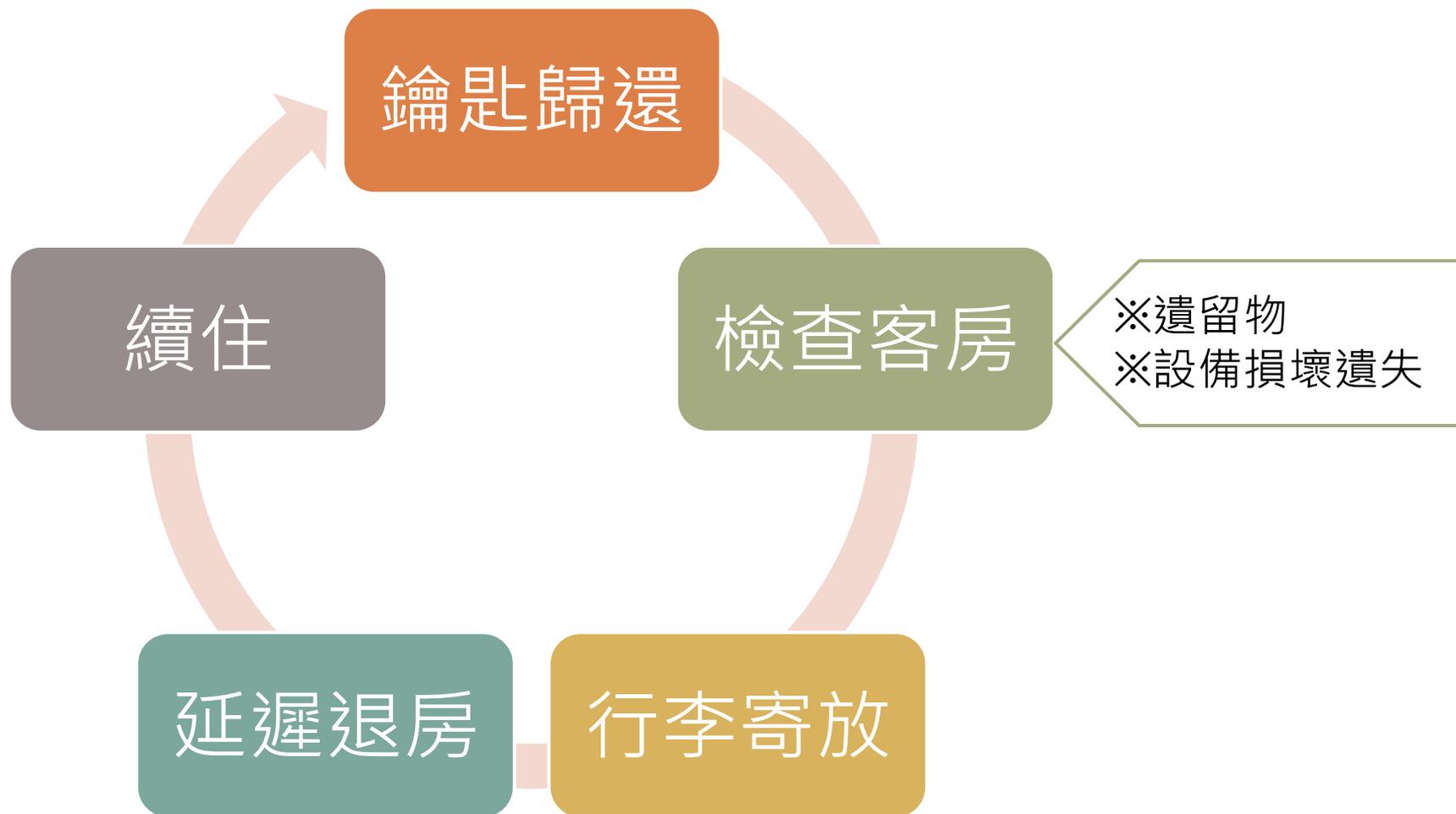
帶房

- 設施設備介紹

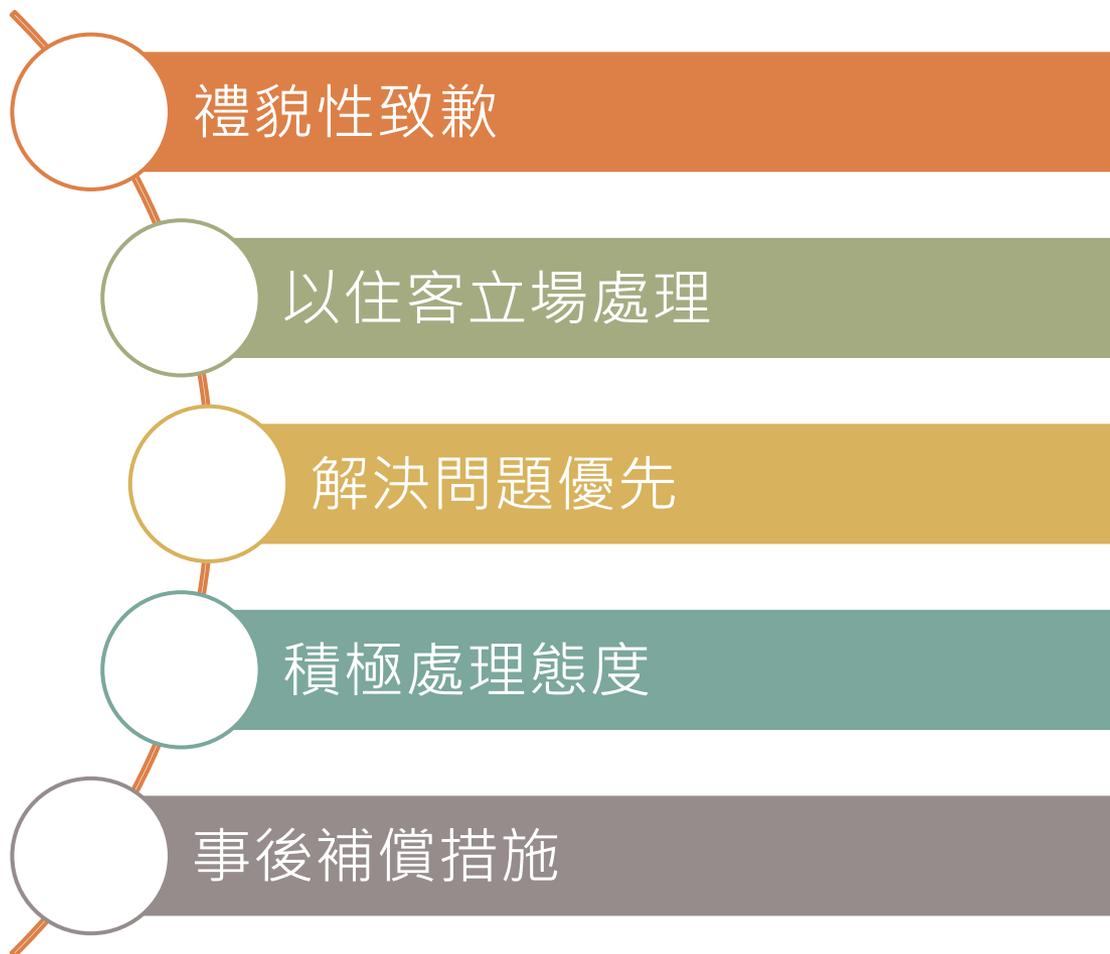
住房期間服務



退房流程



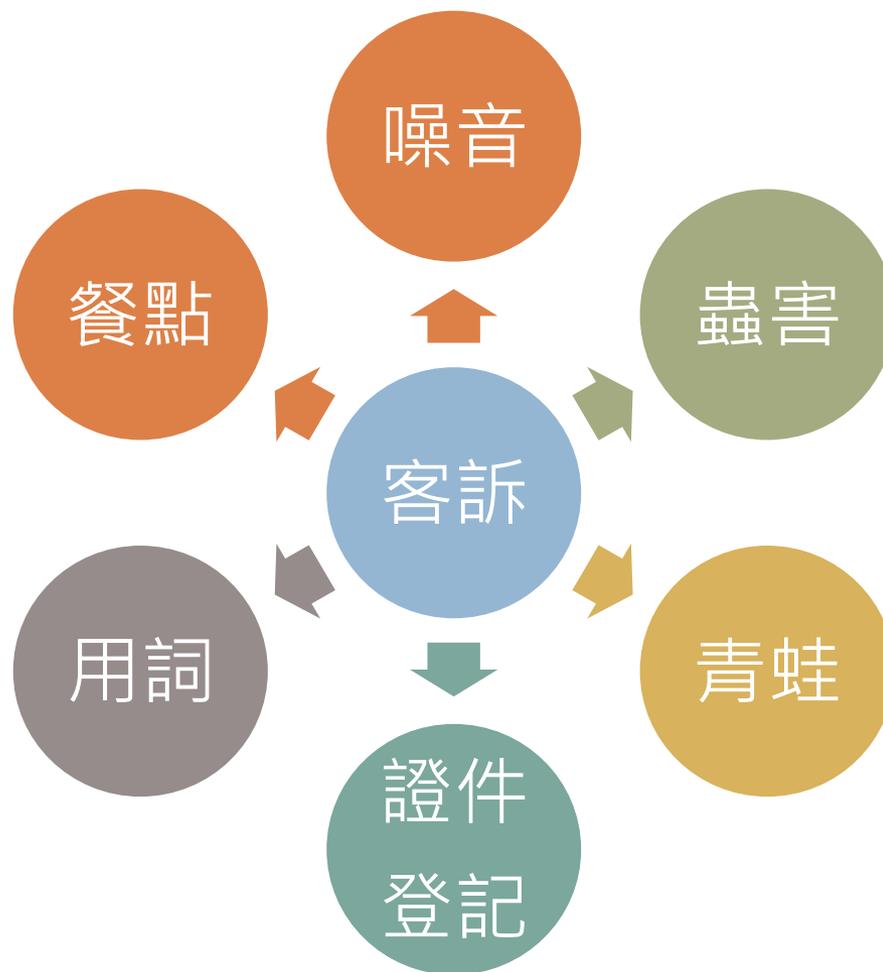
危機緊急事件與客訴處理原則



危機緊急事件與客訴處理案例



危機緊急事件與客訴處理案例



顧客關係管理-CRM/ Customer Relationship Management

會員資料庫

行銷策略擬定

增加品牌忠誠度



控房管理



服務分級概念

