

# BAGER



杭州百格  
旅游咨询有限公司

每一项开拓 只为行业繁荣



TEL:0571  
8815 2611

ADD:通信地址  
杭州市高新区(滨江) 信诚路555号  
Add:No.555 xincheng Road,Binjiang,Hangzhou.China



Hangzhou bager  
Hotel management CO.,LTD

# COMPANY PROFILE

## 公司简介

百格位于一个喻作天堂的城市——杭州。

百格的最大财富是我们拥有一个长三角区域内一流且极具实效的培训专家团队，他们有着令人钦佩的实战和培训经验，他们为了行业的知识化和专业化不懈努力，当无数卓越的理念和充满机遇的行业产生美丽的碰撞，百格，由此诞生。

数十位的培训专家成熟理念的完美融合，构成了百格全面系统的培训体系，由酒店筹划期至酒店装修改迁，由前厅、客房、餐饮至工程、保安、厨房，由企业文化至酒店风水，由服务技能至管理技巧.....

同时，百格针对酒店业实习生现段调配及管理上存在的诸多问题，针对酒店实习生，独立开发了一套科学合理的实习生管理体系，即百格“酒店员工区域管理体系”。

该体系从实习生岗前培训开始，涉及实习期多个时间段，针对实习生开展实习心理、服务理念、工作态度、学习提升等多方位培训，携手校企三方，为培养行业新一代人才而共同努力。

百格，基于酒店业，力图打造一个为酒店业服务的综合平台，并为酒店业的发展持续努力！

## 百格特点

专注·专业·精益求精

专 注：我们只关注酒店行业

专 业：优秀的业内专家和资深人士组成的讲师顾问团

精益求精：积极主动，提升水平    深入酒店，注重细节  
专业售后，保障质量    携手共赢，联创精品

## 百格理念

我们始终站在关爱学生的角度，以学生的良性成长为愿景。我们始终站在服务酒店的角度，为酒店提供最优质的服务为目标。

百格 宗旨  
竭尽所能  
提供优质服务

百格 口号  
做院校的最佳合作企业  
做酒店业主的最佳合作伙伴  
做学生的最佳引路者。



Hangzhou Bager  
Hotel Management CO., LTD

# SENIOR ADVISER

## 百格部分高级顾问团



**王昆欣**  
浙江省旅游教育研究会会长  
浙江省旅游资源普查专家组成员  
教育部人才培养水平评估专家  
等职  
著作30部、主持国家旅游局等  
10余项课题



**沈建龙**  
管理学硕士  
五年旅游企业总经理工作经验  
主编、参编著作20余部



**董捷**  
浙江旅游职业技术学院副院长



**侯明资**  
副教授  
高级经济师  
人力资源管理专家



**韩永良**  
浙江旅游职业学院国际教育学院院长  
国家职业技能鉴定所副所长



**金晓阳**  
中国烹饪大师  
浙江烹饪大师、烹饪高级技师  
浙江餐饮行业协会理事  
浙江省饭店星级检查员  
浙江餐馆星级检查员  
国家职业技能鉴定高级考评员



**王忠林**  
浙江省旅游教育学会理事  
浙江省旅游饭店星级评定员  
浙江省政府采购控标评审专家



**吴军卫**  
浙江省旅游经济学会常务理事  
浙江省饭店业协会理事  
浙江省劳动厅高级工考评员  
浙江省省旅游局前厅考评员  
浙江省饭店星级检查员  
中国饭店服务大师

# SENIOR LECTURER

## 百格部分高级讲师



何立萍



胡敬



罗峰



叶秀珍



吴强



张水芳



吴军卫



金晓阳



何捷



柯淑萍



殷倩倩



诸洁

除以上高级讲师外，百格还有数十位活跃在高星级酒店财务总监、部门经理以及高等院校教师、外籍语言教育讲师等优秀培训师。

# BAGER SERVICE

## 百格服务

百格的业务主要有酒店培训和员工区域性管理两大项目组成。

### 酒店培训：

分为诊断式培训和课程培训两类。

### 诊断式培训：

从酒店发展历史寻根，解析酒店成长基因和管理特性，以星级档次为基准，以酒店个性发展为假想线，以提升酒店核心竞争力为着力点，全面诊断酒店现阶段的服务和管理问题，提供简单实用、易于深植的解决方案，实施培训计划，长期售后跟踪、反馈、免费提供改善方案。

》》》酒店内训流程示意图



# TRAINING COURSES

## 课程培训

百格讲师团将自身多年的培训实战经验凝结而成了百格现有的各项系列课程及精品课程，所有课程针对现阶段行业特征设立，用博于专、集广而简、寓理以用。百格整合区域优秀讲师资源，涉及实用性强、易于深植的课程，提供完善的售后，力求打造最具专业性的酒店内训机构。

### 1. 可测量效果的操作流程

?! → Star...Over



1. 与客户探讨需求与期望  
目的：对项目的范畴，工作模式期限结果与期望达成共识
2. 设定目标与策略  
目的：设定清晰可测量的结果和KIPS，阐明策略与工作计划
3. 实施与跟踪  
目的：计划的实施与跟踪确保完成预定的结果
4. 评估与更新  
目的：评估最终结果是否与原先预定的期望与计划一致

### 2. 难以测量效果的操作流程



1. 与客户探讨培训需求与培训结果  
目的：对培训的范畴，教学模式结果和期望达成共识
2. 课程设计与调整  
目的：设计课程，课件与课后支援活动
3. 授课  
目的：转移知识与技巧、技术
4. 评估与更新  
目的：进行内部审核，教练以达到改善行为的结果



# REGIONAL MANAGEMENT

## 百格实习生区域性管理

行业的特性以及教育制度使得实习生在各星级酒店充当着一线主力，如何更有效体现工学结合、展现高校生素质以及预防现阶段多种实习问题的发生，百格针对酒店实习生，独立开发了一套科学合理的实习生管理体系，即百格“酒店员工区域管理体系”。该体系从实习生岗前培训开始，涉及实习期多个时间段，针对实习生开展实习心理、服务理念、工作态度、学习提升等多方位培训，充分发挥实习生价值，给实习生提高职业素质提供专业平台。

## 百格价值

### 对学校

百格合作酒店的不断增加提升学校专业水平及知名度；  
代理校方有效开展管理，提高学生安全保障，及时处理突发事件；  
百格的总公司及办事处的选址都是选择在酒店高密度集中的区域或交通极为方便的区域（视具体情况而定），对于突发事件以及日常巡访工作的开展有无可替代的优势，根据校方要求科学合理的处理事件；寻访工作的开展，做到上情下达的纽带。

### 对学生

日常寻访工作及心理咨询，帮助学生最快适应实习工作  
百格生活指导老师将从实习生生活的各个方面开展教育，帮助学生适应社会生活，为今后踏上社会奠定基石；  
百格根据需求安排学生考证培训，提升学生就业水平，保持学生的学习能力；课程分两类，一类是百格对实习生免费开展的培训教育，英语培训，心理培训，以及管理培训课程。另一类是校方要求协助教育，如毕业论文的监督指导、考证培训等，百格根据校方要求聘请当地教师，严格执教，帮助学生顺利开展学习，防止学生因长时间工作降低学习能力；  
百格认为一个第三方的介入有效整合各方需求的资源，对实习生提供专业管理培训服务，那么这个第三方的存在将是有价值的，不仅不会扰乱原有的校企合作，且对双方的不足加以有效且合理的弥补，充分维护双方利益，将校企合作意义最大化。

### 实习生代理服务

#### 模式一 整体专业托管 课程管理模式

与校方全面开展合作，将实习设置成一门专业课程，百格负责开发绩效考核系统，成绩作为学生课程成绩。

1. 百格首先明确双方选择类型及要求；
2. 百格的招聘专家团队首先进行一轮面试，结合学生自身指导方向；
3. 组织可满足需求的酒店前来面试或代理招聘，避免酒店的无功而返；
4. 组织手头资源，给予未满足需求的酒店选择空间；
5. 接送学生前往酒店，安排手续等相关事宜；
6. 合理的课程排列，工学结合，提供学生素质；
7. 绩效考核的开展，帮助学生成长，协助酒店及校方管理；
8. 定期高密度的探访，发现学生心理生活等各种问题，给予关心，将问题及时解决；
9. 良好的鼓励制度，提高实习生的工作积极性；
10. 提前安排下一轮实习生，避免因假期、生源问题影响酒店的正常运作；
11. 通过这样的循环让院校能够更加合理的培养酒店专业人才。

#### 模式二 院校部分学生百格托管 团体管理模式

对学生的进行整体培训，开展日常管理工作。

1. 百格首先明确双方选择类型及要求；
2. 百格的招聘专家团队首先进行一轮面试，结合学生自身指导方向；
3. 组织可满足需求的酒店前来面试或代理招聘，避免酒店的无功而返；
4. 组织手头资源，给予未满足需求的酒店选择空间；
5. 接送学生前往酒店，安排手续等相关事宜；
6. 定期高密度的探访，发现学生心理生活等各种问题，给予关心，将问题及时解决；
7. 良好的鼓励制度，提高实习生的工作积极性；
8. 提前安排下一轮实习生，避免因假期、生源问题影响酒店的正常运作；

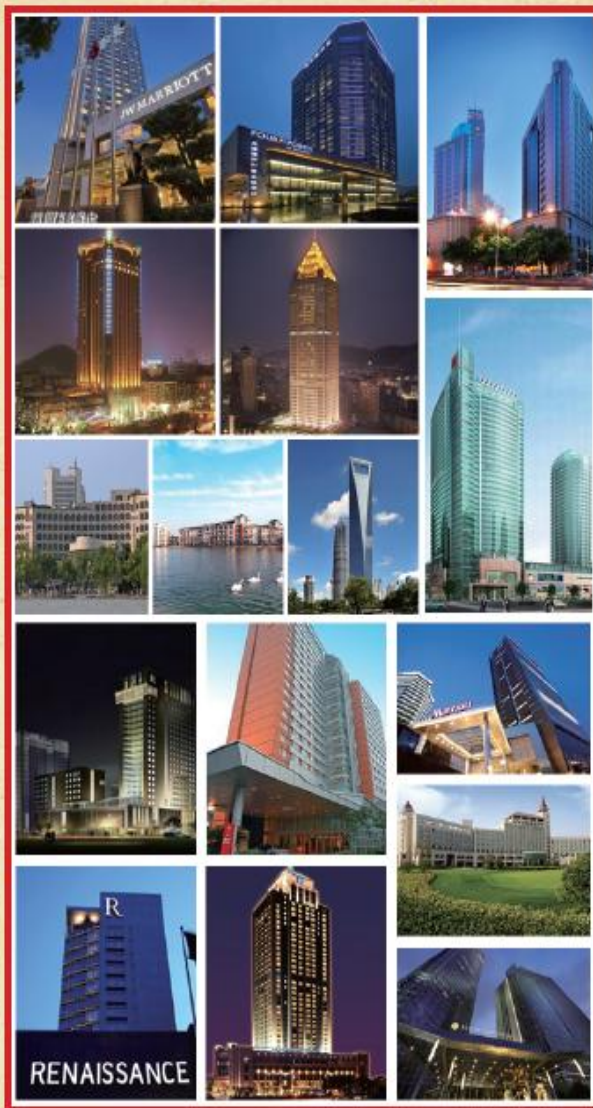
#### 模式三 单独学生实习介绍 单独管理模式

考虑接纳有单独实习需求的学生，针对百格尚未签约的院校开展，主要考虑对于为完全满足需求的酒店做一个有效而优质的补充。

1. 多渠道推广公司服务及实习需求；
2. 免费提供介绍咨询服务；
3. 签订实习协议明确细节；
4. 保证落实实习协议盖章；
5. 异地学生网络视频面试，节约成本。

# COOPERATE

## 百格部分合作酒店



### 百格实习生区域管理培训内容：

**酒店知识：**实时提供关于酒店管理及其运营的讲解及资料

**酒店案例讲解：**根据实习学生所在不同岗位提供相应的案例分析讲解

**职场心理：**引导实习学生拥有良好的职场心态

**职场知识：**引导实习学生正确的处理职场问题

**引导性课题：**根据实习学生不同的阶段，不同的岗位，提供有关其工作的趣味性课题

### 百格实习生培训课程

#### 1. 酒店服务基本培训

**基本内容：**前厅客房餐饮的销售技巧和服务心理

**预期效果：**能够独立完成基本操作

#### 2. 酒店基本礼仪礼节（形象，服务）

**基本内容：**常用礼貌用语，服务忌语，员工个人仪容的塑造，餐饮服务礼仪。

**预期效果：**了解并能够运用。

#### 3. 心理培训

**基本内容：**服务心理培训，就业心理培训，服务心态培训。

**预期效果：**能够利用服务心理对客提供个性化人性化的培训，对自己的择业就业有积极乐观的态度，能够开心工作微笑着服务。

#### 4. 优质服务意识

**基本内容：**优质服务的语言艺术技巧，态度决定服务素养。

**预期效果：**能够主动为宾客提供优质的个性化服务。

#### 5. 执行力与服从意识培训

**基本内容：**正确理解及对待服从意识，服从力与员工岗位成长。

**预期效果：**学习并理解“服从力”与“执行力”之间的关系，提升企业员工执行力，通过训练提升企业员工的“服从”意识，为改善企业绩效建立基础，使基层工作者了解“服从”的真正涵义，并在行为上有所改善，分析并区分“服从”与“盲从”及“顺从”的关系，提升企业员工的服从意识。

#### 6. 应变能力培训

**基本内容：**处理投诉，处理突发事件。

**预期效果：**了解顾客心理是成功处理投诉的前提，把握处理投诉的出发点，投诉处理中的磋商技巧，说服顾客是投诉处理成功的关键，能够有效快速的处理突发事件。

#### 7. 团队意识培训

**基本内容：**培养员工的团队情感，在酒店中树立员工的共同目标及利益，扩大参与加强沟通，树立团队精神。

**预期效果：**加强员工的自主性，思考性，合作性。

#### 8. 小语种特色培训

**基本内容：**日语，韩语，俄语等小语种的酒店应用基本培训。

**预期效果：**能够跟外宾进行基本的交流。

#### 9. 考证培训

**基本内容：**餐饮，客房，前厅，调酒等的考证培训。

**预期效果：**经过培训并通过考试的颁发技能资格证书。

# TRAINING COURSES

## ◎ 前厅系列课程:

前厅服务礼仪  
前厅服务与管理  
饭店前厅疑难案例解析

## ◎ 餐饮系列课程:

餐饮对客服务礼仪  
酒店餐饮定价艺术  
酒店餐饮成本控制  
宴会服务与管理  
餐饮厨房管理  
餐饮服务技能与顾客交流能力  
餐饮酒店如何有效地处理宾客投诉

## ◎ 房务系列课程:

客房对客服务礼仪  
酒店VIP服务接待技巧  
客房部突发事件处理  
客房安全管理  
酒店客房消耗品控制管理  
酒店插花艺术

## ◎ 营销系列课程:

如何开展酒店市场营销  
酒店市场营销需求及发展策略  
酒店销售技巧  
客户拜访应对策略技巧  
旅游饭店SWOT分析及对策研究

## ◎ 酒店安全系列课程:

酒店消防安全控制与管理  
酒店钥匙管理

## ◎ 酒店工程系列课程:

酒店工程设备运行与维修保养  
酒店节能减排的管理与控制  
工程部行政管理

## ◎ 酒店人力资源系列课程:

人力资源管理及绩效考核  
酒店人员组织机构设置  
酒店员工人力成本分析

## ◎ 管理系列课程:

酒店职业经理人培训  
酒店执行力与督导管理技能培训  
饭店服务质量管理  
酒店战略性绩效管理实务  
建立高效的酒店服务团队  
酒店管理创新与服务理念实战管理培训  
酒店职业人自我形象塑造

## ◎ 酒店语言系列课程:

星级酒店专业英语  
酒店应用韩语  
酒店应用日语  
酒店应用俄语

## ◎ 精品主题课程:

如何建立一支高效合作的团队  
酒店服务产品和服务质量  
目标绩效管理 with 员工激励培训  
酒店员工培训技巧  
高效沟通技巧在酒店中的运用  
饭店督导管理技巧  
饭店VIP接待策划  
饭店房务管理  
绿色饭店的评定标准体系  
酒店精细化运营管理

饭店星级评定  
酒店集团化连锁经营  
酒店员工仪容仪表与礼貌礼仪  
酒店服务心理学  
鸡尾酒调制  
酒店菜品质量控制及创新与设计  
酒店餐饮管理创新与服务理念  
五常法在厨房中的运用  
烹调工艺学

