

HT109

无需五星级酒店，也能提供五星级服务

旅游酒店与度假村实用宾客体验管理

HRD CORP 可申领	通用课程	4 小时	课程编号 10001761096
-----------------	------	------	---------------------

为什么选择 HT109?

发展中旅游目的地的酒店可能面对短期内无法改善的设施与目的地限制，例如设施较为朴素、公用设施不稳定、接驳时间长、语言障碍，以及岛屿或交通条件变化。HT109 帮助业主与管理人员通过周到准备、期望管理、预见式服务、视觉沟通和专业服务补救来提升宾客体验，而无需依赖大规模翻新或豪华级资本投入。

从营运问题开始

宾客旅程中，哪些环节会产生不确定或挫折？
哪些接触点是我们可以立即控制或影响的？
沟通与服务补救如何弥补硬件条件的限制？

课程结束后，学员应能够

绘制从抵达前到离店后的宾客旅程。
改善期望设定、抵达及入住期间的关键接触点。
运用预见式服务与视觉沟通。
制定 30 天宾客旅程改善计划。

适合谁参加？

酒店业主与企业主 • 总经理与酒店经理 • 营运经理 • 前厅经理 • 宾客关系经理 • 客房部经理 • 销售与市场经理 • 负责宾客体验的部门主管与督导

主要学习成果

- 绘制从抵达前、入住、离店后到转介绍的完整宾客旅程，并识别高价值服务机会。
- 区分酒店无法控制、可以影响和可以控制的因素，并改善抵达前的期望设定。
- 运用“观察、理解、预见、协助”方法应对可预测的宾客需求，并配合视觉与数码沟通。
- 采用结构化服务补救方法，并加强离店、入住后关怀、评价与转介绍做法。
- 为酒店或度假村制定实用的 30 天宾客旅程改善计划。

HT109 • 课程概览

无需五星级酒店，也能提供五星级服务：旅游酒店与度假村实用宾客体验管理

课程内容 - 4 个获批模块

1 在硬件条件有限时以服务建立竞争力	了解国际宾客体验差距；区分无法控制、可以影响和可以控制的因素；绘制宾客情绪、需求与服务机会；强化清洁、关怀与可靠性。
2 设计抵达前与办理入住时的宾客体验	了解前往仙本那及岛屿目的地的旅程；在抵达前设定期望；主动提供接驳、天气、行李与当地资讯支持；为疲惫旅客设计以恢复状态为重点的抵达体验。
3 入住期间的预见式服务与沟通	运用“观察、理解、预见、协助”；围绕可预测需求设计服务；成为宾客可信赖的最新当地资讯来源；使用图标、照片、时间线及二维码翻译；及早沟通营运中断。
4 服务补救、离店、宾客记忆与转介绍	运用“识别、解释、协助、跟进”；加强行李照顾、后续行程与离店体验；建立入住后关怀、评价、转介绍及宾客朋友礼遇；制定 30 天宾客旅程改善计划。

HT109 在 SORFA 酒店学习路径中的定位

HT109 → 30 天宾客旅程计划 → 团队落实 → HS109 前线服务对齐

HT109 提供管理框架。领导者先绘制宾客旅程、确定服务重点并制定改善计划，再通过 HS109 统一前线员工的服务行为。

HT109: HRD Corp 可申领 • 通用课程 • 4 小时 • 课程编号 10001761096

培训师与机构



Nip Wing Kan
沙巴有机与再生农民协会（SORFA）主席
SORFA 首席培训师 • HRD Corp 认证培训师 • 商业、营运与可持续发展顾问
培训结合沙巴实际营运改善、客户体验、减少浪费与负责任商业实践。

课程咨询与报名

SORFA — 沙巴有机与再生农民协会

www.sorfa.org | chairman@sorfa.org | +60 11 1537 8622

HT109: 通用课程 • 4 小时 • HRD Corp 可申领 • 课程编号 10001761096



HRD CORP 注册
培训机构



机构
注册



HRD CORP 认证
培训师