**亞洲大學休閒與遊憩管理學系**

**105-1實習單位計畫書**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 實習單位名稱 | F HOTEL連鎖飯店 [福利企業股份有限公司] | | |
| 聯絡電話 | 0963245668 | 聯絡人 | 劉竑谷 副總經理 |
| 聯絡地址 | 403台中市西區公益路111號 | | |
| 實習時間 | ■105年7月1日至105 年12月 31日(105-1)  ■106年1月16日至105年7月16日(105-2)  上述時間可擇一或二者都勾選(時間可作些微調整)  **若二者都勾選，請分別列出實習內容** | | |
| 教育訓練方式 | 認知目標：使員工吸收企業服務策略與客戶價值，提供適當的服務。  情意目標：認同與有意願強化個人服務水準，提供消費者滿意的服務。  技能目標：使員工模擬與演練服務流程設計，找尋出服務價值。 | | |
| 實習方式 | 六個月內會到房務部.餐飲部.客務部各單位實習、接受服務接待與禮儀訓練…等.由各單位主管人員帶領. | | |
| 實習內容 | 請逐週詳細規劃實習內容(舉例如下)  105-1   1. 介紹環境與教育訓練服務接待與禮儀 2. F HOTEL連鎖飯店企業文化。 3. 讚美的服務、以客為尊的顧客接待與引導。 4. 櫃台服務(迎賓)。 5. 櫃台服務(SHOW ROOM)參觀解說服務。 6. 櫃台服務(送客)欲走還留的送客服務。 7. 員工工作職。部門工作內容。 8. 車站接送服務(SOP) 。 9. C/I、C/O服務(SOP)。 10. 客房查房OK.ROOM(SOP)。 11. 故障房換房(SOP) 。 12. 顧客抱怨處理演練(SOP) 13. 電話禮儀訓練(SOP)。 14. 網路訂房訓練(SOP)。 15. 電話訂房訓練(SOP)。 16. 服務接待演練操作。服務接待SOP流程 17. 驗收教育訓練成果 18. 團務訂房訂餐及現場接團單操作注意事項。 19. 假日控房、司領外調、公關招待、業務權限界定。 20. 緊急狀況應變處理與聯繫回報 21. 團隊訂房、訂餐、注意事項。票券使用方式及應對說明。 22. 網路訂房、專案促銷-專責監督提升業績。 23. 現場狀況即時回報調整行銷策略。   第二十四週 實習成果發表會  105-2  同上 | | |