

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐH. CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM**

**LIÊN ĐOÀN LAO ĐỘNG TP.HCM
KHÁCH SẠN RẠNG ĐÔNG**

CHƯƠNG TRÌNH BỒI DƯỠNG VÀ HUẤN LUYỆN CÁN BỘ, NHÂN VIÊN KHÁCH SẠN RẠNG ĐÔNG

**ĐƠN VỊ TRIỂN KHAI
VIỆN NGHIÊN CỨU CHIẾN LƯỢC VÀ QTDN (IBMS)**



TP. HỒ CHÍ MINH, THÁNG 6 NĂM 2019

PHẦN 1

CHƯƠNG TRÌNH BỒI DƯỠNG VÀ HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN

ĐỐI TƯỢNG HỌC VIÊN

- 1) Nhân viên Khách sạn Rạng Đông (CMT8)
- 2) Nhân viên Nhà hàng Đoàn Viên (Huyện Trãn Công Chúa)

CHUYÊN ĐỀ 1

VĂN HÓA ỨNG XỬ CỦA NHÂN VIÊN KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

*Giảng huấn: TS. Lê Cao Thanh,
Viện trưởng Viện Chiến lược & QTDN, ĐHCN Thực phẩm TPHCM
Trưởng ban Tư vấn Phát triển Thành Phố Tây Ninh
Cố vấn Trưởng CLB Doanh nhân Sen Hồng*

Mục tiêu của chuyên đề:

- 1) Trang bị cho nhân viên doanh nghiệp (Khách sạn Rạng Đông) kiến thức về văn hóa, kỹ năng ứng xử trên nền tảng văn hóa kinh doanh trong lĩnh vực KS-NH.
- 2) Tạo nền tảng để tăng cường sự đoàn kết nội bộ, tạo nên môi trường văn hóa lành mạnh ở doanh nghiệp (Khách sạn Rạng Đông) để doanh nghiệp phát triển bền vững.

Nội dung chuyên đề :

- 1) Khái quát về văn hóa trong kinh doanh dịch vụ khách sạn - nhà hàng (KS-NH)
 - Đặc trưng văn hóa trong không gian KS-NH
 - Giá trị cốt lõi hướng tới con người của dịch vụ KS-NH
 - Đạo đức trong kinh doanh dịch vụ KS-NH
 - Những văn hóa gây phản cảm với khách hàng trong dịch vụ KS-NH
- 2) Nguyên tắc ứng xử có văn hóa với cấp trên
 - Các vấn đề văn hóa có tính nguyên tắc mà nhân viên KS-NH cần tuân thủ
 - Tôn trọng sếp trong ứng xử
 - Đề đạt ý kiến và nguyện vọng một cách văn hóa
 - Phàn nàn, góp ý cấp trên đúng mực
 - Văn hóa tung hô cấp trên
- 3) Nguyên tắc ứng xử có văn hóa với đồng nghiệp
 - Thể hiện sự tôn trọng đồng nghiệp trong ứng xử
 - Văn hóa hợp tác
 - Văn hóa khen tặng đồng nghiệp
 - Phàn nàn, góp ý đồng nghiệp đúng mực
 - Xử lý xung đột có văn hóa
- 4) Thảo luận tình huống văn hóa
 - Một số tình huống văn hóa điển hình trong thực tế tại các KS-NH
 - Các tình huống của KS. Rạng Đông (anh chị em học viên đã trải nghiệm)
- 5) Khảo sát – đánh giá – điều chỉnh ứng xử văn hóa

Sau đợt đào tạo khoảng 2 tuần, Ban giảng huấn sẽ đến Khách sạn Rạng Đông và Nhà hàng Đoàn viên quan sát, đánh giá và điều chỉnh các ứng xử của nhân viên theo chuẩn văn hóa.

CHUYÊN ĐỀ 2

KỸ NĂNG GIAO TIẾP KHÁCH HÀNG CỦA NHÂN VIÊN KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

*Giảng huấn: PGS.TS Nguyễn Quyết Thắng,
Trưởng Khoa Du lịch, trường ĐH HUTECH,
Phó Chủ tịch Hiệp hội Đào tạo Du lịch Việt Nam*

Mục tiêu của chuyên đề:

- 1) Trang bị cho nhân viên doanh nghiệp (Khách sạn Rạng Đông) kiến thức và kỹ năng giao tiếp với khách hàng, làm nền tảng chuẩn hóa đội ngũ nhân viên;
- 2) Tạo nền tảng tăng cường chất lượng phục vụ để làm hài lòng khách hàng, giúp doanh nghiệp (Khách sạn Rạng Đông) tăng doanh thu và phát triển thương hiệu.

Nội dung chuyên đề :

- 1) Kỹ năng nắm bắt tâm lý khách hàng
 - Kỹ năng quan sát – nhận định đặc điểm tâm lý khách hàng
 - Đặc trưng tâm lý theo quốc gia, vùng miền, tôn giáo;
 - Đặc trưng tâm lý theo nghề nghiệp
 - Đặc trưng tâm lý theo địa vị,...
- 2) Các nguyên tắc giao tiếp cơ bản của dịch vụ KS-NH
 - Trang phục và diện mạo của nhân viên KS-NH
 - Cách chào đón khách hàng,
 - Cách nói chuyện với khách hàng,
 - Lắng nghe để phục vụ đúng mong muốn của khách hàng,
 - Nghệ thuật khen tặng và xin lỗi làm hài lòng khách hàng
- 3) Kỹ năng phục vụ tại nhà hàng,
 - Kỹ năng đón khách,
 - Kỹ năng và nghệ thuật giới thiệu thực đơn
 - Kỹ năng phục vụ tại bàn,
 - Kỹ năng kết thúc một nghiệp vụ – mở ra cơ hội đón khách trở lại
- 4) Kỹ năng phục vụ của nhân viên KS
 - Giao tiếp của lễ tân,
 - Giao tiếp của nhân viên phục vụ phòng tại KS
- 5) Kỹ năng và nghệ thuật giải quyết phàn nàn của khách hàng
 - Giải quyết phàn nàn của khách hàng về sự chậm trễ trong phục vụ,
 - Giải quyết phàn nàn của khách hàng về chất lượng món ăn,
 - và giải quyết phàn nàn khác (do lớp học đề xuất)
- 6) Thảo luận các tình huống giao tiếp (do học viên đề xuất)
- 7) Khảo sát – đánh giá – điều chỉnh ứng xử giao tiếp

Sau đợt đào tạo khoảng 2 tuần, Ban giảng huấn sẽ đến Khách sạn Rạng Đông và Nhà hàng Đoàn viên quan sát, đánh giá và điều chỉnh các ứng xử của nhân viên theo qui chuẩn giao tiếp.

CHUYÊN ĐỀ 3
KỸ NĂNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG
CỦA NHÂN VIÊN KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG

Giảng huấn: TS. Lê Đăng Lãng
Nguyên giảng viên Trường ĐH. Tài Chính - Marketing
Giám đốc Marketing Tập đoàn Tân Hiệp Phát

Mục tiêu của chuyên đề:

- 1) Trang bị cho nhân viên doanh nghiệp (Khách sạn Rạng Đông) kiến thức và kỹ năng chăm sóc khách hàng, làm nền tảng tăng cường chất lượng phục vụ để làm hài lòng khách hàng,
- 2) Giúp DN (KS Rạng Đông) ngày càng có uy tín, thương hiệu và được lòng khách hàng.

Nội dung Chuyên đề :

- 1) Hiểu đúng về câu Slogan “Khách hàng là thượng đế”
- 2) Yêu cầu của 1 dịch vụ chăm sóc khách hàng (CSKH) tốt trong ngành KS-NH
- 3) Các yếu tố cơ bản của CSKH
 - Thái độ CSKH của nhân viên
 - Năng lực CSKH của nhân viên
 - Thần thái, diện mạo của nhân viên
 - Hành vi, hành động của nhân viên
 - Sản phẩm dịch vụ mà KS-NH cung cấp
- 4) Nguyên tắc hành động thỏa mãn khách đến với KS-NH
 - Thấu hiểu mong muốn của khách hàng đến KS-NH
 - Kỹ năng đáp ứng nhu cầu và mong muốn của khách hàng đến KS-NH
- 5) Tìm sự thỏa mãn của từng loại đối tượng phục vụ
 - Cách thỏa mãn khách hàng đa nghi,
 - Cách thỏa mãn khách hàng khó tính,
 - Cách thỏa mãn khách hàng nóng tính,...
- 6) Nghệ thuật CSKH để ra khách hàng trung thành
 - Nghệ thuật khen tặng khách hàng
 - Sự quan tâm và chia sẻ
 - Sự tận tình giúp đỡ
 - Sự ghi nhớ và biết ơn
- 7) Thực hành nguyên tắc “cả 2 cùng thắng” để giải quyết phàn nàn của khách hàng
- 8) Thảo luận tình huống (anh chị em học viên đề nghị)
- 9) Khảo sát – đánh giá – điều chỉnh ứng xử kỹ năng CSKH

Sau đợt đào tạo khoảng 2 tuần, Ban giảng huấn sẽ đến Khách sạn Rạng Đông và Nhà hàng Đoàn viên để quan sát, đánh giá và điều chỉnh các ứng xử của nhân viên theo chuẩn CSKH.

CHUYÊN ĐỀ 4

KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM

*Giảng huấn: Ths Phạm Bình,
Trưởng phòng Đào tạo, AgriBank*

Mục tiêu của chuyên đề:

- 1) Trang bị cho nhân viên doanh nghiệp (Khách sạn Rạng Đông) kỹ năng xây dựng các nhóm làm việc hiệu quả trên cơ sở phân công công việc hợp lý, tinh thần đoàn kết cộng tác để phát huy tốt nhất năng lực nhân viên thực hiện những công việc chung.
- 2) Tạo ra một nền tảng để tăng cường sự đoàn kết nội bộ, xây dựng môi trường văn hóa hợp tác lành mạnh ở DN Khách sạn Rạng Đông để doanh nghiệp phát triển bền vững.

Nội dung Chuyên đề:

- 1) Khái quát về nhóm nhân viên
 - Nhóm nhân viên là gì?
 - Đặc điểm của nhóm nhân viên
 - Đặc điểm của nhóm nhân viên trong ngành KS-NH
- 2) Người lãnh đạo nhóm (team leader)
 - Yêu cầu về kỹ năng của team leader
 - Phẩm chất của team leader
- 3) Xây dựng và phát triển nhóm nhân viên phục vụ NH-KS
 - Xác định mục tiêu,
 - Xác định nguyên tắc hoạt động chung cho nhóm
 - Tìm hiểu năng lực, thế mạnh của từng thành viên
 - Phân công công việc hợp lý cho từng thành viên
 - Xây dựng quy trình và sự tương tác của các thành viên trong nhóm
- 4) Kỹ năng giải quyết mâu thuẫn trong nhóm
- 5) Phát huy hiệu quả hoạt động nhóm
 - Xây dựng sự đoàn kết, tin tưởng, thân ái
 - Tổ chức giao tiếp hiệu quả
 - Sự lãnh đạo gương mẫu
 - Phân công rõ ràng về trách nhiệm của cá nhân trong nhóm
 - Quản lý xung đột tốt
 - Ngăn chặn các hiện tượng tiêu cực
 - Tự kiểm tra và liên tục cải tiến các quy trình và sự tương tác trong nhóm
 - Công bằng trong cách đánh giá
- 6) Thảo luận: Hình hình xây dựng và phát triển các nhóm làm việc tại KS Rạng đông
- 7) Tư vấn KS Rạng đông xây dựng và phát triển nhóm nhân viên
- 8) Khảo sát–đánh giá–điều chỉnh kỹ năng làm việc nhóm của Nhân viên KS Rạng Đông

Sau khi tư vấn xây dựng nhóm làm việc khoảng 2 tuần, Ban giảng huấn sẽ đến Khách sạn Rạng đông và Nhà hàng Đoàn viên để quan sát, đánh giá và điều chỉnh các kỹ năng làm việc nhóm của nhân viên KS Rạng Đông.

CHUYÊN ĐỀ 5

KỸ NĂNG BÁN HÀNG TRONG LĨNH VỰC KHÁCH SẠN-NHÀ HÀNG

*Giảng huấn: PGS.TS Nguyễn Quyết Thắng,
Trưởng Khoa Du lịch, trường ĐH HUTECH,
Phó Chủ tịch Hiệp hội Đào tạo Du lịch Việt Nam*

Mục tiêu của chuyên đề:

- 1) Chuẩn hóa kỹ năng bán hàng cho đội ngũ nhân viên Khách sạn Rạng Đông, đặc biệt là nhân viên Nhà hàng Đoàn viên
- 2) Thỏa mãn tốt nhất nhu cầu khách hàng, thu hút thêm khách hàng và tăng doanh số dịch vụ cho doanh nghiệp

Nội dung Chuyên đề :

- 1) Khái quát về nghề bán hàng
 - Khách hàng là thượng đế
 - Phẩm chất đặc biệt của người bán hàng (liên hệ lĩnh vực kinh doanh KS-NH)
 - Quy trình bán hàng
- 2) Hiểu khách hàng
 - Kỹ năng, Thói quen, Nghiệp vụ
 - Thảo luận: Kỹ năng, Thói quen, Nghiệp vụ tìm hiểu khách hàng của nhân viên Nhà hàng Đoàn viên và Khách sạn Rạng Đông
- 3) Kỹ năng và nghệ thuật giới thiệu sản phẩm
 - Các nguyên tắc chung
 - Thảo luận: Kỹ năng và nghệ thuật giới thiệu sản phẩm Nhà hàng Đoàn viên và Khách sạn Rạng Đông
- 4) Kỹ năng và nghệ thuật báo giá
 - Các nguyên tắc chung
 - Thảo luận: Kỹ năng và nghệ thuật báo giá thức ăn và dịch vụ Nhà hàng Đoàn viên
- 5) Kỹ năng và nghệ thuật thuyết phục khách hàng
 - Các nguyên tắc chung
 - Thảo luận: Kỹ năng và nghệ thuật thuyết phục của nhân viên Khách sạn Rạng Đông
- 6) Nguyên tắc CSKH để tạo thương hiệu
- 7) Khảo sát–đánh giá–điều chỉnh kỹ năng bán hàng của Nhân viên KS Rạng Đông

Sau khi tư vấn xây dựng nhóm làm việc khoảng 2 tuần, Ban giảng huấn sẽ đến Khách sạn Rạng đông và Nhà hàng Đoàn viên để quan sát, đánh giá và điều chỉnh các kỹ năng bán hàng của nhân viên KS Rạng Đông.

PHẦN 2

CHƯƠNG TRÌNH NÂNG CAO NĂNG LỰC LÃNH ĐẠO CHO CÁN BỘ QUẢN LÝ DOANH NGHIỆP (KHÁCH SẠN RẠNG ĐÔNG)

ĐỐI TƯỢNG KHÓA HỌC

- 1) Cán bộ quản lý Khách sạn Rạng đông
- 2) Cán bộ quản lý Nhà hàng Đoàn viên
- 3) Trưởng/phó các bộ phận tại KS Rạng đông và Nhà hàng Đoàn viên
- 4) Các cán bộ quản lý khác

CHUYÊN ĐỀ 1

KỸ NĂNG VÀ NGHỆ THUẬT LÃNH ĐẠO

*Giảng huấn: TS. Lê Cao Thanh,
Viện trưởng Viện Chiến lược & QTDN,
Trưởng ban Tư vấn Phát triển TP Tây Ninh
Cố vấn Trưởng CLB Doanh nhân Sen Hồng*

Thời lượng: 4 buổi

Mục tiêu của chuyên đề:

- 1) Trang bị nền tảng kiến thức và kinh nghiệm để đội ngũ cán bộ quản lý của DN (Khách sạn Rạng Đông) tự trau dồi tiến tới tầm nghệ thuật lãnh đạo, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao
- 2) Nâng tầm đội ngũ cán bộ quản lý các đơn vị thuộc Khách sạn Rạng Đông đương tầm với yêu cầu phát triển doanh nghiệp Khách sạn Rạng Đông trong giai đoạn mới.

Nội dung chuyên đề

1. Những vấn đề tâm lý trong công tác lãnh đạo
 - Tâm lý nhân viên (động cơ làm việc, nhận thức, tính khí của nhân viên)
 - Tâm lý nhóm (hiện tượng lây lan tâm lý, dư luận và tiếng đồn trong cơ quan)
 - Các phẩm chất và năng lực cần thiết của người lãnh đạo và cách rèn luyện trau dồi
2. Quyền lực của người lãnh đạo
 - Các loại quyền lực của lãnh đạo (quyền lực cứng, quyền lực mềm, quyền lực thông minh)
 - Cách thức tạo quyền lực
 - Cách thức sử dụng hiệu quả quyền lực trong lãnh đạo
3. Kỹ năng bố trí, sử dụng nhân lực
 - Kỹ năng đánh giá nhân viên
 - Nguyên tắc dụng nhân
 - Nguyên tắc sử dụng người tài và nghệ thuật dụng nhân
 - Nguyên tắc lãnh đạo trí thức
4. Kỹ năng và nghệ thuật động viên nhân viên
 - Các nguyên tắc chung
 - Tạo môi trường làm việc sáng tạo
 - Nguyên tắc khen thưởng để động viên nhân viên
 - Nghệ thuật truyền lửa cho nhân viên
5. Kỹ năng kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của nhân viên
 - Nguyên tắc kiểm tra giám sát
 - Nghệ thuật giám sát hiệu quả
6. Nghệ thuật tạo sự trung thành của nhân viên
7. Thảo luận các tình huống lãnh đạo – quản lý tại KS Rạng Đông

CHUYÊN ĐỀ 2

KỸ NĂNG VÀ NGHỆ THUẬT GIAO TIẾP CỦA CÁN BỘ QUẢN LÝ

*Giảng huấn: TS. Thái Trí Dũng,
Trưởng bộ môn Nhân lực, ĐH. Kinh tế TP.HCM*

Thời lượng: 4 buổi

Mục tiêu của chuyên đề:

- 1) Trang bị nền tảng kiến thức và kinh nghiệm để đội ngũ cán bộ quản lý của doanh nghiệp Khách sạn Rạng Đông tự trau dồi tiến tới tầm nghệ thuật giao tiếp, nhằm xử lý tốt quan hệ với nhân viên, đồng nghiệp và khách hàng,
- 2) Nâng tầm đội ngũ cán bộ quản lý của doanh nghiệp Khách sạn Rạng Đông, tạo nền tảng xây dựng và phát triển văn hóa hợp tác tốt đẹp trong doanh nghiệp.

Nội dung Chuyên đề :

- 1) Kỹ năng nắm bắt tâm lý nhân viên để giao tiếp hiệu quả
 - Nhận dạng đặc điểm tâm lý qua nhân tướng học,
 - Kỹ năng quan sát nắm bắt tâm lý nhân viên
- 2) Các nguyên tắc giao tiếp cơ bản của nhà quản lý
 - Kỹ năng lắng nghe nhân viên
 - Kỹ năng ra mệnh lệnh quản lý
 - Kỹ năng thuyết phục nhân viên
 - Kỹ năng phê bình nhân viên
 - Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ
 - Nghệ thuật thể hiện uy quyền và đẳng cấp
- 3) Giao tiếp qua điện thoại
- 4) Nguyên tắc sử dụng công nghệ mạng trong quản lý (tin nhắn, email, facebook,...)
- 5) Kỹ năng điều hành cuộc họp
- 6) Kỹ năng viết báo cáo
- 7) Kỹ năng và nghệ thuật giải quyết phàn nàn của nhân viên và khách hàng
- 8) Kỹ năng giải quyết xung đột trong đơn vị
- 9) Kỹ năng đàm phán với đối tác
- 10) Thảo luận các tình huống giao tiếp (do cán bộ quản lý của KS Rạng Đông đề xuất)

CHUYÊN ĐỀ 3

XÂY DỰNG VĂN HÓA HỢP TÁC TRONG DOANH NGHIỆP

Giảng huấn: TS. Nguyễn Văn Hội

Khoa QTKD, ĐH. Kinh tế TP.HCM

Thời lượng: 4 buổi

Mục tiêu của chuyên đề:

- 1) Trang bị nền tảng kiến thức và kỹ năng để đội ngũ cán bộ quản lý của Khách sạn Rạng Đông đóng góp hiệu quả cho việc xây dựng và triển khai văn hóa hợp tác tại Khách sạn Rạng Đông,
- 2) Nâng tầm đội ngũ cán bộ quản lý của Khách sạn Rạng Đông về mặt ứng xử theo chuẩn văn hóa, đặc biệt là văn hóa hợp tác, tạo nền tảng xây dựng và phát triển thương hiệu KSRĐ.

Nội dung chuyên đề :

- 1) Khái quát về văn hóa doanh nghiệp
 - Các yếu tố cấu thành văn hóa doanh nghiệp ,
 - Vai trò của văn hóa doanh nghiệp
 - Các loại hình văn hóa của doanh nghiệp
 - Văn hóa doanh nhân
- 2) Khái quát về văn hóa hợp tác
 - Đặc trưng văn hóa hợp tác
 - Đo lường văn hóa hợp tác
 - Sức mạnh của sự hợp tác
- 3) Xây dựng nền tảng văn hóa hợp tác trong doanh nghiệp
 - Tạo dựng CSVC cho hợp tác,
 - Xây dựng tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi văn hóa hợp tác,
 - Xây dựng chuẩn mực hành vi văn hóa hợp tác,
 - Xây dựng nguyên tắc hành động, chuẩn mực hành vi, quy tắc ứng xử, tiêu chuẩn giao ước, khuôn mẫu hành vi,
 - Xây dựng phương châm điều hành; biện pháp quản lý văn hóa hợp tác
- 4) Triển khai văn hóa hợp tác
 - Truyền thông giá trị văn hóa
 - Tạo môi liên kết trong các nhóm
 - Tạo môi liên kết giữa các đơn vị
 - Quản trị mâu thuẫn
- 5) Nhà quản trị trong văn hóa hợp tác
 - Xây dựng phong cách lãnh đạo mang bản sắc văn hoá hợp tác
 - Hoàn thiện và nâng cao năng lực lãnh đạo các quan hệ
 - Tạo động lực cho bản thân.
 - Tạo động lực cho cộng sự và đối tác
 - Nhà quản trị là tấm gương văn hóa

CHUYÊN ĐỀ 4

PHÁT HUY NĂNG LỰC THAM MƯU CỦA CÁN BỘ QUẢN LÝ

*Giảng huấn: Viện sĩ, TSKH Nguyễn Văn Đáng,
Nguyên Tổng giám đốc Công ty Investco
Giảng viên ĐH. Tài Chính - Marketing*

Thời lượng: 4 buổi

Mục tiêu của chuyên đề:

- 1) Trang bị nền tảng kiến thức và kỹ năng để đội ngũ cán bộ quản lý của Khách sạn Rạng Đông nâng cao năng lực tham mưu, đóng góp nhiều ý tưởng sáng tạo và giải pháp hiệu quả cho DN,
- 2) Nâng tầm đội ngũ cán bộ quản lý của Khách sạn Rạng Đông về tầm nhìn chiến lược, năng lực chuyên môn để trở thành những nhà tư vấn, tham mưu có đẳng cấp.

Nội dung Chuyên đề :

- 1) Khái quát về chức năng tham mưu của cán bộ quản lý các đơn vị trực thuộc
 - Vai trò của người thuộc cấp trong phát hiện vấn đề
 - Sự cần thiết phát huy khả năng sáng tạo của cán bộ quản lý
- 2) Các phẩm chất và kỹ năng cần thiết để làm tốt chức năng tham mưu
 - Tư duy chiến lược
 - Kỹ năng phân tích môi trường kinh doanh dịch vụ KS-NH
 - Kỹ năng phân tích nguồn lực của doanh nghiệp
- 3) Phương pháp phát hiện vấn đề và xây dựng ý tưởng giải pháp
 - Hình thành thói quen quan sát môi trường kinh doanh
 - Sứ mệnh hiểu rõ tình hình nội tại của cơ quan
 - Phương pháp tư duy tổng hợp để đề xuất ý tưởng
- 4) Xây dựng cơ sở của đề xuất
 - Lựa chọn các điểm mạnh và điểm yếu là cơ sở
 - Tổng hợp các căn cứ kết quả phân tích môi trường kinh doanh
 - Tóm tắt kinh nghiệm trong thực tiễn
- 5) Biến ý tưởng của mình thành quyết định của sếp
 - Chuẩn bị: bản kiến nghị, các lý lẽ, các minh chứng
 - Chọn thời điểm trình bày
 - Chọn cách thức trình bày
- 6) Thực hành tham mưu chiến lược kinh doanh Nhà hàng Đoàn viên
 - Thực hành phân tích môi trường kinh doanh của Nhà hàng Đoàn viên
 - Thực hành phân tích nguồn lực trong kinh doanh Nhà hàng Đoàn viên
 - Thực hành phân tích & tư duy tổng hợp để đề xuất ý tưởng kinh doanh
 - Thực hành xây dựng bản kiến nghị về ý tưởng kinh doanh mới

CHUYÊN ĐỀ 5

XÂY DỰNG VÀ NÂNG CAO UY TÍN THƯƠNG HIỆU CỦA DOANH NGHIỆP KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG

*Giảng huấn: GS.TS Hồ Đức Hùng,
Nguyên Viện trưởng Viện Nghiên cứu Kinh tế Phát triển
Trường ĐH. Kinh tế TP.HCM*

Thời lượng: 4 buổi

Mục tiêu của chuyên đề:

- 1) Trang bị nền tảng kiến thức và kỹ năng để đội ngũ cán bộ quản lý của Khách sạn Rạng Đông đóng góp hiệu quả cho việc xây dựng và phát triển thương hiệu Khách sạn Rạng Đông,
- 2) Tạo tiền đề để Khách sạn Rạng Đông triển khai các hoạt động phát triển thương hiệu.

Nội dung Chuyên đề :

- 1) Khái quát về thương hiệu của doanh nghiệp
 - Thương hiệu là uy tín của doanh nghiệp và tình yêu của khách hàng
 - Các yếu tố cấu thành thương hiệu (của Khách sạn Rạng Đông)
 - Các yếu tố cấu thành tài sản thương hiệu (của Khách sạn Rạng Đông)
 - Tại sao doanh nghiệp phải xây dựng và phát triển thương hiệu
 - Quy trình xây dựng một thương hiệu
- 2) Xác định tầm nhìn và sứ mệnh thương hiệu (trường hợp Khách sạn Rạng Đông)
 - Ý nghĩa của tầm nhìn và sứ mệnh thương hiệu
 - Nguyên tắc chung xác định tầm nhìn sứ mệnh thương hiệu
 - Thảo luận về ấn tượng tầm nhìn, sứ mệnh Khách sạn Rạng Đông
- 3) Định vị thương hiệu sản phẩm của doanh nghiệp
 - Ý nghĩa của định vị thương hiệu sản phẩm
 - Nguyên tắc về định vị thương hiệu sản phẩm
 - Thảo luận về định vị thương hiệu sản phẩm của Khách sạn Rạng Đông
 - Thảo luận về định vị thương hiệu sản phẩm của Nhà hàng Đoàn Viên
- 4) Định vị thương hiệu doanh nghiệp
 - Ý nghĩa của định vị thương hiệu doanh nghiệp
 - Nguyên tắc về định vị thương hiệu doanh nghiệp
 - Thảo luận về định vị thương hiệu Khách sạn Rạng Đông
 - Thảo luận về định vị thương hiệu Nhà hàng Đoàn Viên
- 5) Xây dựng hệ thống nhận diện thương hiệu (cá biệt hóa thương hiệu)
 - Nguyên tắc khác biệt hóa thương hiệu
 - Nguyên tắc thiết kế logo, slogan, chọn màu sắc, chọn âm thanh
 - Thảo luận về hệ thống nhận diện Khách sạn Rạng Đông
 - Thảo luận về hệ thống nhận diện Nhà hàng Đoàn Viên
- 6) Truyền thông quảng bá thương hiệu
 - Đội ngũ làm thương hiệu cho doanh nghiệp Khách sạn Rạng Đông
 - Công cụ để quảng bá thương hiệu
 - Phương pháp quảng bá thương hiệu
 - Thảo luận: quảng bá thương hiệu Khách sạn Rạng Đông và Nhà hàng Đoàn Viên