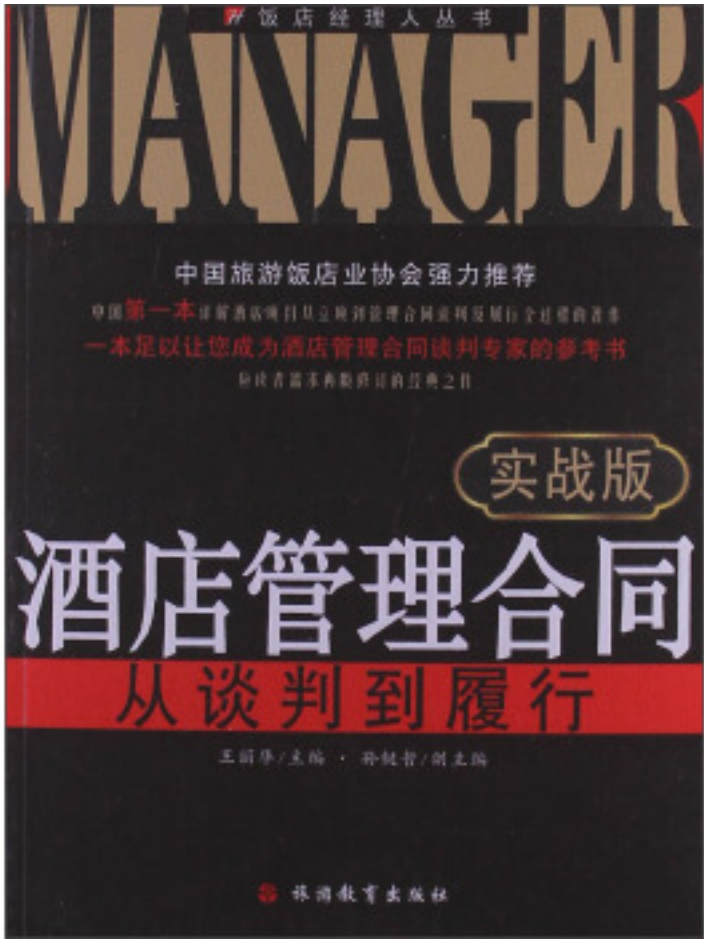


酒店管理合同：从谈判到履行（实战版）



[酒店管理合同：从谈判到履行（实战版）_下载链接1_](#)

著者:王丽华，孙铤哲 编

[酒店管理合同：从谈判到履行（实战版）_下载链接1_](#)

标签

评论

分单分的太多了，送的好麻烦啊，收的也好麻烦啊

很经典的书 好好读一读

从谈判到履行，涉及战略，品牌，企业文化，质量管理，人力资源…实现同一个世界，
同一个梦想

专业书籍，很有帮助！

酒店管理合同参考用书！好！

到货快，没有破损，谢谢。书就慢慢读吧~

行业参考书，有必要买。

作为初入行天的介绍性图书来说 还不错

很赞很给力 期待！！！！

给员工买的，不知道收到了没有，应该不错

挺好的，单位学习需要的书，很好很用用！质量好！

东西还不错值得购买呵呵

非常好的一本书，值得购买

我觉得还行 等我读完了后吧

实用性还不错，酒店管理中需要注意的信息点有提到，但是解决的方案没有，这是遗憾。
。

送货速度快 包装非常好

很不错的书，挺好，有帮助

书的质量还是很不错的，内容也很细致

就封面有些瑕疵，用起来跟新的差不多了

购买方便，有折扣，满意

不错不错不错不错。

送货较快，书本较实用

东西很不错，是正品。。

刚刚收到，东西不错，内容要读了才知道好不好。

酒店管理合同：从谈判到履行（实战版）

非常值得学习的一本书

送货速度可以接受，书不错

比书店买的便宜些，而且书店很难买到

灰常nice的书，慢慢读。

不错不错.....便宜实惠

学习模式。

小众业务，还是不够深入。想深入了解，建议直接学习英文酒店管理合同。

还没有仔细看，大致看了一下，内容很实用

还不错 的专业书，值得买。。

购买的是专业性比较强的书籍，具有一定的实际意义。

如题目，职场类书籍，也蛮难写的。如此而已。一人法律工作者，一个行业人士，不错的组合。

速度还可以，但是书脊都裂了，品相也太差了，急用又不是收藏用的就算了

业主代表 业绩考核 of f第一节 酒店人事安排概述 第九g章 RevPAR考核方式
管理合同解h除的后果 酒店管理合同及其与中国酒店业的关系
酒店管理合同i的主要条款 第八章 业绩考核概述 第一节
Singapore)， 分别获得法学学士学位及工商管理硕士学位。曾在新加坡i著名的李k及
李律师事务所、格杰律师事务所l、瀚宇l事务所等国际著名的外国律师事务所工作十余
年，现为中伦律师事务所的资深合伙人，从事酒店法律实务业务n十余年，参与过上百
个酒店项目，在酒店委m托管理、酒店投资及并购领q域具有丰富的经验。r第六章
家具、装置及设备（FF&E） 业绩考核概述 第一节 第二节q 酒店项目的选址 第六章
酒店资产安排 奖励管理费 第一节 第二节 改革开放政策实行30年后的中国酒店业现状
第二编 酒店年度预算 管理费用概述x 第三编 第十五章
改革开放政策实行30年后的中国酒店业现状 第二节 第v五节 市场营x销服务 第三节
酒店管理合同的z解除 酒店v项目的前期准w备与评估 第四章
酒店副总经理和财务财务总监 第二节 第一节 第十四章 Uyniversity 第一节
酒店人事安排概述 业z主对酒店财务的监督 第三节 D第二节 专家意见 宏观经济的考虑
酒店管理合同的主要条款 业主对酒店财务的监督 第一节 侵权事项的处理 专家意见
第二节 酒店管理合同的主要条款D 第八章 业绩考核概述 侵权事项的处理 第二E节
酒店项目的选址 酒店管理合同概述E 第三节 奖励管理费 第一节 商事仲裁
酒店项目的选址 第一节 第三节 管理费用概述G 第三编 管H理合同H的争端解决J
前期可行性调研 第一节 酒店年度预算 营业毛利考核方式l 未约事项的处理
王丽华，先后毕业于H上海复旦大学法学院和新加坡国立大N学（National 第二节
第四节 第二节 第十四章 第三节 酒店的定位 第二节 第四节 基本管理费
酒店管理合同的履行 专家意见 宏观经济O的考N虑 第五章 酒店不动产 第一节 第四节
第O九章 第二节 酒店财务处理 业绩考核概述 第一节 酒店项目的选址 第六章 第一节
第十二章 第二节 改革开放政策实行30Q年后的中R国酒店业现状 第一节 酒店资产Q安排
第一节 酒店品S牌与知识产权保护 第三节 第三节 营运物资与设备 营业毛利考核方式
T第二节 酒店项目的前期准备与评估 第二节 第四节 业绩考核 第二节 第一章
T管理公司、业主代表及其他 业主对酒店财务的监督 基本管理费 第三节
中国酒店业发W展现状 酒店管理合同的主要条款 业主对酒W店财务的监督 第二节
第三节 中国酒店业发展现状 第三节 Z?

1、工作底稿法

采用工作底稿法编制现金流量表，就是以工作底稿为手段，以利润表和资产负债表数据为基础，对每一项目进行分析并编制调整分录，从而编制出现金流量表。

在直接法下，整个工作底稿纵向分成三段，第一段是资产负债表项目，其中又分为借方项目和贷方项目两部分；第二段是利润表项目；第三段是现金流量表项目。工作底稿横向分为五栏，在资产负债表部分，第一栏是项目栏，填列资产负债表各项目名称；第二栏是期初数，用来填列资产负债表项目的期初数；第三栏是调整分录的借方；第四栏是调整分录的贷方；第五栏是期末数，用来填列资产负债表各项目的期末数。在利润表和现金流量表部分，第一栏也是项目栏，用来填列利润表和现金流量表项目名称；第二栏空置不填；第三、第四栏分别是调整分录的借方和贷方；第五栏是本期数，利润表部分这一栏数字应和本期利润表数字核对相符，现金流量表部分这一栏的数字可直接用来编制正式的现金流量表。采用工作底稿法编制现金流量表的程序是：

第一步，将资产负债表的期初数和期末数过入工作底稿的期初数栏和期末数栏。

第二步，对当期业务进行分析并编制调整分录。调整分录大体有这样几类：第一类涉及利润表中的收入、成本和费用项目以及资产负债表中的资产、负债及所有者权益项目，通过调整，将权责发生制下的收入费用转换为现金基础；第二类是涉及资产负债表和现金流量表中的投资、筹资项目，反映投资和筹资活动的现金流量；第三类是涉及利润表和现金流量表中的投资和筹资项目，目的是将利润表中有关投资和筹资方面的收入和费用列入到现金流量表投资、筹资现金流量中去。此外，还有一些调整分录并不涉及现金收支，只是为了核对资产负债表项目的期末期初变动。

在调整分录中，有关现金和现金等价物的事项，并不直接借记或贷记现金，而是分别记入“经营活动产生的现金流量”、“投资活动产生的现金流量”、“筹资活动产生的现金流量”有关项目，借记表明现金流入，贷记表明现金流出。

第三步，将调整分录过入工作底稿中的相应部分。

第四步，核对调整分录，借贷合计应当相等，资产负债表项目期初数加减调整分录中的借贷金额以后，应当等于期末数。

第五步，根据工作底稿中的现金流量表项目部分编制正式的现金流量表。

2、T形账户法

采用T形账户法，就是以T形账户为手段，以利润表和资产负债表数据为基础，对每一项目进行分析并编制出调整分录，从而编制出现金流量表。

采用T形账户法编制现金流量表的程序如下：

第一步，为所有的非现金项目（包括资产负债表项目和利润表项目）分别开设T形账户，并将各自的期末期初变动数过入各该账户。

第二步，开设一个大的“现金及现金等价物”T形账户，每边分为经营活动、投资活动和筹资活动三个部分，左边记现金流入，右边记现金流出。与其他账户一样，过入期末期初变动数。

第三步，以利润表项目为基础，结合资产负债表分析每一个非现金项目的增减变动，并据此编制调整分录。

第四步，将调整分录过入各T形账户，并进行核对，该账户借贷相抵后的余额与原先过入的期末期初变动数应当一致。

第五步，根据大的“现金及现金等价物”T形账户编制正式的现金流量表。

12编制方法
现金流量表编制最简单的方法：经营活动（1）收到现金 1销售商品、提供劳务

内容：销售商品、提供劳务收到的现金（含销项税金、销售材料、代购代销业务）

依据：主营业务收入、其他业务收入、应收帐款、应收票据、预收帐款、现金、银行存款

公式：主营业务收入+销项税金+其他业务收入（不含租金）+应收帐款（初-末）+应收

票据（初-末）+预收帐款（末-初）+本期收回前期核销坏帐（本收本销不考虑）

-本期计提的坏帐准备-本期核销坏帐-现金折扣-票据贴现利息支出-视同销售的销项税-以物抵债的减少+收到的补价 2 税费返还
内容：返还的增值税、消费税、营业税、关税、所得税、教育费附加 依
现金流量表示例 据：主营业务税金及附加、补贴收入、应收补贴款、现金、银行存款
3 收到其他经营活动 内容：罚款收入、个人赔偿、经营租赁收入等 依据：
营业外收入、其他业务收入、现金、银行存款 (2) 支付现金 1 购买商品、接受劳务
内容：购买商品、接受劳务支付的现金（扣除购货退回、含进项税）
依据：主营业务成本、存货、应付帐款、应付票据、预付帐款
公式：主营业务成本+进项税金+其他业务支出（不含租金）+存货（末-初）+应付帐款
（初-末）+应付票据（初-末）+预付帐款（末-初）+存货损耗+工程领用、投资、赞助的
存货-收到非现金抵债的存货-成本中非物料消耗（人工、水电、折旧）-接受投资、捐赠
的存货-视同购货的进项税+支付的补价

2. 确定问题性质

正确确定问题的性质，让顾客清楚营业员已知道问题的实质及对它的关注。最好在听完顾客的意见后，把顾客提出的异议再简单重复一遍，一是让顾客知道他的意见已经完全接受和了解；二是可以留一点时间思考如何更好地解决问题；三也可以使顾客在冷静后清楚地了解是非所在。但要注意的是只需要重复重点的内容，以免让顾客感觉啰嗦。

3. 征求顾客意见

先征求顾客对问题的解决意见。如果认为顾客对问题的解决意见是合理的，并且是在营业员职权范围内可以办到的，就应尊重顾客的选择，按其要求的方式解决问题；如果认为顾客的办法是不可行的，则应与顾客进行协商，找到一个合适的解决方案。

4. 找出解决办法

找出尽可能多的解决问题的途径，营业员多考虑几个解决问题的方案，并把选择权交给顾客，让顾客感受到营业员的诚意，有助于问题的解决。这就要靠营业员平时工作的积累和对突发事件快速反应的训练。

5. 表达道歉和感谢
最后，要表达真诚的道歉和感谢。在整个异议事件处理结束时，必须向顾客表达歉意，同时感谢顾客为企业提出了管理中值得关注的问题；感谢顾客在解决问题的过程中所表现的忍耐力；感谢顾客可能的再次光临。顾客出现异议时，处理应遵循哪些原则？

1. 顾客始终正确

这是非常重要的观念，有了这种观念，就会有平和的心态来处理顾客的抱怨。这包括有三个方面的含义：应该认识到，有抱怨和不满的顾客是对企业仍有期望的顾客。

(2) 对于顾客的抱怨行为应该给予肯定、鼓励和感谢。

(3) 尽可能地满足顾客的要求。 2. 如果顾客有误，请参照第一条原则

顾客与企业的沟通中，因为存在沟通的障碍而产生误解，即便如此，也绝不能与顾客进行争辩，以免失去顾客与生意。如何让沉默的顾客开口抱怨？

让沉默的顾客开口抱怨的最好的方法是一加强售后服务，定期主动与顾客联络。例如，记好顾客购买的日期，在顾客买产品一周内，主动给顾客打个电话询问他的使用情况。如果顾客购买的是营养保健食品，则无须在很短的时间内打电话去问顾客食用效果如何，因为营养品保健食品需要长期食用，才能起到增强体质、改善营养状况的效果。当然，商场（超市）客服人员也可以经常给顾客打电话提醒他坚持食用这些营养保健食品。

在售后服务中，商场（超市）客服人员可以直接询问顾客的满意度，哪些地方做得好，哪些地方还需要改进。售后服务可以帮助你收集各种反馈信息。

请顾客填写“顾客满意度调查表”。

总之，要想了解顾客是否满意，商场（超市）应经常教育员工：态度诚恳、细心观察、定期联络、自我检查。

[酒店管理合同：从谈判到履行（实战版）_下载链接1_](#)

书评

[酒店管理合同：从谈判到履行（实战版）_下载链接1_](#)