

现代酒店现场销售技巧

主讲：胡金华

课程目标：

员工将会学习和掌握点菜、沟通倾听基本要领，提高职业素养，提高工作效率，增进自身的修养，诚信待人，敬忠职守，培养高度责任感，为企业留住人才，培养人才。

课程时长：

2天/1天 pm9:00—12:00 pm14:00-17:00

课程提纲：

第一讲 餐饮销售概述

1. 销售的三个境界
2. 餐饮销售的三个层面
3. 员工专业技能欠佳的原因
4. 推销的障碍及解决方法

第二讲 顾客心理

1. 现代餐饮顾客的九大心理需求
2. 顾客消费类型分析
3. 感官对顾客心理的影响
4. 不同类型顾客的消费行为分析

第三讲 看的技巧

1. 观察顾客的技巧
2. 顾客的五种需求
3. 人类需求的特点
4. 机会与需求的关系

第四讲 说的技巧

1. 巧用开放式和封闭式问题
2. 运用“FAB”法引导顾客
3. 常用服务用语
4. 用顾客喜欢的方式去说

第五讲 点餐技巧

1. 提高订餐率—深入人“心”进行菜品销售

2. 高利润菜肴的推销

3. 怎样提供选择

4. 怎样描述菜单

5. 如何识别购买信号

6. 如何克服犹豫

第六讲 投诉处理技巧

1. 如何看待客人投诉

2. 如何使投诉转变成商机

3. 保住老顾客是营销人员更为理智的选择

4. 餐饮顾客投诉的原因

5. 投诉处理原则

6. 投诉处理流程

7. 投诉处理禁止法则

8. “十大”服务禁语

9. 当你面对激动的投诉时……

10. 几种难于应付的投诉客户

备注：本课程将根据企业实际培训需求予以适当调整，形成唯一的解决方案。