

向海底捞学习成功秘诀

主讲：高定基 | 著名实力派讲师/海底捞经验培训第一人

【课程背景】

- ❖ 一家让人尊敬的企业
- ❖ 一部令人惊叹的创业传奇
- ❖ 一套任何企业都应学习的管理理念
- ❖ 一种肯德基和必胜客都要学习的管理智慧
- ❖ 一个把中国餐饮文化传播到海外的餐饮巨头
- ❖ 一次不容错过的揭秘企业管理精髓的饕餮盛宴

海底捞是誉满京城的火锅连锁品牌，海底捞 8000 元起家，如今 100 多家店，营业额 100 多个亿，利润位居餐饮行业之首。

北京单店平均每天接待顾客 2000 人；去吃火锅等两个小时很正常；三伏天也要排队吃火锅；每天 3-5 桌的翻台率创造了业界记录。

冒充海底捞品牌的有十多个，都不了了之；海底捞有 80% 的顾客回头率，员工离职率只有 8%，而行业的平均离职率超过 50%。

以前国外没有一家店，却成为《哈佛商业评论》的经典案例。很多投资银行追着要给海底捞钱；无数同行高薪挖他的员工。

无数同行学习他，模仿他，甚至派出卧底，上演无间道，也学

不到精髓。老板轻松自在，去图书馆看看书，在四川大山里转悠。

资深实力派讲师高定基老师跟踪研究海底捞多年，从营销和人性管理两个维度深度剖析海底捞的成功秘诀。**任何企业只要运用好这个秘诀，都可以成就本行业的“海底捞”。**

【培训对象】

董事长、总裁、管理层、服务人员

【学习收益】

- 1.熟悉海底捞的服务场景
- 2.理解海底捞背后的成功逻辑
- 3.掌握学习和运用海底捞经验的方法

【课程时长】

1天，6课时。

【授课工具】

投影仪、音响麦克风、音频线、白板、白板笔、白纸等。

【课程特色】

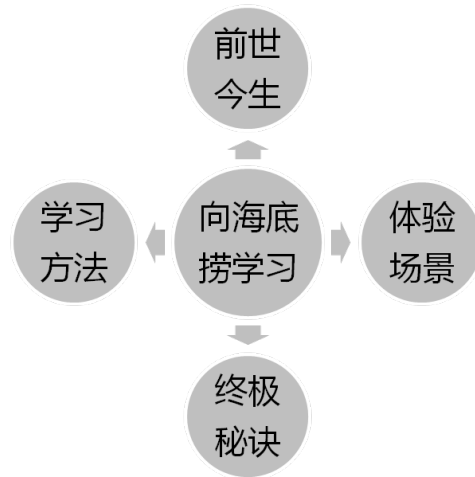
课程结构紧凑、条理清晰、逻辑性强，内容丰富详实，案例精彩纷呈，讲授深入浅出、通俗易懂，教学形式多样，穿透力强。

【授课形式】

本课程运用组合式教学形式，包括理论讲授、案例分析、情景演练、互动问答、小组讨论、视频感悟、游戏启发、团队PK等。

【课程

结构】



【课程大纲】

第一单元 海底捞的前世今生

- 1.海底捞的发迹历史
- 2.海底捞的名称由来
- 3.海底捞取得的成就
- 4.海底捞的发展现状

第二单元 海底捞的经典体验场景

- 1.等待是一种快乐

- 2.进餐中关注细节
- 3.照顾好您的小孩
- 4.五星级的洗手间服务
- 5.餐后送果盘和小礼品
- 6.离开了还有我的牵挂
- 7.您的喜好习惯我记得
- 8.真心真意换您的满意
- 9.没有的我们也会去努力
- 10.吃的开心也要看得开心

第三单元 海底捞成功背后的秘诀

1.服务成功的终极秘诀：客户价值

- ① 客户价值的公式与内涵
- ② 海底捞创造的客户价值
- ③ 客户价值的三大境界
- ④ 创新客户价值的方法

2.管理成功的终极秘诀：员工价值

- ① 创始人多年后的感悟：员工也是客户
- ② 海底捞成就员工价值的六大方向

3.创造为员工谋福祉的企业文化

① 海底捞的理念定位与众不同

② 海底捞诠释文化核心的行动

第四单元 学习海底捞经验的方法

1.学习：参观与体验，聆听讲师授课

2.模仿：哪些可以直接移用和复制

3.创新：建立创新机制创新服务