

海底捞的管理密码——服务管理

主讲：南海春 | 原海底捞高级 HR

【课程背景】

海底捞 海底捞

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模式

一家全球市值最高的中式正餐上市公司

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商业引爆密码的饕餮盛宴

无数企业学习海底捞，模仿海底捞，甚至派出卧底，上演无间道，

但也学不到精髓，为什么？

因为学的只是表面，没有学到真谛。

如何才能学到真谛？

那就要掌握海底捞模式的管理密码——服务管理。

【培训对象】

企业一线销售人员、企业一线服务人员

【学习收益】

- 1.了解海底捞的服务理念，提升员工的服务意识；
- 2.掌握海底捞的服务本质，改善员工的服务态度；
- 3.学习海底捞“赢得客户的心”案例，引导员工制定出“赢得客户的心”基本草案。

【课程时长】

0.5—1天（3—6课时）

【授课工具】

投影仪、音响、麦克风、白板、海报纸、彩色白板笔、海报等

【课程特色】

吃火锅、听故事、看视频、做游戏、学知识

【授课形式】

理论讲解、案例分析、情景演练、互动问答、小组讨论、引导式等

【课程大纲】

一、海底捞概述

二、海底捞的“个性（变态）服务”案例展示，引申公司“个性服务”

草案。

- 1、不断赢得新客户
- 2、如何留住老客户
- 3、把坏事变好事
- 4、雪中送炭
- 5、锦上添花
- 6、灵活处理客户的非常要求

三、海底捞的服务理念

四、海底捞的服务本质