

《餐饮 360 优质服务体系建设》

【培训课时】	2天/12课时	(可1天,内容以企业需求调整)	【培训师】	孙老师
【培训对象】	餐饮服务、销售、出品部门管理人员			
【培训特点】	融顾问式、教练式于一体;“讲授+方法+工具+实务”结合: 案例剖析+角色扮演+情景模拟+小组PK+答疑分享+音乐视频+故事游戏+室内拓展			
【培训优势】	系统专业:十一年餐饮经营管理经验总结与积累,非行业外“空降兵”。 品质高端:九年总裁班培训经验,课程内容前沿高端,非普通培训层次。 深层互动:课堂氛围激情生动,互动紧绕课程主题内容,非哗众取宠。 易懂易用:案例剖析,讲解深入浅出,方法简单实用,非业外案例方法,好听不实用。			
【课程背景】:	<p>餐饮服务是主要产品,服务品质的好坏将直接影响客人的消费态度、消费水平及消费利益。一家酒店要获得成功,就必须不断提高服务质量,以质量求生存,以质量求信誉,以质量赢得客人。对服务品质的管理是酒店在激烈竞争中取得相对优势的直接重要途径,是酒店生存与发展的基础!因此,加强酒店服务品质的科学管理,提高服务质量是酒店管理中永恒的主题。</p> <p>360优质服务品质管理是以全员参与为基础,通过对涉及产品质量的对象、过程、人员的全面管理和全面应用各种管理方法,达到让顾客非常满意和本企业保证成功的管理活动。</p> <p>360优质服务的最高境界:1、酒店团队一定以服务质量为中心的;2、所有部门和人员都参与服务管理中的;3、全员教育服务培训贯穿于服务管理中的;4、酒店最高层强有力而持续的领导并参与的;5、谋求长期经济效益和社会效益的。</p> <p>本课程以“顾客360度体验”为导向,从企业实际出发,传授抓管理思想、质量目标、管理体系和管理技术四大要领,此管理模式核心在于以科学管理体系让服务水平发挥得以最大化,方法简单实用,易于复制,是酒店管理学习掌握服务品质管理方法知识,提高服务管理水平的首选课程。</p>			
【课程收益】:	<ul style="list-style-type: none">观念更新:认知顾客服务感知的理念;掌握服务团队沟通、辅导、训练与激励技巧;掌握如何让服务增值,赢得忠诚顾客的实用管理模式掌握酒店顾客服务体验关怀设计的实用技巧掌握有效做好顾客满意度测评与顾客管理的实用方法掌握建立360服务品质管理体系,进行服务品质管控运用的方法掌握服务考核与激励员工服务激情的实用方法			
【课程大纲】:				

第一章 餐饮 360 优质服务的品质基因培育

一、360 优质服务意识的全员建立

二、360 优质服务的品质体验层次

感动、点赞；哇欧、惊喜

三、360 优质体验服务文化建设

1. 真诚、热情、有情；征服原始脑、爱

2. 师带徒，一专多能，权利，PK

3. 快乐协作，信仰荣耀，期望

四、360 优质服务品质支持保障系统建设

五、360 优质服务价值链的建设

第二章 餐饮 360 优质体验服务模式建设

一、掌握互联网时代顾客消费特征与需求

二、顾客 360 优质体验的个性化与超常化服务设计

(一) 不同人群、类型、时日、流程的服务设计

(二) 个性化与超常化服务的设计运用要诀

1. 亮点导入：关键人；关键时刻；取悦攻略；独特体验

2. 设计运用：放在心中，情感交流，体验关怀

3. 移动互联网时代 360 优质体验服务的目标建设

(三) 如何从标准化向个性化、个性化向超常化升级

三、顾客沟通价值延伸机制的建设

(一) 5 类对客服务沟通话术设计

日常用语；功能布局；产品塑造；异议处理；服务沟通

(二) 瞬间提升顾客感知的 6 大要诀

四、给予顾客便利好处机制的建设

(一) 善待“特殊顾客”，成为日常朋友

1. 5 大赠送与 5 大邀请设计

2. 常规服务五勤/五快、熟练/准确

3. 个性化的接待前精心准备设计

4. 人性化的温馨洗手间与儿童区设计

(二) 获得顾客更加依赖的方法—降低顾客成本

如何节约顾客的时间成本、货币成本、心理成本

五、客诉处理标准体系的建设

1. 顾客投诉的 9 大类型

2. 顾客投诉处理的标准原则与方法

3. 顾客投诉处理的标准规定体系运用

第三章 餐饮 360 优质服务品质管控方法

一、服务现场环境设施管理

1. 提升硬件价值-营业现场陈列布置改善创新

2. 接待前的服务准备与检查方法

二、服务流程管理

- (一) 如何在流程中导入 360 优质体验服务
- (二) 360 优质体验服务品控的 5 大技巧
- (三) 如何解决流程却结果不好
- (四) 情感打动顾客的秘密

三、服务人员现场表现管理

人员状态；行为技能；人员表现检测与指导

四、服务现场协调管理

顾客沟通；服务环节；资源配置

五、服务现场突发事件管理

1. 顾客碰撞摔倒
2. 顾客喧哗和过激行为
3. 媒体接待
4. 操作系统崩溃
5. 客流量陡增、大量排队
6. 顾客之间发生争执
7. 顾客物品丢失

第四章 餐饮忠实顾客培养与管理

一、如何有效落实 4 大顾客服务管理机制

顾客意见；顾客满意度；服务问题；顾客奖励

二、散客、常客、团队、会员顾客的管理方法

顾客认知大会；会员顾客联谊会

三、顾客档案建立与运用技巧

四、顾客回访与维护的 9 大技巧

五、移动互联网时代如何打造服务粉丝

第五章 员工服务绩效与激励管理

一、如何有效执行员工服务高压线的考核方法

服务员考核；管理者考核；团队考核

二、如何高效激励员工的服务激情

1. 如何高效执行师带徒的成长进步制度
2. 如何高效执行明星服务师评选激励制度
3. 如何高效执行服务 PK 制度
4. 如何高效执行表彰与分享制度
5. 如何建立 360 优质服务文化墙
6. 如何建立 360 优质服务案例历史档案

【备注】：

- ✚ 本课纲内容将在课堂现场根据学员反馈信息对本主题课件内容作适当调整；
- ✚ 企业顾客需按照《培训物料清单》与“会场布置要求”提前做好充分准备工作；
- ✚ 企业顾客、机构未经授权不得在课堂现场录像和录音。

本课程大纲为孙老师版权内容，抄袭、贴用、伪原创均属侵权。

