

《餐饮管家式销售技巧》

【培训课时】	2天/12课时		【培训师】	孙老师
【培训对象】	餐饮企业销售人员，点菜师			
【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+情景模拟+小组PK+答疑分享+音乐视频+故事游戏			
【课程优势】	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，好看不实用。			
【课程背景】：	<p>新常态背景下，中国餐饮业当今市场随着产品竞争的日趋激烈，销售模式和销售系统的竞争越来越备受关注！管家式销售的核心在于以客人问题为需求切入点，以客人购买心理和决策过程为中心，通过有效发掘、引导买方实际需求使销售层层向成交推进。</p> <p>餐饮销售有别于其他企业的销售，因为餐饮所提供的产品和服务是不能储存的，是有时效性的，因而销售人员必须要根据不断变化的市场，努力发现消费者的不同需求，通过客人管理技巧，运用不同的销售手段、定价策略，进行销售整体设计、策划，提供消费者确实需要的产品。以使消费者感到满意，使消费者对餐饮产生信任，并建立良好的往来关系。</p> <p>本课程从管家式销售专业的角度来讲述销售人员如何运用管家式专业销售技巧去有效提升销售业绩。可以切实帮助学员解决实际工作问题，掌握一套可实操的应用方法。帮助企业打造出一支能征善战、素质精良、专业扎实、敢想敢干的销售精英团队，这将为企业突破困境与危机，快速占领市场，增长销售业绩，扩大经营版图起着关键作用。</p>			
【课程收益】：	<ul style="list-style-type: none">做顾客的“管家”，了解客人的核心诉求、产品期望、行为特征、思维方式等思维转变：改变餐饮传统的推销思维，以产品和任务为导向，转变为以客人为导向的销售思维主导客人沟通，快速获得客人的信任，在客人内部建立起关系网，建立情感纽带，彼此融洽相处实现销售人员从普通走向资深，专业度更高更强根据不同客群特征设计销售接待，快速提升销售业绩维护良好的客情关系，打造属于销售人员的粉丝顾客群			
【课程大纲】：	第一单元 管家式销售是现代餐饮销售的新途径			

一、传统餐饮销售的特点

二、移动互联网时代餐饮销售面临的3大挑战

需求多样化、个性化，体验感全面化，维权意识增强

三、现代餐饮影响销售成果的4大因素

价值认知、职业素质、销售意识、管理机制

四、从“推销式”到“管家式”销售的发展层次

1、管家式销售是现代餐饮销售突破的新途径

定义，时代需求，顾客需求，竞争需求

2、餐饮管家式销售的优势与特点

1) 简约、创新、极致

2) 个性，智慧，场景，互动

3、推销式与管家式销售人员的行为与流程区别

第二单元 餐饮管家式销售必备的素质能力

一、餐饮管家式销售必备的5大心态

阳光快乐，不卑不亢，先舍后得，感同身受，真诚体贴

二、餐饮管家式销售必备的基础素质

1、专业化的形象特质与举手投足

2、决定销售成败的顾客至上意识

3、建立更有弹性的性格特质

4、建立必胜信念、坚持到底

三、专业化的销售沟通能力

1、赞美与祝福顾客的能力

2、店面功能布局话术设计

3、产品价值塑造话术设计

4、谈单话术标准问答设计

5、异议处理标准应答设计

6、“走心式”共鸣沟通能力提升

四、管家式销售客单定制化设计能力

1、如何挖掘顾客最真实的消费需求

2、如何平衡顾客需求与企业条件政策的关系

3、如何根据顾客需求设计满意的菜单

4、如何进行惊喜、感动、超值体验流程设计

5、如何进行活动策划

五、灵活变通的人际交往与公关能力

- 1、快速记忆训练：姓氏、特征、需求、爱好、禁忌
- 2、情商训练：利他，用顾客希望被对待的方式对待他(她)
- 3、企业内部工作关系建立与协调能力提升
 - 1) 销售管家与前厅服务协作如何更高效顺畅
 - 2) 销售管家与后厨出品协作如何满足顾客个性化需求
 - 3) 销售管家与行政事务协作如何高效顺畅

六、销售人员的自我突破能力

业绩不好的根源：消极负面心态、想法太多，自我设限太多

第三单元 餐饮管家式销售实施技巧

一、吸引力多大，销售力多强

1、管家式销售“三好吸引法则”

说好话；做好事；好借口

2、管家式销售 5 分钟吸引顾客法

- 1) 展现人格魅力与专业气质
 - 2) 抓好开头语、出奇言、引旁证、多用数字说话
 - 3) 热情足够不过度、亲切自然不做作
- #### 3、快速让顾客产生信赖的 5 种方式

案例式；利益式；专家式；产品式；聊天式

二、激发消费欲望：提高顾客深度消费的技巧

1、卖的不是产品，而是顾客体验

品质、性价比、好处、方便、安全、爱、关怀

2、快速展示让客人喜欢并消费的理由

- 1) 引导、互惠、承诺、喜好、权威、稀缺
- 2) 最大限度地把产品的优势充分展示出来
- 3) 强化产品优势，淡化无法实现的要求
- 4) 面对挑剔的客人，承认产品有优点的同时也有不足

A、主动说出一些小问题

B、实话巧说

C、不要直指客人的问题

3、定位顾客：针对顾客类型提供消费建议

三、管家式销售深入谈判、异议处理技巧

1、销售管家销售谈判法

- 1) 职务权力优势销售法
 - 2) 洞析顾客需求销售法
 - 3) 强化信任度销售法
 - 4) 销售管家协作搭配销售法
- 2、客人 5 种常见抗拒心理的应对办法
- 1) 处理客人异议时的 4 种基本语言技巧
 - 2) 避免激化客人情绪的 9 类语言

七、服务就是再销售：餐饮售后服务技巧

- 1、顾客档案管理与运用技巧
- 2、“333”黄金售后服务法则
- 3、做好客情维护的 9 大技巧
- 4、如何运用移动互联网工具有效互动
- 5、如何提高顾客转介绍成功率