

# 《餐饮服务流程管理》

|                 |   |  |              |     |
|-----------------|---|--|--------------|-----|
| <b>【培训课时】</b>   | <b>1天/6课时</b>   |  | <b>【培训师】</b> | 孙老师 |
| <b>【培训对象】</b>   | 餐饮企业一线管理人员  |  |              |     |
| <b>【培训特点】</b>   | 融顾问式、教练式于一体；“讲授+方法+工具+实务”结合：<br>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   |  |              |     |
| <b>【五“非”优势】</b> | 系统专业：十多年餐饮经营管理经验总结与积累，非行业外“空降兵”。<br>品质高端：多年总裁班培训经验，课程内容前沿高端，非普通培训层次。<br>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。<br>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。<br>效果承诺：实际问题为导向，结合现场训练，配赠课程送转化资料，非一次性服务。  |  |              |     |
| <b>【课程背景】：</b>  | <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。对服务流程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，加强酒店服务流程的科学管理，提高服务质量是酒店管理中永恒的主题。</p> <p>服务流程管理是以一线全员参与为基础，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> |  |              |     |
| <b>【课程收益】：</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>✦ 掌握如何让服务增值，赢得忠诚顾客的实用办法</li><li>✦ 掌握酒店顾客服务体验关怀设计的实用技巧</li><li>✦ 掌握有效做好顾客满意度测评与顾客管理的实用方法</li><li>✦ 掌握建立服务流程管理体系，进行服务品质管理的方法</li></ul>  |  |              |     |
| <b>【课程大纲】：</b>  | <p style="text-align: center;"><b>第一章 餐饮服务流程建设方法</b></p> <p>一、互联网时代顾客消费特征与需求分析</p> <p>二、顾客消费体验的标准化、个性化服务设计</p> <p>（一）不同人群、类型、时日、流程的标准服务设计</p> <p>（二）如何从标准化向个性化升级</p> <p>1.亮点导入：关键人；关键时刻；取悦攻略；独特体验</p> <p>2.设计运用：放在心中，情感交流，体验关怀</p>                            |  |              |     |

### 三、顾客沟通价值延伸机制的建设

#### (一) 5类对客户服务沟通话术设计

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

#### (三) 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

## 第二章 餐饮服务流程执行管理

### 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) 如何在流程中导入体验服务

(二) 服务流程管理的5大技巧

(三) 如何解决流程实施后却结果不好

### 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

顾客碰撞摔倒；喧哗和过激行为；客流量陡增、大量排队；顾客之间发生争执；顾客物品丢失等等

## 第三章 餐饮忠实顾客培养与管理

### 一、如何有效落实4大客户服务管理机制

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、移动互联网时代如何打造服务粉丝

## 第四章 餐饮员工服务激励管理

### 一、如何建立高效激励机制

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

### 二、高效激励实施办法

1.如何高效执行表彰与分享制度

2.如何建立终极服务文化墙

3.如何建立终极服务案例历史档案

#### 【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。