

# 《餐饮优质服务方法与技巧》

<b>【培训课时】</b>	<b>1天/共6课时</b>	<b>【培训师】</b>	孙老师
<b>【培训对象】</b>	<b>一线基层员工</b>		
<b>【课程收益】：</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✦ 激发服务热情，驱除负面情绪，保持良好工作状态</li><li>✦ 快速提高服务意识，更新服务与销售观念</li><li>✦ 掌握了解顾客消费心理需求的实用方法</li><li>✦ 掌握简单实用的对客服务沟通方法</li><li>✦ 可以针对不同类型顾客进行个性化服务</li><li>✦ 掌握超常化对客服务设计与运用的方法技巧</li><li>✦ 掌握如何通过服务来快速提升业绩的方法技巧</li><li>✦ 掌握建立与维护良好的顾客关系，培养忠实顾客的方法</li></ul>			
<b>【课程大纲】：</b> <p style="text-align: center;"><b>第一章 互联网+体验经济时代 - 餐饮优质体验服务时代的到来</b></p> <p>一、餐饮服务面临的3大挑战 需求多样化、个性化，体验感全面化，维权意识增强</p> <p>二、影响服务质量的五大因素 价值认知、职业素质、服务意识、服务操作、管理机制</p> <p>三、移动互联网时代餐饮服务的趋势 个性，智慧，场景，互动</p> <p>四、餐饮优质服务“三字经”： 简约、创新、优质</p> <p><b>*培训方式：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 见证分享顾客消费行为变化；</li><li>2. 数据解析顾客消费转变；</li><li>3. 行业案例解析服务挑战；</li><li>4. 头脑风暴优质服务重要性</li></ol> <p style="text-align: center;"><b>第二章 回归本质、强化内功 - 餐饮优质体验服务必备的4大修炼（重点）</b></p>			

## 一、管家式水准自我升华修炼

### (一) 正确认识服务行业的从业优势

认知 6 大从业优势，消除对服务行业的误解

#### (一) 如何建立 5 大服务心态

阳光快乐，不卑不亢，先舍后得，感同身受，真诚关爱

#### (二) 如何建立弹性性格 2 大技巧

##### 1. 提高情商的具体方法

提高文学修养的内在训练；手眼身法步的外在训练

##### 2. 提高心理抗压能力的方法

通过体能训练提高抗压力

通过建立工作信念提高抗压力

通过企业品牌影响力提高抗压力

通过获得外力支持提高抗压力

#### (三) 获得顾客信任与认可的技巧

### \*培训方式：

1. 现场心态测试剖析自我，针对性塑造；
2. 互动训练抱怨摧毁性和赞美方法；积极信念；
3. 两大案例解析心态情绪成就个人未来；毁掉亲人家庭；
4. 总结分享服务不好的根源

## 二、专家式水准技能修炼

### (一) 如何建立对客服务沟通话术

1. 如何熟悉运用日常服务用语
2. 如何提高企业功能介绍、产品卖点塑造的话术水平
3. 如何提高服务沟通水平

### (二) 如何快速练就高超服务技能

1. 如何快速掌握看、听、问、想、说、做六大综合服务技巧  
快速熟练和提高餐饮基本服务技能
2. 如何以专家水平激发顾客欲望：卖的不是产品，是顾客体验

### \*培训方式：

1. 现场基础测试；
2. 视频分享服务话术作用；高超技能展示；
3. 互动训练独特话术设计；快速掌握综合服务技巧；
4. 三大行业案例解析他们怎样快速成为了精英高手；
5. 总结分享引爆顾客体验

## 一、优质模式模型建设

### (一) 优质服务初级模式目标建设

1. 模式核心：真诚、热情、有情
2. 模式目标：感动、点赞

### (二) 如何从标准化向个性化升级

1. 如何突破固有不良服务习惯
2. 先机械后灵活的服务心智模式建立
3. 标准、预订、一体模式向个性化转化

## 二、优质服务实施与运用的 3 大技巧

### (一) 如何在流程中设计与实施个性化服务

接待前 4 大精要；迎客中 5 大精要；服务中 6 大精要；送客中 6 大精要；送客后 4 大精要

### (二) 如何实施无微不至的精细化服务

### (三) 如何运用互联网思维进行服务创新

## 三、优质服务的定制化、个性化实施攻略

1. 不同地域、身份、年龄阶段人群；
2. 不同时段、节日、生日、特殊纪念日；
3. 散客、常客、团队、宴会、预订、会员；
4. 醉酒、挑剔、投诉

### **\*培训方式：**

1. 头脑风暴顾客需求发掘；
2. 小组 PK 服务目标建设；
3. 视频分享个性化服务成果；
4. 互动训练克服不良服务习惯、个性化服务植入；
5. 案例解密海底捞、新海景真正的服务核心精髓；
6. 总结分享如何灵活运用与发挥；