

《餐饮企业连锁管理创新》

【培训课时】	12 课时	【培训师】	孙老师	2 天
【课程介绍】	<p>随着企业的开业与发展需要，随着整体范围的员工流动性加剧，越来越多的业务精英被提拔到管理岗位却不能胜任管理一职；越来越多的在职管理者出现管理心理疲劳与工作疲劳；这一现状，困扰着许多、特别是民营餐饮企业。</p> <p>随着餐饮行业的成熟和市场竞争的加剧，餐饮管理者如何运用智慧与高超能力水平，改变管理观念，创新经营与管理模式，制定管理策略与市场竞争策略；使得企业如何摆脱困境、内部运行卓有成效、企业竞争优势增强、搞风险能力得已提高、企业整体收益水平得已提高？专业餐饮管理者如何掌控市场，让企业做大做强？</p> <p>在同质化竞争越来越激烈，对速度与创新要求越来越高的趋势下，管理者是企业成功的核心力量，因此突破管理层的管理思维提升管理层的管理技能，是保证各项决策顺利实施的关键。然而，对于如何突破管理思维，提升领导能力，许多管理者深感困惑。</p> <p>众所周知，现实中许多企业管理人员并非管理出身，多由业务或技术骨干提拔到管理岗位，“做而优则仕”，缺乏系统的关于如何做管理的学习和训练，常常沿袭做员工时的思维模式和处事方法。他们对于管理，依靠的是零散的经验和本能的直觉，没有掌握科学的方法和技能，更没有进行系统化地思考和梳理。</p> <p>本课程将帮助餐饮管理者明确正确的管理思维、确定自己的职责、角色及应具备的独特管理技能，在掌握领导能力与激励部属能力的同时掌握管理技巧，提升管理影响力。</p>			
【课程对象】	连锁餐饮企业全体管理人员			
【授课方式】	实例列举、角色扮演、情景模拟、案例分析、小组讨论、故事游戏、互动分享、视频观看、激励音乐			
【课程特色】	<p>系统：课程涵盖了餐饮企业经营管理的核心内容</p> <p>实战：理论与实践结合，实操案例+工具方法，实用技巧突出操作性强</p> <p>易懂：专业的理论、深奥道理寓于简单的描述，深入浅出</p> <p>易用：强调解决实际问题，易于复制，学后即用，立竿见影</p> <p>高质：课堂氛围松紧结合，生动活泼，充分激发学员学习兴趣</p>			
【课程目标】	<p>提高连锁餐饮企业管理者的综合管理素质</p> <p>改革并创新连锁管理思维与管理技能，提高综合管理水平</p> <p>让连锁企业管理干部掌握核心的管理技能方法与技巧</p>			

连锁餐饮企业高效团队建设能力与执行力水平

提高连锁餐饮企业管理竞争力、搞风险能力、综合盈利能力

【课程收益】

- 了解连锁餐饮未来发展方向；
- 管理者正确自我认知与定位；
- 明确管理者的职责和作用，并发挥“中坚”作用
- 掌握高效团队的基本特征与创新建设办法
- 提供整体性问题思考方式与解决架构
- 提高个人与组织整体执行办
- 从安全卫生、形象素质、品质效率提高企业盈利能力

【内容大纲】

第一节 连锁餐饮运营管理意识创新

一、餐饮管理者应突破的4大管理思维障碍

- 1、相信世界总是很复杂
- 2、相信冲突是必然的
- 3、都有归罪于外倾向
- 4、认为自己已经知道

二、餐饮管理者的8大管理错误

三、餐饮4大管理意识的创新

- 1、责任意识；2、效率意识；3、质量意识；4、成本意识

四、餐饮连锁发展的整体趋势

- 1、管理理念深化
- 2、文化内涵升值
- 3、新技术广泛运用
- 4、集团化发展与品牌经营
- 5、产品多样化，特色化、个性化
- 6、市场高度细分化与多元化营销
- 7、创建绿色餐饮企业、倡导绿色消费与绿色管理
- 8、餐饮企业人力资源开发和用工制度社会化

第二节 连锁餐饮企业软实力-团队实力创新

一、餐饮优秀团队的氛围标准

目标导向，务实高效；分工明确，合作互补；沟通良好，团结尊重；公正考核，奖惩严明；既讲制度，又讲人性

二、团队变革创新策略

- 增强变革动力-自我超越；
- 化解变革阻力-突破思维；

建立变革愿景-共同愿景；

建设变革团队-团队学习；

改善变革领导-系统思考

三、连锁餐饮企业团队管理的3大全新原则

内敛、双赢、尊重

四、连锁餐饮企业团队管理的7大必备策略

1、对直接上司

2、上司对下属

3、二线对一线

4、责权一致

5、目标方法一致

6、沟通协调

7、管理与经营

五、连锁餐饮团队激励管理

1、激励策略：低效率靠管理，高效率靠激励；信任认可与赞美；

2、激励措施：物质激励，精神激励，情感激励，发展激励

六、连锁餐饮团队组织沟通管理

1、与上司沟通技巧；

2、与下属沟通技巧；

3、与同事沟通技巧。

七、连锁餐饮团队协作

1、团队协作的4个基础：

1) 建立信任氛围；2) 允许良性冲突；3) 坚定不移行动；4) 彼此负责；

2、培养团队协作精神；

3、建立高效团队协作机制

第三节 向管理要效益-连锁餐饮企业的高效执行

一、连锁餐饮执行力不佳的误区

1、执行系统的6大误区

(1) 政出多门 (2) 重点遍布 (3) 苛求完美 (4) 忽视细节 (5) 朝令夕改 (6) 机制失灵

2、执行者的8大误区

(1) 与下属走得太近；(2) 官僚主义思想严重；(3) 心态误区：1) 自以为是 2) 揽功诿过
3) 自命清高；(4) 前紧后松；(5) 全凭意气用事；(6) 做表面工作；(7) 事必躬亲 (8)
能力误区：(1) 安于现状，不学习上进 (2) 使用能力平平的人

二、连锁餐饮执行要从领导做起

1、领导魅力打造10大要素

1、自信 2、坚定的愿景 3、叙述愿景的能力 4、追求愿景的强烈决心 5、了解善用自己的天赋
专长 6、远见 7、热情 8、格局 9、人才经营 10、领导权力

2、领导魅力展现的6大要领

以德服人；热情感染力；行家里手；严于律己，以身作则；关心爱护

三、连锁餐饮高效执行力的保障

1、规避执行中存在的陷阱

2、了解高效执行者的行为特征

3、掌握执行过程中的关键点

4、解决执行中存在的管理问题

四、连锁餐饮提高执行力的4个策略

1、建立执行体系保障执行顺畅

2、培育执行文化铸就执行思维

3、改善执行方法提高执行成效

4、注重执行艺术造就完美执行

五、建立高效执行系统

1、激活企业组织

2、组建智囊团发挥骨干作用

3、发扬民主调动群体

4、开展团队建设活动

5、绩效管理作支撑

6、团队冲突处理：竞争；回避；迁就；妥协；合作

六、连锁餐饮高效执行控制

1、企业执行力差的管理因素

2、工作控制方法与工具

流程控制法；三要素控制法；稽核控制法；数据控制法；控制卡运用

工作进度管理能力（工作日志法、例会法、四象限工作法、目标管理法、KPI绩效管理）

七、如何提高连锁餐饮整体执行力

1、规范战略及制度、规章制度

2、明晰业务流程，善于抓主要矛盾

3、明确各岗位责任

4、用科学的方法来管理

5、重视企业文化建设与团队精神建设

第四节 如何持续提升连锁餐饮企业盈利能力

一、挖掘顾客多元化需求

1、挖掘顾客需求的4大要点

2、挖掘顾客需求的5大策略

3、挖掘顾客需求的5大步骤

二、服务成就大市场

1、顾客服务九大理念

2、餐饮高品质服务策略：

1) 餐饮服务4大标准

2) 餐饮接待服务5大模式

3) 餐饮服务5大技巧：

(1) 创建印象 (2) 时刻关注 (3) 维护尊严 (4) 实时高效 (5) 速解客需

三、顾客维护的9大技巧

四、顾客管理的实用方法与技巧

1、如何建立销售日志

2、餐饮售后服务策略

五、连锁餐饮数字化运营管理打造持续盈利能力

-
- 1、解决核心问题：如何依据数字做决策，进行经营分析
 - 2、客户分析：散客、团队、VIP；回头率；满意率；投诉率；
 - 3、产品分析：按销售额统计中数据，制作产品分析表；产品分析评价及对策
 - 4、量化绩效考核：向数字化管理要效益；明确绩效控制点

【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；
企业客户需提供多媒体培训设备：投影、音响、话筒、白板等；
企业客户需进行讲台背景布置与培训主题条幅布置；
企业客户、机构不得在课堂现场录像和录音。

本课程大纲为孙老师知识著作产权，未经授权与许可，翻录转载必究。