

《打造餐饮金牌店长》

【特训课时】	2天/12课时		【培训师】	孙红伟老师
【特训对象】	餐饮连锁企业中高层管理人员			
【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，好听不实用。			
【课程背景】：	<p>餐饮行业优秀的管理人员，一定是认同企业文化、忠诚企业，一定是热爱企业，愿意为企业发展贡献力量的人员！店长参加过不少课程，管理知识也学了不少，但如何才能拥有一位懂得独立分析问题、带领团队快速解决问题、保持门店持续盈利，让公司放心的店长？是很多连锁企业老板们朝思暮想的难题。</p> <p>要成为一流的优秀店长，如何进行自我管理，如何改变以前的不良工作习惯？面对与政府职能部门、顾客投诉解决，如何提高沟通与说服能力；如何按照上司的意图独立解决问题？面对 8090 后员工，如何激励、沟通与执行，如何建立凝聚力？面对公司任务考核压力大，如何防止业绩下滑，如何化解压力与情绪，快乐工作？面对经营运作，如何进行数据分析，制定营销宣传与销售对策？等等，都是店长们需要提升的职业化水准。</p> <p>打造餐饮金牌店长，就是一个将有一定管理基础的管理人员，在短期内让每一个受训人员产生质的飞跃；从本我方面激发他们的心性与心智，帮助他们拓展视野，突破成长瓶颈，掌握简单高效的管理技巧，快速提升专业技能水平！</p>			
【课程收益】：	<ul style="list-style-type: none">对企业的整体收益：显著提升管理团队的综合素养与管理技能，增强团队协作意识、归属感以及企业组织的凝聚力、运营绩效、革新效能；对个人的整体收益：重塑价值体系，心脑合一，知行合一，拓展视野，建立个性领导风格，迅速提升综合能力水平与领导素养！			
【课程大纲】：	<p style="text-align: center;">前奏 金牌店长的角色认知</p> <p>一、餐饮行业认知与店长职务定位</p> <ol style="list-style-type: none">国内餐饮业现状介绍与解析当前国内餐饮业面临哪些挑战和机会机场餐饮业态在餐饮业态类型中的地位餐饮店长的 4 大职务定位如何在工作中体现职务定位的效用			

二、店长管理功能定位

- 1、管理的4大功能是什么
- 2、店长岗位对管理功能的定位
- 3、店长管理功能定位“自画像”
- 4、如何避开管理功能定位的误区
- 5、店长管理功能定位在实际工作中的运用

三、店长个人价值定位

- 1、正确认知餐饮行业的6大从业优势
- 2、如何正确认知店长与企业的关系
- 3、如何在企业中体现自我工作价值
- 4、如何以企业平台优势提升个人工作价值
- 5、如何在职业生涯中提升人生价值

*培训方式：

- 1.视频观看优秀职业经理成长经历
- 2.岗位核心作用问答
- 3.个人价值定位现场“自画像”
- 4.职位加分计划制定

第一章 领袖风采、境界提升 — 自我管理 ability 修炼

一、引爆情绪管控力，成为正能量领导

- 1、管理者情绪管理的重要作用
- 2、负面情绪的破坏力
- 3、如何提高情绪管控力
- 4、员工、顾客情绪应对方法
- 5、如何做一个正能量的管理者

二、店长管理思维的提升

- 1、为什么必须建立管理思维
- 2、餐饮管理常见的4大思维障碍
- 3、如何克服4大餐饮管理思维障碍
- 4、现代餐饮管理者应具备的3大思维
- 5、如何建立现代餐饮管理的3大思维
- 6、餐饮管理思维在日常工作中的运用

三、店长形象魅力与领导气场建设

- 1、店长形象魅力有哪些特征

- 2、店长形象魅力在工作中会产生哪些作用
- 3、如何通过 8 大职业素养提升魅力气场
- 4、店长如何通过提高 9 大岗位能力提升魅力气场
- 5、如何通过提高 3 大胜任力提升魅力气场
- 6、店长如何通过说写做提升魅力气场
- 7、如何避开自我形象展现的“雷区”

***培训方式：**

- 1.案例解析破解自我“舒适区”
- 2.探讨形象魅力特征
- 3.互动训练接受、抗拒、转移
- 4.快速提升魅力气场计划

第二章 制定衡量标准 — 目标执行与绩效管理创新

一、店长目标管理面临的挑战

- 1、企业经营管理 3 大价值目标
- 2、店务目标计划的难点与挑战
- 3、如何破解并制定科学合理目标

二、经营管理目标的执行与管理措施

- 1、目标执行时间四象限管理法
- 2、目标执行表格管理法
- 3、目标执行流程优化法
- 4、目标执行重点监督法
- 5、目标执行遥控管理法

三、门店月计划、周计划与工作日志表单的应用及其注意要点

- 1、如何制定店务月计划
- 2、如何制定店务周计划
- 3、如何制定店务工作日志
- 4、如何制作店务月总结
- 5、如何制作店务周总结
- 6、如何制定店务日总结

四、快速提升门店数据分析能力与信息管理能力

- 1、如何运用信息工具进行数据收集
- 2、如何进行每月店务数据分析
- 3、如何进行每周店务数据分析
- 4、如何进行专项工作数据分析

五、餐饮例会管理工具运用技巧

- 1、例会工具的作用与误区
- 2、餐饮例会的分类与要点解析

- 3、科学规范的日例会程序
- 4、如何召开高质高效例会
- 5、高效运用例会工具的方法
- 6、例会工具运用常见问题破解

***培训方式：**

- 1.案例解析具体使用方法要点
- 2.小组分享目标执行成果
- 3.互动训练例会管理方式
- 4.总结分享执行力产生核心

第三章 激活团队基因— 员工团队文化建设方法

一、90、95 员工团队基础文化建设

- 1、企业团队文化建设的作用
- 2、90、95 后员工基本共性特征
- 3、什么是“亲情式”的餐饮组织氛围
- 4、如何打造“亲情式”的餐饮组织氛围
- 5、如何打造快乐团队文化
- 6、如何打造感恩团队文化
- 7、如何打造学习团队文化
- 8、如何打造竞争团队文化

二、90、95 后员工独特性管理办法

- 1、如何通过科学管理机制提高员工凝聚力
- 2、如何通过思想教育提高员工凝聚力
- 3、如何通过兴趣活动提高员工凝聚力
- 4、如何通过后勤管理提高员工凝聚力
- 5、员工离职的 10 大原因解析
- 6、如何通过愿景留人
- 7、如何通过人格魅力留人
- 8、如何通过优化工作环境氛围留人
- 9、如何通过管理机制留人
- 10、如何通过培训学习留人
- 11、如何通过晋升计划留人
- 12、激励员工的物质分类运用方法
- 13、激励员工的非物质分类运用方法

三、新老员工快速传帮带的实用方法

- 1、新员工入职 7 天的传帮带方法

- 2、新员工 30 天培养计划
- 3、老员工 30 天强化提升计划
- 4、新老员工培养计划执行办法

四、团队高效沟通与协作机制建设实用方法

- 1、岗位协作的重要性
- 2、岗位协作的常见问题
- 3、如何制定工作衔接责任机制
- 4、制定岗位班组沟通例会制定
- 5、如何召开“务虚会”加强团队沟通
- 6、如何组织团队活动加强沟通协作性培养

五、提高员工工作效率的 8 大实用方法

- 1、强化责任
- 2、树立榜样
- 3、强化行为习惯
- 4、熟练业务技能
- 5、先射击再瞄准
- 6、平衡付出与收获关系
- 7、制定汇报制度
- 8、强化团队，弱化个人

六、消除老员工工作倦怠与不良情绪的方法

- 1、如何正确认知行业与工作倦怠
- 2、如何在工作中找准员工倦怠的原由
- 3、如何在生活中找准员工倦怠的原由
- 4、如何通过体能训练化解倦怠与不良情绪
- 5、如何通过融洽关系化解倦怠与不良情绪
- 6、如何通过提高工作效率与质量化解倦怠与不良情绪
- 7、如何破解影响组织氛围的不良因素

***培训方式：**

- 1.头脑风暴文化基因挖掘要领
- 2.案例解析团队文化建设成果
- 3.互动训练员工传帮带、负面员工管理对策
- 4.总结分享人员管理核心

一、餐饮前厅高效工作流程管理方法

1、单店部门业务流程标准与运用

如何设计前厅标准业务流程

如何培养业务流程习惯

如何不断优化前厅业务流程

2、精细化管理的落地运用技巧

如何进行前厅工作科学分类

如何抓住关键业务类工作执行细节

如何避免管理过细错失宏观把控

3、前厅准备工作的 15 大标准精要

如何认清准备工作的核心重要性

前厅准备工作包含的内容

如何高效做好准备工作

二、餐饮前厅高效服务流程管理方法

1、接待服务岗位工作衔接技巧

如何做好服务台与厅堂的衔接

如何做好服务台与后厨的衔接

如何做好厅堂与后厨的衔接

2、前厅高效预订的 3 大处理方法

做好线上预订的方法

做好线下远程预订的方法

做好到店预订的方法

3、对客服务技巧 10 大要点

4、个性化点单销售沟通技巧

5、店长客诉处理方法技巧

6、前厅管理表格及应用

*培训方式：

1.案例解析流程管理与服务方法成果

2.视频解析顾客管理与服务成果

3.互动训练现场督查与点单技巧

4.总结分享顾客服务成果

第五章 长足发展驱动力 - 互联网时代持续盈利能力建设

一、餐饮互联网营销技巧

1、餐饮互联网+成功模式案例分析及应用

传统餐饮转型成功案例分析

新餐饮成功实施互联网+案例分析

2、互联网背景下传统餐饮营销创新方法

如何从 4P、4C、4R 进行营销升级

如何将传统营销方式转移到移动互联网

3、餐饮企业做好 o2o 的四大技巧

如何运用好 OTA

如何迎合顾客习惯进行线上展示

如何将线上顾客转入线下

如何对顾客进行分类管理

二、经营指标及其数据分析方法

1、如何进行市场分析

2、如何分析竞争对手

3、如何进行顾客分析

4、如何进行销售分析

5、如何进行产品分析

6、如何进行采购分析

三、餐饮经营危机风险逆转管理

1、餐饮经营的危机应对策略运用

2、餐饮产品结构调整与升级策略运用

4、餐饮持续盈利方式创新的具体实用方法

5、餐饮“赢在气势”的 9 大策略运用

*培训方式：

1.案例解析科学分析指导经营方法

2.互动训练经营分析、营销设计

3.小组 PK 模式创新方法运用

4.总结分享企业持续盈利途径

【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、机构未经授权不得在课堂现场录像和录音。

本课纲为孙老师版权内容，抄袭、贴用、伪原创均属侵权。