

# 《金三角 3T 酒店销售精英特训营》

【培训课时】	3天2夜/24课时	可2天1夜/15课时	【培训师】	孙老师
【培训对象】	酒店销售、前厅人员，点菜师、一线领班			
【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+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			
【五“非”优势】	<p>系统专业：十多年酒店经营管理经验总结与积累，非行业外“空降兵”。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>效果承诺：解决实际问题为导向，结合现场训练，配赠课程送转化资料，非一次性服务。</p>			
<p><b>【课程背景】：</b></p> <p>金三角酒店销售精英训练系统简称“<b>3T训练系统</b>”，即：老板式（The boss type），专家式（The expert type），管家式（The housekeeper type）综合销售水平训练。</p> <p>新常态背景下，中国酒店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>酒店销售有别于其他企业的销售，因为酒店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，使消费者对酒店产生信任，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>				
<p><b>【课程收益】：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>🚩 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，融洽彼此相处</li> <li>🚩 思维转变：改变酒店传统的推销思维，以产品和任务为导向，转变为以客人为导向的销售思维</li> <li>🚩 技能提升：掌握基础销售、客人拜访、产品介绍、消费促成、客人维护等必备销售技能</li> <li>🚩 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</li> <li>🚩 实现销售人员从初级走向中级，从普通走向资深，越来越专业</li> <li>🚩 激发销售服务人员的销售潜能，保持良好工作状态</li> <li>🚩 根据不同客群特征设计销售接待，快速提升销售业绩</li> <li>🚩 掌握建立良好的顾客关系，培养忠诚顾客的方法</li> <li>🚩 打造属于自己的粉丝顾客群</li> </ul>				

## 【课程大纲】：

### 前奏 酒店销售“金三角”与“金管道”

- 一、酒店销售“金三角”之“道”
  - 二、酒店销售“金管道”价值链
  - 三、酒店销售“三字经”
- 简约、创新、极致

### 第一章节 内驱动力、必胜信念 —— “老板式”的销售心态训练

- 一、影响酒店销售业绩的七大不良心态  
业绩不好的根源：消极负面心态、想法太多，自我设限太多
- 二、建立老板心态
  - 1.打工心态无激情：如何正确认知处理与企业的关系
  - 2.现场训练：积极心态与消极心态对销售工作的影响
  - 3.每日心态管理-销售员从消极变积极的三大方法
- 三、建立必胜信念
  - 1.让自己的性格更有弹性  
现场训练：指责抱怨的摧毁力量；欣赏赞美的方法和力量
  - 2.建立必胜信念：  
自我价值、百分之百接受承诺、厚积薄发、每天都是新开始、信任
  - 3.坚持到底  
不放弃顾客就是不放弃自己，给顾客机会就是给自己机会  
行动者宣言

### 第二章节 新常态下、卓越蜕变 —— “专家式”的“六化”训练

- 一、人性化的“粉丝”意识
  - 1、销售者粉丝意识现场测评与修正
  - 2、销售者必须懂得的8大人性
  - 3、顾客消费需求与心理趋势挖掘6大方法训练
- 二、职业化的服务形象
  - 1、销售者职业形象标准现场测评与修正
  - 2、销售者着装与礼仪标准训练
- 三、专业化的知识结构
  - 1、销售者专业知识多元认知现场测评与修正
  - 2、销售者必须熟练掌握的4大业务知识
  - 3、销售者应熟悉的6大类交际知识
- 四、定制化的设计能力
  - 1、销售者个性化服务设计现场测评与修正
  - 2、客人需求与产品嫁接方案的设计能力训练

3、销售服务流程设计能力与服务水平训练

## 五、演绎化的沟通技巧

1、销售者沟通能力现场测评与修正

2、销售沟通话术库设计与训练：

功能布局话术；产品价值塑造话术；异议处理话术

3、针对不同顾客销售沟通话术设计与训练

## 六、网络化的人际关系

1、销售者交际能力现场测评与修正

2、人际关系处理与交际能力训练

1)快速记忆训练：记住顾客姓氏职务

2)同理心训练：用别人希望被对待的方式对待他(她)

3)情商训练：正确处理与建立良好客群关系

3、企业内部工作关系建立与协调能力训练

## 第三章节 网络思维、业绩突破 ——“管家式”的销售技巧训练

### 一、提升酒店销售的理念境界

1、酒店产品特性分析与运用

生产特点；销售特点；服务特点

2、从“推销式”到“管家式”销售的三种境界

1) 推销式与管家式的观念区别

产品和成分；好处和体验

2) 推销式与管家式的行为区别

3) 推销式与管家式的流程区别

3、“管家式”销售须避开的4大雷区

### 二、“管家式”销售者高效工作技巧

1、日常工作标准流程

2、销售接待标准流程

3、日常销售业务管理技巧

4、个人业绩目标管理技巧

5、销售者日常销售协作技巧

6、顾客档案管理运用技巧

### 三、如何成为“管家式”销售的“六心”人

1、细心：敏锐捕捉商机

2、全心：收集客人信息

3、专心：分析根本需求

4、耐心：周密谋划步骤

5、决心：逆境持之以恒

6、贴心：提供个性服务

#### 四、“引粉”引爆吸引力：吸引力多大，销售力多强

1、如何建立销售者“三好吸引场”

- 1) 说好话建立吸引能量场方法
- 2) 做好事建立吸引能量场方法
- 3) 好借口建立吸引能量场方法

2、5分钟吸引顾客的方法训练

- 1) 展示个性形象与气质
- 2) 抓好开头语、出奇言、引旁证、多用数字说话
- 3) 热情足够、亲切自然

3、让顾客产生信赖的5种方式训练

案例式；利益式；专家式；产品式；聊天式

#### 五、“造粉”激发消费欲望：卖的不是产品，而是顾客体验

1、在第一时间巧妙对客人进行询问

- 1) 问题必须切中实质
- 2) 多提开放性的问题——12句典型问句
- 3) 有效提问的五种方法

连续肯定、单刀直入、诱发好奇心“照话学话”、刺猬效应

2、掌握“有声有色有图画”激发客人需求的3大方法

3、掌握“有理有据有逻辑”激发客人需求的3大方法

4、激发并影响客人认同的6大技巧

引导、互惠、承诺、喜好、权威、稀缺

5、快速展示让客人喜欢并消费的理由

1) 最大限度地把产品的优势充分展示出来

A、塑造产品价值的8个方法

B、说明产品益处的6种方式

“品质”、“性价比”、“方便”、“安全”、“爱”、“关怀”

C、强化产品优势，淡化无法实现的要求

2) 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

6、定位顾客：管家式针对顾客类型提供消费建议的技巧

#### 六、深入谈判、异议处理方法运用

1、制造推力的五给谈判成交法

1) 制造静态热销推力：给信心成交法

2) 制造动态热销推力：给价值成交法

3) 制造利益推力：给诱惑成交法

4) 制造障碍推力：给障碍成交法

5) 制造潜在推力：给行动成交法

2、酒店基层管理者销售谈判方法

1) 职务优势销售法

2) 权力优势销售法

3) 协作搭配销售法

3、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、“粘粉”服务成就大市场：酒店售后服务技巧

1、“333”黄金售后服务法则

1)3 次个性化服务，引起客人回头

2)3 周树立客人对你及企业的信心

3)3 月跟进服务扩大销售，粘住顾客

2、服务就是再销售：顾客回访与维护的 9 大技巧

3、掌握让常客和“局外人”为你宣传的方法

1) 常客和“局外人”凭什么帮你宣传

2) 怎样为你宣传

4、顾客档案管理与运用技巧

5、销售冠军的四谢法运用：

第一谢：给当天的客人分别联络致谢

第二谢：如果当日太忙，则会在 3 天内致谢

第三谢：选择适当的登门拜访时机，并向顾客表示感谢

第四谢：定期持续向客人送达感谢与祝福

### 【落地运用】：

1、赠送课后工作中直接运用的资料工具：

《销售员个人成长计划清单》；《口才训练教材》；《销售员拜访手册》；《顾客分析表格》；《顾客档案管理表格》；  
《销售话术模板》

2、《课后试题》、《课程转化实施计划清单》

### 【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。