

# 《金三角餐饮现场管理模式》

<b>【培训课时】</b>	<b>2天/12课时</b>		<b>【培训师】</b>	孙老师
<b>【培训对象】</b>	餐饮企业 <b>前厅</b> 部门、 <b>出品</b> 部门全体管理人员			
<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： 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>	<p>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”。</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>			
<b>【课程背景】：</b>	<p>餐饮企业从不缺乏战略、策略、计划，但却普遍存在战略实施不力，执行计划打折的弊病，这是因为企业缺乏实施、执行、落实的能力和行动，这是国内餐饮企业的软肋。餐饮业现在最大的问题是中层、高层管理人执行力、行动力不足，这制约了企业未来的发展。所有的执行都离不开现场，因此营运现场管理对餐饮业十分重要。</p> <p>这就要求企业重视和落实现场管理，即锯掉椅子背，让管理人在现场实施走动式的管理，这是管理人深入一线，亲临现场，走动巡视，把握全局，发现问题，争取在第一时间化解与解决问题的管理方法。</p> <p>服务型企业强调人对人服务的提供和授予，这些都处于动态过程之中，这也是营运现场管理最大的难度。另外营运现场的环境有很多不确定的因素，如突发性事件等，这也增加了服务营运现场管理的难度。</p> <p>服务型企业，特别是餐饮企业，有三个现场：<b>开市前的准备现场；开市中的营运现场；开市后的收市现场。三者缺一不可，形成现场金三角。</b>金三角现场管理虽然着重讲授市中(营业中)营运现场管理，但如果没有市前准备现场管理、市后收市现场管理，市中营运现场管理就不可避免的会遇到诸多问题。因此，理性而充分的市前准备现场管理是市中营运现场管理的基础和前提；理性而充分的市后收市现场管理则是市中营运现场管理的支持和保障。</p>			
<b>【课程收益】：</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 熟悉传统企业现场管理混乱的根本原因</li> <li>✚ 掌握建立标准化现场管理作业体系方法</li> <li>✚ 掌握餐饮现场督导任务开展的有效方法</li> <li>✚ 快速提升专业化现场管理能力</li> <li>✚ 掌握部门协调与跨部门沟通方法</li> <li>✚ 掌握顾客管理与客诉处理方法</li> </ul>			
<b>【课程大纲】：</b>	<b>前奏 现场管理“金三角”与“金管道”</b>			

一、现场管理“金三角”之“道”

二、现场管理“金管道”价值链

三、现场管理“三字经”

简约、创新、极致

## 第一章 餐饮现场金三角 - 企业现状剖析

一、企业自检测评现场管理 6 大标准问题

二、诊断传统现场管理者常犯的 4 大错误

三、掌握企业现场管理的 6 大价值作用

1. 执行营运计划；2. 提升生产效率；3. 控制营运现场

4. 把握营运走势；5. 及时修正补位；6. 实现营运目标

## 第二章 餐饮现场金三角 - 标准化要务控制体系建设

一、现场督导标准化控制

(一) 经理、主管、领班现场管理的主要任务

(二) 如何设计督导管理流程线路表

二、现场管理训练标准化控制

(一) 现场意识培育

(二) 实际操作、管理实务、有效沟通、危机应对训练

三、现场预警标准化控制

(一) 如何洞察、预见停水电气、服务客诉、出品安全、行政体系预警

(二) 客诉处理标准体系的建设

1. 客诉的 9 大类型；2. 处理的标准方法；3. 标准规定体系的运用

四、出品品质标准化控制

(一) 如何建立出品标准：重点控制口味和稳定

(二) 建立和实施出品反馈机制、异常处理的方法

五、服务品质标准化控制

(一) 员工服务流程熟练度督导方法

(二) 员工服务言行现场表现督导方法

(三) 员工现场协调表现督导方法

六、清洁工作标准化控制

(一) 清洁数字管理方法

1. 每日六次清洁、每周定期清洁实施方法

2. 工作区域、公共区域、功能区域清洁规划方法

(二) 管理层现场清洁督导方法

七、安全工作标准化控制

1. 营运现场如何对员工、顾客、企业财产安全进行管控

2. 如何加强现场安全预防的警告、指示、禁止、提示

## 第三章 餐饮现场金三角 - 打造现场管理的“金三角”

### 一、点线面“金三角”控制方法

#### (一) 三个全面控制管理

##### 1.任务方面控制管理

- 1) 进度：否按计划实施，是否准备充分，是否每个人都在做该做的事
- 2) 执行：是否达到计划要求，执行是否遇到问题，人员配置是否合理

##### 2.人员方面控制管理内容与方法

##### 3.客情方面的全面控制管理内容与方法

#### (二) 三大动线管理

##### 1.服务动线 5 大任务的管理

##### 2.厨务动线 6 大任务的管理

##### 3.顾客动线 3 大任务的管理

##### 4.管理人与管理组动线管理支持的关键

#### (三) 时点控制管理

##### 1.关键点控制方法：指示、停车、迎宾、点菜、盯台、传菜、水吧、收银、清洁

##### 2.连接点控制方法：预订与接待、前厅与厨务、楼层与总台

##### 3.遗漏点控制方法：包房订重、客来没位、早到客菜晚上、顾客候时太长、菜上错台

### 二、开市前的现场管理实施技巧

#### (一) 高效的班前会主持技巧

#### (二) 3 类工作任务分配方法

#### (三) 准备工作指导的“五干”法

#### (四) 准备工作现场协调

##### 1.前厅与后厨的协调

##### 2.前厅、后厨与二线部门的协调

#### (五) 常见准备工作不足问题的解决办法

#### (六) 常用现场检查与控制方法

四象限法、目标法、表单法、定量法、制度法

### 三、开市中的现场管理实施技巧

#### (一) 开市中的现场重点任务

#### (二) 开市现场工作指导的“五按”法

#### (三) 现场协调管理

##### 1.服务人员岗位协调

##### 2.前厅各岗位与后厨协调

##### 3.顾客协调

#### (四) 不同类型顾客的接待服务控制方法

##### 1.散客、常客、团队、宴会、预订顾客引导分流管理

##### 2.VIP 顾客识别引导管理

3.顾客休息、顾客情绪管理

4.醉酒、挑剔、投诉处理

(五) 常用现场检查与控制方法

流程法、表单法、定量法、数据法、制度法、情感法

#### 四、开市后的现场管理实施技巧

(一) 开市后的现场重点工作

(二) 开市后现场工作指导的“五查”法

(三) 常用现场检查与控制方法

表单法、数据法、制度法、情感法、日志法、KPI法

### 第四章 餐饮现场金三角 – 督导实施技巧

一、如何掌握现场督导的三个层面

1.连锁总部；2.店长对管理组；3.管理组对员工

二、如何建设监控督导系统

1.总部对分店现场、经理人的督导。

2.远程控制、全面控制营运现场，摄制、存储、记录

三、如何建设总部营运督导体系

1.知会式和突击式：是否按要求运行、作业、执行

2.人员定期轮换，防止流于形式

四、如何打造秘密顾客督导

1.定向训练；2.定期和不定期；3.不直接参与干涉

#### 【落地运用】：

1、赠送课后工作中直接运用的资料工具：

《现场管理任务清单》、《重点工作时限标准手册》、《开市前中后现场全套检查表格》、《标准客诉处理制度系统》、  
《标准工作流程与服务流程文案》、《标准服务运作手册》、《现场管理看板模板》

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。