

## 《酒店销售型员工业绩倍增的五项修炼》

<b>【培训课时】</b>	<b>2天/12课时</b>	<b>【培训师】</b>	<b>孙老师</b>	<b>2天</b>
<b>【课程介绍】</b>	<p>今天，中国酒店行业已经进入成熟阶段，“四高一低”影响加剧，市场竞争加剧，企业面临的最大挑战依然是提高收益和利润空间。酒店业的市场营销与销售服务环节一直以来是一大难题，其主因是长期以来特别是私企对此的重视程度不够，其二是专业市场营销与销售人员相对其他行业少很多，且专业程度与水平相差甚远；</p> <p>酒店营销有别于其他企业的营销，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，因而营销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，通过顾客管理技巧，运用不同的营销手段、定价策略，进行营销整体设计、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>如何在高度竞争的市场中把握机遇，占领市场，是各企业高层管理者关注的焦点。如今很多酒店企业管理者对营销的重要性已经把握的非常透彻，然而，我们往往缺少切实可行的理念和方法去实现我们的营销战略。如何在市场竞争中占有有利地位，如何在渠道市场开发与管理中迅速挤占市场份额，如何在有效激励销售团队的同时，逐步提升他们的销售专业能力，从而实现销售人员动力与能力的最大化匹配，就成为企业所面临的重要课题。</p> <p>通过我们专业系统的课程体系培训，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。同时教导您打造一支能征善战、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>			
<b>【课程对象】</b>	酒店销售部、前厅部、客房部、餐饮部全体服务人员			
<b>【授课方式】</b>	实例列举、角色扮演、案例分析、小组讨论、故事游戏、互动分享、视频观看、激励音乐			
<b>【课程特色】</b>	<p><b>系统：</b>课程涵盖了酒店专业销售的核心内容</p> <p><b>实战：</b>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><b>易懂：</b>专业的理论、深奥的道理寓于简单的描述，深入浅出</p> <p><b>易用：</b>强调解决实际问题，易于复制，学后即用，立竿见影</p> <p><b>高质：</b>课堂氛围松紧结合，生动活泼，充分激发学员学习兴趣</p>			
<b>【课程目标】</b>	<p style="padding-left: 20px;">激励销售心态</p> <p style="padding-left: 20px;">激发激情</p>			

改变现有的观念  
吸收新的科学的销售理念  
专业销售技能的提升

## 【课程收益】

设立明确的目标，激发销售热情和动力  
持续学习提高，改变心态提升能力  
驱除负面的情绪，建立强大积极心态  
以老板的心态面对工作，拒绝找借口  
注重团队合作，善于借助外部力量  
转变销售逆境情绪，树立凡事坚持到底的信念  
提高销售服务人员的专业素质，更新销售观念  
激发销售服务人员的销售潜能，保持良好工作状态  
提升顾客对产品和服务的价值认知  
掌握如何通过销售方法和技巧，快速提升销售业绩  
掌握建立良好的顾客关系，培养忠诚顾客的方法

## 【内容大纲】

### 第一章 老板型的销售心态修炼

#### （一）影响酒店销售业绩的七大不良心态

1. 自我设限，能力发挥被钳制
2. 过于谦卑，在顾客面前低三下四
3. 害怕被顾客拒绝，躲进心理舒适区
4. 急于求成，心态浮躁，缺乏耐性
5. 不思进取，满足现状，得过且过
6. 抱怨市场不景气，从不反思自己
7. 面对同行激烈竞争，欠缺必胜竞争心理

#### （二）建立积极心态

1. 心态测试
2. 业绩不好的根源：消极负面的心态的想法太多，自我设限太多
3. 互动训练：积极心态与消极心态对销售工作的影响
4. 互动训练：积极的心态让你成功-观念转变，态度即转变
5. 每日心态管理-销售员从消极变积极的三大方法
6. 互动训练：建立积极的信念
7. 互动训练：环境对人的影响
8. 营造团队积极氛围，倍增销售业绩

#### （三）建立老板心态

1. 打工心态导致工作无激情

- 2.工作态度定位决定你的未来
- 3.正确认知与处理企业、老板、员工之间的利益关系
- 4.老板与员工的区别：老板比员工更相信更热爱产品
- 6.销售工作要为自己而做，你就是自己的老板
- 5.互动训练：“我是怎样的心态面对销售工作的”

#### **(四) 建立必胜信念**

- 1.让自己的性格更有弹性
  - ✓ 接受顾客批评指正
  - ✓ 互动训练：指责抱怨的摧毁力量
  - ✓ 欣赏和赞美自己与他人
  - ✓ 互动训练：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、我爱销售
- 3.坚持到底
  - ✓ 没有清晰的目标和职业规划，遇到困难不断跳槽
  - ✓ 谈判遇到困难，产生消极想法，放弃顾客
  - ✓ 不放弃顾客就是不放弃自己，给顾客机会就是给自己机会
  - ✓ 付出与回报的关系
  - ✓ 行动成功的信念
  - ✓ 行动者宣言

### **第二节 高手型的销售理念修炼**

#### **(一) 酒店产品特性决定销售理念**

- 1.产品特性分析
- 2.生产特点分析
- 3.服务特点分析
- 4.销售特点分析

#### **(二) 酒店销售独特理念**

- 1.销售中销、售的是什么
- 2.顾客购买时买、卖的是什么
- 3.顾客为什么买

#### **(三) 酒店销售高手的销售理念**

- 1.普通销售人员卖的是产品和成分
- 2.销售高手卖的是好处和体验

### **第三节 专家型的知识储备修炼**

#### **(一) 持续学习的重要性**

- 1.商场如战场---不学习的销售员是企业最大的成本
- 2.专家才是赢家---销售员不“专”，企业就没有利润

#### **(二) 掌握专业知识**

- 1.行业基础知识
- 2.企业基础知识
- 3.产品基础知识
- 4.服务基础知识

### (三) 学习建立销售话术

- 1.如何建立功能布局话术
- 2.如何建立产品陈述话术
- 3.如何建立销售异议处理话术

### (四) 养成天天学习的习惯

- 1.最新学习模式——循环学习法
- 2.学习最快的方法---向最成功者学习，复制成功者

## 第四章节 顾问型的销售策略修炼

### (一) 明确目标

- 1.没有目标，你内心的力量就找不到方向
- 2.目标决定策略，方法和所使用的工具；敢于向高目标挑战
- 3.互动体验：达成目标、揭示你的潜能远超过你的想象

### (二) 团队合作

- 1.未来企业和个人致胜的关键：“依靠团队的力量作战”
- 2.用团队精神和团队荣誉感激发销售员潜力,形成良性竞争
- 3.打造协作型销售团队和企业氛围
- 4.如何赢得团队成员的支持
- 5.在销售中如何进行团队协同作战

### (三) 服务心智

- 1.先服务，后销售
- 2.满意的老顾客是销售人员最宝贵的财富
- 3.老顾客背后的新顾客很容易成交
- 4.售后服务是建立互信的最好时机
- 5.没有百分之百满意的顾客
- 6.变抱怨顾客为忠诚顾客

### (四) 感恩和爱

- 1.宇宙间最伟大的力量：爱和感恩
- 2.销售一切都是为了：爱！爱顾客才成交顾客
- 3.感恩的越多得到的越多，感恩促使目标快速的达成
- 4.常怀感恩的心，多讲感恩的话，多做感恩的事！

## 第五章节 精英型的销售技巧修炼

### (一) 成功销售的流程管理

- 1.摒弃消极成交心态；2.敢于先开口；3.转化顾客的拒绝态度；4.激发顾客的亲切感；5.避免突出个人看法；6.快速获得顾客的认同；7.提升顾客的购买兴趣；8.抓住顾客购买动机；9.设定顾客的期望值；10.通过产品打动顾客；11.有效促进成交的艺术；12.适宜的提出成交请求；13.及时确认成交结果；14.成交出现危机时的处理技巧；15.留下良好印象；16.请求顾客推荐；17.记下顾客资料

### (二) 建立信赖：没有信赖，没有销售

- 1.克服销售最大障碍
- ✓ 公司层面信任感的建立

- ✓ 个人层面信任感的建立
- ✓ 对提供的产品或服务的信任
- 2.如何建立顾客对销售人员的信赖：快速建立良好的第一印象（销售礼仪）  
如何通过穿着、微笑、举止、谈吐打造第一印象
- 3.赢得顾客信赖的开场白技巧
  - ✓ 通过赞美打开心门
  - ✓ 快速掌握直接赞美法
  - ✓ 快速掌握间接赞美法
  - ✓ 快速掌握“助理”赞美法
  - ✓ 找到对方的兴趣点
  - ✓ 如何找到对方眼睛一亮的谈话兴趣点
- 4.赢得顾客信赖的开场白的 5 种方式
  - ✓ 案例开场
  - ✓ 利益开场
  - ✓ 专家式开场
  - ✓ 产品开场
  - ✓ 交流式开场

### **(三) 挖掘酒店顾客多元化需求**

- 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
- 4.提问的 7 大技巧

### **(四) 激发欲望：你卖的不是产品，而是顾客体验**

#### **1.成功的酒店产品推介**

- 1) 产品介绍前的自我 4 问
- 2) 别出心裁的开场白
- 3) 产品介绍 4 要素
- 4) 引导顾客 4 步曲
- 5) 介绍产品的 FAB 法则
- 6) 塑造产品价值的“三板斧”
- 7) 塑造产品价值的 8 个方法
- 8) 塑造产品的 5 大忠告
- 9) 如何做产品的比较

#### **2.酒店销售成交技巧**

- 1) 快速成交——7 问顾客
- 2) 成交的三大杠杆
- 3) 成交中走好 7 步
- 4) 语言的力量——改变用语助成交
- 5) 避免顾客 8 种情况下的拒绝
- 6) 解决抗拒点“不要碰到两条高压线”
- 7) 8 招解决顾客抗拒点
- 8) 5 种常见抗拒点的解决办法

---

9) 酒店 A 级顾客销售 6 步法

**3.酒店售后服务技巧**

1) 服务成就大市场

(1) 顾客服务九大理念

(2) 服务是再销售

2) 顾客回访与维护的 9 大技巧

3) 顾客档案管理与运用技巧

**【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；

企业顾客需提供多媒体培训设备：投影、音响、话筒、白板等；

企业顾客需进行讲台背景布置与培训主题条幅布置；

企业顾客、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权，未经授权与许可，翻录转载必究。**