

《如何持续提升酒店销售业绩》

【培训课时】	12 课时	【培训师】	孙老师	2 天
【课程介绍】	<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，通过客户管理技巧，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>			
【课程对象】	酒店管理层，销售部全体人员			
【授课方式】	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			
【课程特色】	<p>系统：课程涵盖了酒店专业销售的核心内容</p> <p>实战：理论实践结合，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、深奥的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】	提高员工岗位胜任力和绩效表现			

提高在职员工的综合素质
提升员工解决问题的能力
挖掘企业员工的发展潜力
提升员工个人绩效，从而实现企业整体销售业绩提升

【课程收益】

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】

第一部分：酒店销售人员胜任力修炼

1、酒店产品特性决定销售理念

1) 酒店产品的特性

(1) 生产特点；(2) 服务特点；(3) 销售特点

2) 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

2、酒店销售的形象礼仪

1) 专业形象；2) 职业礼仪

3、酒店销售沟通能力训练

1) 销售沟通基本训练

如何建立心理优势

肢体语言、语音语调、积极反馈、同理心开发训练

2) 建立销售沟通风格

表达型；分析型；亲和型；配合型

3) 销售沟通 3 大步骤

探询：内容；方法；技巧

倾听：作用；类型；技巧

回馈；言；行；忌；句型

4) 价格谈判 6 大方法

产品优点法；价格分解法；客人受益法；限定折扣法；比较优势法；适当让步法

5) 建立酒店销售话术的技巧

6) 电话沟通技巧

接：迅速；报名；语气；专业度；分寸；笔录；结束；跟进

打：直接；15秒；真诚；价格；优势好处；重视；措辞；利益权衡；跟进

7) 销售拜访沟通技巧

(1) 时机；(2) 准备；(3) 拜访中；(4) 拜访后；(5) 随机拜访

8) 转介绍客户沟通技巧

第二部分：酒店销售攻略

1、酒店销售攻略要素

1) 酒店销售的6个基本条件

2) 酒店销售的4大要素

2、克服销售最大障碍3大技巧

1) 公司层面信任感的建立

2) 个人层面信任感的建立

3) 对提供的产品或服务的信任

3、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

2) 挖掘顾客需求的5大步骤

3) 提问的7大技巧

4、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

5、酒店销售成交技巧

1) 快速成交——7问客户

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

6、酒店售后服务

- 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权，未经授权与许可，翻录转载必究。