

《王牌领袖酒店店长特训营》

【特训课时】	3天2夜/24课时		【培训师】	孙老师
【特训对象】	星级、快捷、商务、度假、公寓、洗浴式等连锁酒店中高层管理人员。			
【五“非”优势】	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”。 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。 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。 效果承诺：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。			
【特训特点】	1.全程封闭，半军式化特训；参训人员须按统一标准要求受训； 2.集诊断指导、行为刺激、引爆特训、研讨强化、讲座推进于一体； 3.通过全脑刺激与“修剪法”训练，产生强大内心震撼与思想冲击，短期并可达到心脑合一，脱胎换骨，从而建立独特的管理思维模式，升华个人管理境界；并在四大管理境界“道、法、术、器”中快速提升层次； 4.通过沟通表达、策略制定、方法改进、变革推进、组织协作、结果评估等务实手段的修炼，让学员懂得环环相扣，以快致胜，掌握建立企业内部核心竞争力的有效方法； 5.帮助参训人员突破个人局限与弱点，修正以往不正确、不专业的管理方法与习惯，快速实现卓越蜕变，在短期内打造成“说、写、做”三强型精英领袖；			
【课程背景】： 酒店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。 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。 王牌领袖店长特训营模式，由孙老师创立，就是一个将有一定管理基础的管理人员，经过半军事化，高强度，引爆式特训，在短期内让每一个参训人员产生质的飞跃；从本我方面激发他们的心性与心智，帮助他们拓展人生视野，突破成长瓶颈，摆脱不良陋习，掌握简单高效的管理技巧，快速提升专业技能水平！				
【课程收益】： 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，开发团队潜能，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：丰盛的心灵之旅，重塑价值体系，勇敢挑战自我、突破自我、战胜自我、向不可能挑战！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】：

前奏 店长管理“金三角”与“金管道”

- 一、店长管理“金三角”之“道”
 - 二、店长管理“金管道”价值链
 - 三、店长管理“三字经”
- 简约、创新、极致

第一章 领袖风采、境界提升 — 自我管理能力修炼

- 一、引爆情绪管控力，成为正能量领导
- 二、店长管理思维的提升
 - 1、如何克服 4 大酒店管理思维障碍
 - 2、建立现代酒店管理必备的 6 大思维
- 三、店长形象魅力与领导气场建设

*培训方式：

- 1.案例解析破解自我“舒适区”
- 2.互动训练赢得四张王牌
- 3.互动训练接受、抗拒、转移
- 4.总结分享信念承诺、行为与成果

第二章 三强型“说功”打造 - 领袖演说技巧训练

- 一、店长必备演说能力测试
- 二、店长必备演说能力初级高级标准
- 三、店长金口才演说技巧训练
 - 1、店长日常工作用语技巧与演练
 - 2、赞美、批评、指正、警告技巧与演练
 - 3、例会、周会、员工大会主持技巧与演练
 - 4、上下级、跨部门组织沟通技巧与演练
 - 5、客诉处理技巧与演练
 - 6、请示汇报技巧与演练

第三章 三强型“写功”打造 — 企业管理体制建设修炼

- 一、店长必备“金笔”能力测试
- 二、店长必备管理文案编写能力初级高级标准

1、向国际品牌企业学习制定可复制性核心管理体系

2、如何制定让企业扭转乾坤的运作体系

三、店长日常文案工具运用技巧

四、店长必备“金笔”书写技巧训练

1、职责、流程、制度标准体系制定演练

2、出品、服务、质量管理体系制定演练

3、安全、卫生、成本管理体系制定演练

4、营销活动、服务接待方案制定演练

5、工作计划、呈文报表报告制定演练

第四章 三强型“做功”打造 — 以身作则行为能力修炼

一、店长必备行为能力测试

二、店长必备行为能力初级高级标准

三、店长日常管理内容分类与实施技巧

四、店长必备日常管理行为训练

1、调研分析与决策演练

2、班前、班中、班末督查演练

3、产品质量督查会演练

4、组织关系权衡与协调演练

5、部属培训技巧演练

第五章 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

二、经营管理目标的执行与管理措施

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

四、快速提升门店数据分析能力与信息管理能力

五、建立适合门店自身的绩效考核体系

*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.互动训练考核设计

4.总结分享执行力产生核心

第六章 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、打造“亲情式”酒店组织氛围

2、打造快乐、感恩、学习、竞争团队文化

二、90、95后员工独特性管理办法

- 1、员工凝聚力建设实用方法
- 2、降低员工流失率的秘诀
- 3、实用物质与非物质员工激励方法

三、新老员工快速传帮带的实用方法

四、团队高效沟通机制建设实用方法

五、提高员工工作效率的8大实用方法

六、消除老员工工作倦怠与不良情绪的方法

七、六种叫不动下属的管理执行对策：

- 1、老资格的；2、能力强的；3、有后台的；4、个人威信不够的；
- 5、激励不合理的；6、定职定责定量不清的；

八、企业文化看板的设计制作与运用方法

*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

第七章 打造产品生命线 — 新时代厨政标准化管理

一、厨房生产管理及质量控制标准

二、厨房卫生与安全的标准化管理

三、厨房现场六常管理运用

四、酒店产品管理体系建设方法

- 1、建立具有竞争格局的产品结构
 - 2、如何打造企业的核心招牌产品
 - 3、如何创新出品打造出品亮点
 - 4、宴会产品的出品要求与技巧
 - 5、如何建立产品成本控制体系
- ### 五、厨务部日常管理表格的应用

*培训方式：

- 1.小组分享厨政管理难点
- 2.案例解析厨房管理方法与成果
- 3.互动训练产品体系设计运用
- 4.总结分享厨政管理风险转化

第八章 向服务要效益 — 新时代前厅客房标准化管理

一、前厅高效工作流程管理方法

- 1、总部、单店部门业务流程标准与运用
- 2、精细化管理的落地运用技巧
- 3、前厅准备工作的 15 大标准精要

二、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
- 2、前厅高效预订的 6 大处理方法
- 3、对客服务技巧 20 大要点
- 4、主题宴会服务技巧
- 5、个性化点单、售房沟通技巧
- 6、个性化主题客房设计技巧
- 7、客房标准化服务技巧
- 8、散客、团队、VIP 顾客接待服务技巧
- 9、客史档案管理与运用技巧
- 10、店长客诉处理方法技巧
- 11、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.总结分享顾客管理成果

第九章 长足发展驱动力 - 互联网+时代盈利能力建设

一、酒店互联网营销技巧

- 1、酒店行业的跨界营销模式
- 2、酒店创新赢利的“天龙八部”法
- 3、酒店互联网+成功模式案例分析及应用
- 4、互联网背景下传统酒店营销创新方法
- 5、酒店企业做好 o2o 的四大技巧

二、经营指标及其数据分析方法

产品、顾客、采购、销售、市场、竞争

三、酒店经营危机风险逆转管理

- 1、酒店经营的危机应对策略
- 2、酒店产品结构调整、转型与升级策略
- 3、推动酒店成长和盈利的核心要素运用
- 4、酒店盈利模式创新的具体实用方法
- 5、酒店“赢在气势”的 9 大策略运用

***培训方式：**

- 1.视频分享酒店拥抱互联网转型成果
- 2.案例解析科学分析指导经营方法
- 3.互动训练经营分析、营销设计
- 4.小组 PK 模式创新方法运用
- 5.总结分享企业持续盈利途径

【落地运用】：

- 1、赠送课后工作中直接运用的资料工具
- 2、《店务标准管理体系》完整工具资料、《人事管理实用表格》、《现代厨房管理实用表格》、《酒店前厅、客房管理实用表格》
- 3、《前厅、客房基础培训教材 PPT》、《工作流程培训教材 PPT》、《员工服务技能培训教材》、《酒店、宴会服务培训教材 PPT》
- 4、《产品销售统计表》、《顾客渠道分析表》、《销售指标分析表》、《会员管理表》、《竞争对手促销活动表》、《目标计划推动表》
- 5、《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；
- ✚ 企业客户需按照《培训物料清单》与“会场布置要求”提前做好充分准备工作；
- ✚ 企业客户、机构未经授权不得在课堂现场录像和录音。

本课程大纲为孙老师版权内容，抄袭、贴用、伪原创均属侵权。