

《向服务业标杆学客户关系管理》

——向海底捞、海景酒店学客群关系管理

【培训课时】	1天6课时		【培训师】	孙老师
【培训对象】	管理人员、公关人员、销售人员、行政人员			
【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】	系统专业：十七年酒店餐饮经营管理经验总结与积累，非行业外“空降兵”。 品质高端：八年总裁班培训经验，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。			
【课程背景】：	<p>在市场经济模式发生变化的环境下，企业面临着残酷的市场竞争，企业运营成本、人力成本越来越大，微利时代已经来临，此时对客户关系建立与管理必须作为企业内功修炼的主要且必要方面。</p> <p>顾客购买心理日益成熟，同质化产品日益丰富，市场的天平已经向能持续不断地为顾客提供优质服务的企业倾斜，并在竞争中脱颖而出，打造一流的“顾客管理能力”就成为企业竞争焦点。这已不仅是服务人员或企业的事；拥有持续竞争优势的企业，无不在战略层面上考虑和设计顾客管理体系。</p> <p>本课程则明确指出从顾客实际需求出发，以服务业标杆企业海底捞、海景湾酒店为例，深入分析服务变革、流程创新、客户体系等问题，全方位透视企业经营过程中存在的关键环节要点，提出了切实可行的解决之道。</p>			
【课程收益】：	<ul style="list-style-type: none">✚ 快速提高服务意识，更新服务与销售观念✚ 掌握新形势下顾客消费习性的转变✚ 掌握餐饮顾客满意度体系建设方法✚ 掌握新时期顾客关系建立技巧✚ 掌握建立与维护良好的顾客关系，培养忠实顾客的方法✚ 掌握如何通过顾客管理来快速提升业绩的方法技巧			
【课程大纲】：	<p style="text-align: center;">第一章 新时期海底捞、海景酒店客户关系管理升级方法</p> <p>一、餐饮顾客消费习性的4大转变</p>			

二、餐饮对客关系面临的3大挑战

三、新时期海底捞、海景酒店客户关系管理升级方法

***培训方式：**

- 1.分析海底捞顾客消费行为变化；
- 2.案例解析对客关系挑战；
- 3.头脑风暴顾客关系管理的重要性

第二章 海底捞、海景酒店顾客满意度体系的建设方法

一、顾客多元化需求的服务设计方法

- (一) 不同人群、类型、时日、流程的设计
- (二) 个性化与超常化服务的设计运用要诀

- 1.亮点导入：关键人；关键时刻；取悦攻略；独特体验
- 2.设计运用：放在心中，情感交流，体验关怀

二、瞬间提升顾客感知的6大运用方法

三、给予顾客便利好处机制的建设方法

- (一) 善待“特殊顾客”，成为日常朋友
- (二) 获得顾客更加依赖的方法—降低顾客成本

如何节约顾客的时间成本、货币成本、心理成本

第三章 海底捞、海景酒店培养忠诚顾客的有效办法

一、制定并实施4大顾客管理机制

服务标准；顾客满意度；顾客意见；服务奖励

二、3大类顾客的分类管理办法

顾客认知；顾客联谊

三、5大顾客档案具体管理与运用办法

四、海底捞、海景酒店顾客回访与维护技巧

- 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、让常客和“局外人”为你宣传的方法

【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。