**餐饮运营管理**

**实战班**

**北京智通汇博酒店管理培训中心**

**宣传手册**





**共享 共赢**

# **餐饮运营管理实战班**

**一、培训对象**

1、餐饮投资人

2、餐饮部总监/经理、餐厅店长

3、餐饮中高管理层

**二、培训特色**

**实用课程：**

以实用落地为导向，紧跟市场动态，切实解决投资人及管理者的具体、实际问题；

培训课程系统化、全面化，涵盖餐饮经营管理全方位内容，一次集训建立完整知识体系，深度学习制订全面落地计划。

**实战课堂：**

多元化高效培训方式有机结合：

小班面授+案例教学+学员餐厅诊断+个性化落地经营管理方案辅导+管理沙盘演练+标杆酒店实地参研等。

**实干讲师：**

讲师团队具有15年以上行业高管实战经验及多年培训、咨询经验。

**实效服务：**

提供经营管理全套工具包，开店必备；一年内免费复训。

**三、培训收益**

引导精准战略定位；

掌握成功投资方法；

突破经营管理瓶颈；

提升餐厅人效坪效；

掌握专业规范管理；

实现餐厅自动运转；

提升餐饮服务品质；

掌握盈利菜单设计；

实现营销业绩倍增；

加强深度成本管控……

1. **课程大纲**

****模块一、餐饮企业定位与投资筹开管理****

**1）餐饮行业现状和未来发展趋势分析**

大数据解读餐饮行业现状

餐饮发展形势分析

餐饮业的数字化转型与智能化升级

餐饮发展困境剖析及应对

**2）竞争分析和定位策略**

餐饮投资现状分析与风险评估市场需求分析

餐饮市场定位

投资预算评估与投资回报率分析

选址、装修布局建议

自创品牌和连锁加盟的优劣势

**3）筹开管理**

筹备期倒排计划及落实

筹备期物品采购管理

筹备期人员管理

开荒运作与试运营

**辅导制订落地执行计划：**

投资可研初步报告、筹开时间表、餐企发展SWOT分析、餐企“五定”项目计划书

****模块二、餐饮创新经营与运营效率提升****

**1）餐饮创新经营**

餐饮业务模式和经营方式创新

新的市场机遇和业务增长点挖掘

探索跨界业务融合的机会

**2）餐饮人效升级**

餐饮组织架构优化

工作流程优化

高效员工培训与发展体系建立

高绩效团队管理

管理员工离职和流动的技巧

规避劳动法风险

**3）高效例会**

例会前的准备工作

例会中的沟通与协作

问题解决和决策制定

监督和评估进展

**辅导制订落地执行计划：**

组织架构图、餐饮岗位职责、管理制度、激励计分表、提升员工满意度举措计划、绩效考核计划、培训计划书、用工劳动法风险自检表。

**模块三、餐饮品质提升管理**

**1）餐饮环境现场管理**

关键词：卫生、布局、音乐、气味等

**2）餐饮服务品质管理**

服务态度

服务形象

服务能力

服务设计

质量管理

**3）菜品质量管理**

关键词：菜品质量要素、标准化工具

**4）客诉处理**

关键词：倾听、处理、跟进等

**辅导制订落地执行计划：**

餐厅环境自检表、餐饮服务SOP、服务技能考核计划、餐厅增值服务计划、质量管理计划、员工内训资料：《餐饮服务礼仪》、《高品质服务意识》、《餐饮高品质服务实操攻略》。

**模块四、餐饮精准营销**

**1）餐饮业营销特点与消费者洞察**

市场定位

消费者需求与偏好

提升顾客忠诚度

**2）餐饮营销设计**

餐饮环境营销设计

餐饮营销活动策划

餐饮产品营销设计（菜品结构、定价策略）

餐饮会员营销设计

线上线下整合的数字营销策略

**3）全员营销管理**

服务营销

推菜技巧

销售考核与激励

**4）新媒体获客实战方法**

关键词：优化渠道、提升转化率等

**5）收益管理在餐饮营销中的实战运用**

菜肴分析

销售定量分析

减少用餐时间收益管理

**辅导制订落地执行计划：**

开业营销方案、全年营销日历、员工销售激励计划、盈利菜单设计。

**模块五、餐饮财税管理与成本管控**

**1）餐饮财税管理**

餐饮常用经营指标意义及核算方法

餐饮预算管理

财务报表数据分析

收银漏洞规避

财税风险管控

**2）餐饮成本管控**

餐饮成本分类与核算

成本管控的策略和方法

成本管控误区规避

**辅导制订落地执行计划：**

餐饮财务管理制度、成本管控计划、投资预算 、餐饮经营预算

**模块六、实战演练**

**1）管理沙盘演练**

借助“餐饮盈利通关图”，模拟餐饮经营管理，完善落地执行计划。

**2）标杆企业参研**

进驻标杆餐饮实地参观考察，与高层管理者深度交流学习。

1. 培训讲师

**王老师**

毕业于北京旅游学院饭店管理专业，30余年酒店管理经验。

**行业经验：**

北京稻香湖景酒店常务副总经理

昆仑饭店宴会厅经理、销售部经理

亚洲大酒店销售部经理兼饭店服务质量委员会主任

首都大酒店销售部副总监，等

**萧老师**

精通餐饮精细化运营、团队建设、VIP 接待、提升酒店服务水平等关键点，18年酒店餐饮行业经验。

**行业经验：**

现任某五星级酒店餐饮部总监

富龙控股餐饮部经理（负责富龙滑雪场5家餐饮业态、商业街8家餐饮业态、汤印酒店餐饮部运营管理，冬奥期间负责3500人每日三餐的外环保障工作）

国贸大酒店主席阁-部门经理，等

**孙老师**

人力资源部认证高级培训师，美国认证协会高级职业经理人。熟悉酒店前期筹备各项工作（员工培训、业前物品申购、营业配置、前期工程等）及经营管理。

**行业经验：**

中国人民解放军空军后勤部招待所副总经理

香港喜来登酒店管理集团筹建总监

徽悦楼餐厅店长

四海一家宴会中心总经理，等

**马老师**

北京旅游学院饭店管理专业、瑞士洛桑旅游学院总经理培训班毕业，北京市西餐协会成员、国家高级烹饪技师、星级酒店复查员。专注于：酒店餐饮管理、酒店质量管理和督查、餐饮后厨管理、星级评定标准培训。

**行业经验：**

昆仑饭店厨师长、驻店经理

亚洲大酒店服务质量委员会主任

锦江文冠餐饮部总监，等

**张老师**

中国人民大学MBA，首旅集团“金葵花”培训师，30年行业经验。

**行业经验：**

北京首旅建国-运营总监

遵义大酒店-总经理

廊坊和平饭店-运营总监

北京工大建国饭店-质检总监、房务总监兼餐饮总监，等

**陈老师**

北京旅游学院饭店管理系毕业，高级职业经理人，首都紫禁杯先进个人。

**行业经验：**

北京长安大饭店餐饮总监

北京辰茂南粤苑酒店餐饮总监

鸿坤国际大酒店总经理

新加坡尼斯酒店管理集团外派总经理，等

**六、教务信息**

**培训时间：**6天

**培训费用：**4680元/人（含教材费、资料费、授课费、考察费及考察期间交通费）

**认证费用：1000元**（自选）。电子注册，全国通用。《餐饮管理师》，由中国商业联合会职业技能鉴定中心颁发。

**联系电话：**400-061-6586

**报名地址：**北京朝阳区左家庄15号院410-411室。