

缤圣源（哈西店）运营方案

运营的主体大致分为：销售指标、客户服务、品质管理、成本管理、团队建设这五项。

一、服务对标--全鸭季

全鸭季的装修、环境、灯光氛围等硬件确实不错，出品也是中规中矩的。个人感觉全鸭季的服务标准和流程都比较到位，再从仪容仪表到和蔼的服务态度也都非常的得体，可以用主动、体贴、轻盈、柔和、得体来概括，尤其是“三轻”做的非常到位，餐后陪同买单、核对菜单、询问是否开车可以提供免费停车券，整体感受到了周到又不过分，可以作为我们学习的榜样。

二、人员编制及薪资标准

1、人均消费 100~150 元

楼层经理 2 人、楼层主管 4 人、收银、吧员 3 人、服务员 25 人、传菜员 6 人、洗杯员 1 人、保洁员 3 人、保安员 2 人

合计：46 人 人均工资 4500 元 月工资总额：约 21 万元

2、人均消费 200~250 元

楼层经理 2 人、楼层主管 5 人、迎宾员 3 人、收银、吧员 4 人、服务员 29 人、传菜员 9 人、洗杯员 1 人、保洁员 3 人、保安员 4 人

合计：60 人 人均工资 4800 元 月工资总额：约 29 万元

3、人均消费 300~500 元

楼层经理 2 人、楼层主管 6 人、迎宾员 4 人、收银、吧员 4 人、服务员 38 人、
传菜员 10 人、洗杯员 1 人、保洁员 4 人、保安员 5 人

合计：74 人 人均工资 5000 元 月工资总额：约 37 万元

三、量化管理

采用«900 分量化绩效考核»来管理员工日常行为规范，主要分为：服务、纪律、销售、卫生、团队协作五个方面。900 分为基础分，除了团队协作是 100 分，其余四项每项都是 200 分，月末总分 900 分为全额绩效，其他分值按百分比颁发相应的绩效奖金。以此为依据作为员工评比的标准，晋升的机制，为企业培养人才。

四、营销策略-- 培养"忠诚客户"

储值卡是企业资金回流的捷径，还因使用灵活、方便馈赠深受客户认同，同时还能留住客户，增加企业与客户间的粘性。正所谓“钱在哪，客户的心就在哪”，原则一定是预存要大于消费。

1、 全员售卡

全员销售的优点，是会让所有员工提高对客积极性，缺点也非常明显，容易造成员工“抢单”，即顾客走到哪里都会有人推销，虚假服务，不是每个员工的销售方式都会被客户认同的，最终让顾客反感，影响整体企业形象。

2、 建立销售部

组建销售部后，分解储值指标到每一个销售人员，按实际储值额度发放提成。通过为客户订房--迎候点菜--餐中回访--协助买单--经常互动等方式增加好感，从而为企业积攒客户增加储值量。

（1）信息搜集：各岗位员工共同采集客户信息，主要了解顾客的工作单位、职位、用餐形式、消费能力、就餐习惯、偏爱食品（酒水）等，提供有针对性的个性服务，使顾客在"满意加惊喜"的体验感中成为--忠诚客户。

（2）客户档案：销售部给每位客户建立“客户档案”，由销售员专人负责与客户对接，在工作中取得客户的信任和认可，成为客户的"接待助手"，对于客户提出针对酒店建议和问题，及时反馈信息，完善对客服务回报--忠诚客户。

肖文启

2021.9.2