寻找,陪伴,成就,中国明天伟大的餐饮领袖!

船井(上海)商务信息咨询有限公司 Funai Consulting Shanghai Inc.



TEI: +86(21)5240-1398(代表)

Web: http://www.funaisoken.com.c

Add: 上海市长宁区江苏路369号兆丰世贸大厦18H

上海から未来をブロデュース Funai Soken 第一主义 长项伸展 与时俱进 乐观思维 肯定现状 虚心好学

长期主义

CONSULTING SERVICE MANUAL

船井中国2021年 餐饮连锁咨询服务册



创始人寄语

好好工作 好好赚钱 好好学习 好好思考 倾己之力 济世利人

船井幸雄

船井综研集团精神

- **01** 铸就让员工及其家人,客户都 能引以为荣的伟大企业
- **02** 力争成为全球最自由,员工责任感全球最强企业
- 03 自律,自由,连带

船井综研在中国

寻找,陪伴,成就,中国明天伟大的餐饮领袖!



事业内容

01 以餐饮服务产业的咨询事业为开端 提供企业经营者研修会平台。

(*船井咨询提供咨询服务对象 100% 是研修会会员企业)

02 为会员企业提供一对一的 个性化咨询服务,助力企 业业绩提升组织成长。 03 为会员企业的可持续发展 提供经营管理的中后台支 增服条

咨询模块

01 经营决策参谋

02 商业模式迭代

03 连锁管理体系

04 组织人才体系

咨询形式

短期专项

一对一的专项咨询模式

确保会员企业落实解决方案

船井咨询提供的咨询不限于战略、战术的建议,还提供一站式解决方案和可实施性强、可迅速落地的运营工具。

经营主题论坛

计对不同经营管理课题

专业的咨询顾问深度解证

船井咨询深度分析企业在经营研修会及现场接洽中 提出的课题,开展和运营针对不同主题的各类经营 管理论坛,宣讲解说企业运营成功经验和各类先进 战术。

经营者研修会

业内经营管理大咖云集

共享事业成功的经验

现成功运营的餐饮服务产业经营研修会分为"中餐""火锅烧烤""小吃快餐"3个板块。继餐饮行业之后,其他行业的经营研修会也正在携手日本船井综研的经营顾问积极推进。

落地支援

定期亲赴客户现场走访 共同改善经营管理现状

船井咨询提供的月度支援是将具体的战术提议进行实践运用的过程,以现场主义为出发点帮助企业将战略、战术渗透到现场实施。

国内外游学

架设产业内部联结桥梁

考察学习中日经营者成功之道

船井咨询密切把握未来的行业发展趋势,在日本和中 国国内开展业界成功经营者的访问考察,现场学习企 业收益持续扩大和稳步成长的诀窍,为提升中国该产 业的整体标准做出贡献。

船井咨询事业介绍



自 2016 年开始,船井咨询针对中国日益庞大的餐饮服务产业,以提升中国该产业经营者的精益化管理水平为使命,以引领企业不断进化经营理念和商业模式为己任,在行业不断成熟化、创新化的新时代,用"船井流"独特的咨询及经营顾问模式助力企业突破发展瓶颈,为消费者提供高标准服务的同时增加利润空间,从而有力地推进了中国整个餐饮服务产业的良性创收和可持续性发展。

目录 CONTENT

经	*	01	中期经营发展规划	01	短期专项	落地支援
意		02	董事会经营决策智囊参谋	02	单次咨询	
决		03	总部高层定期集中培训 ·····	02	单次咨询	
经营决策参谋		04	私董会定期集中合宿	03	单次咨询	
谋		05	企业定制版日本旺店考察游学	03	单次咨询	
				0.4	k=#n + x=	** I.I 157
	*		新业态开发/新店型拓展咨询落地综合专项项目		短期专项	洛地支援
	*		城市布局战略规划及开店系统搭建		短期专项	
			新市场拓展布局模型搭建(@1个市场)		短期专项	
	*		获客盈利商品菜单诊断与提案专项		短期专项	
商	*		为打造长期持续旺店品牌现有门店模式诊断专项(综合)		短期专项	
商业模式迭代			0 到 1 自品牌私域流量体系搭建		落地支援	
模			顾客满意度提升实操指南及落地执行标准手册制作专项		短期专项	
亞			月度单店产品销售多角度分析报告		单次咨询	
祫		14	月度单店现场表现报告	09	单次咨询	
		15	全门店经营现状数据可视化报告	09	单次咨询	
		16	品牌市场竞争力全方位诊断专项	10	短期专项	
		17	消费者品牌满意度分析综合诊断 (口碑+满意度问卷调研)	10	短期专项	
		18	外卖专门店开发	11	短期专项	
		19	外卖强化支援 ·····	11	落地支援	
		20	搭建 QSC2.0 体系专项	12	短期专项	
<u>≥</u> ±	*	21	搭建 QSC2.0 体系专项 x 自品牌竞争力分析	12	短期专项	
廷 貓		22	精细化运营管理体系搭建	13	短期专项	
管		23	央厨 5S 体系搭建 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	13	短期专项	
连锁管理体系		24	食材成本数据管控体系搭建	14	短期专项	
Y		25	人力成本数据管控体系搭建	14	短期专项	
求		26	供应链・物流整体体系诊断(远程)	15	短期专项	
		27	构建样板网点・优化供应链体系	15	短期专项	
	*	28	全量化组织力健康诊断专项	16	短期专项	
		29	组织力提升陪伴支援 ·····	16	落地支援	
		30	企业理念信条卡制定专项与企业理念发布大会支援	17	短期专项	
组	*	31	打造高效高收益灵活用工体系专项与落地支援	18	短期专项	落地支援
织		32	搭建符合自企的人才培养体系与考核体系专项	19	短期专项	落地支援
组织人才体系	*	33	搭建与运用自企网上商学院,强化人才培养体系	20	短期专项	落地支援
体		34	门店指导手册制作支援	20	单次咨询	
系		35	督导业务流程标准化体系搭建专项	21	短期专项	
		36	督导业务流程标准化体系搭建月次支援	21	落地支援	
		37	店长能力提升培训	22	短期专项	
		38	门店基础营运体系优化月次支援	22	落地支援	

单次咨询

中期经营发展规划

明确长期战略方针,全社员工团结向上致力于业务增长

短期专项

落地支援

启动背景

- 根据企业构想建立具体推进计划
- 明确今后的企业成长战略
- 根据企业成长战略进行布店规划
- 基于布店规划重构公司组织架构体系

(★) 预期成效

- 明确自企战略方针
- 明确自企优弱势
- 明确现品牌和新品牌的开发方向
- 基于布店规划完善人才开发计划
- 明确现组织架构现状,课题及企业理念的渗透方法

并付诸实践是非常重要的。

? 什么是战略性中期经营计划

战略·战略性

经营决策参

谋

所谓「战略」是指,在与企业周围环境的关系上,为了使事业成功, 该如何进行。所谓「战略性」,是指把战略执行到位,不是在「至今 为止的延长线上看问题」,而是从「顺应环境来持续变化」的视点推进。

中期计划

中期计划是在,长期经营计划和短期经营计划之间的位置。是指从今 往后 3-10 年间从中期角度出发的经营计划。

战略中期经营计划测定的目的 -- 企业就是环境适应业 --

为了企业的生存和发展,必须适应企业周围的环境。 也就是说,企业是环境适应业。

而且,为了适应瞬息万变的环境,制定适合该时代的正确经营战略,

战略中期经营计划的目的是为了适应任何环境的变化,建立一个能 胜出的强大企业体制。

本中期经营计划由五大模块组成

外部及内部环境分析我们事业领域的市场动向和自企

业品牌的顾客的特性,为探索今后要前进的方向性进

外部环境分析

内部环境分析

优秀企业标杆学习 -

中期事业发展

中,以"SWOT"的视点整理自企现状,探索过去的成

学习标杆优秀企业。从至今为止分析的结果及定性评价

进一步具体基本战略, 总结推进重点方针 从以上考察的内容中整理实现计划的「基 本数值」,明确推进重点方针的组织战略。

以此为基础, 制定各部门的 行动计划。

		内部环境				
		优势	劣势			
か 立717十辛	机会点	积极攻势 (优势 × 机会)	弱点強化(弱点×机会)			
外部环境	威胁	差异化(优势×威胁)	防卫・撤退 (弱点 × 威胁)			

咨询内容

- 现有全品牌的模式诊断及再梳理
- 经营理念,愿景设定及其渗透方法再修订
- 新品牌商业模式开发方向
- 整理多品牌事业组合
- 整理多品牌组织运营机制
- 集团中期发展经营数值计划

◆ (2 推进流程 (3 个月)

02 进展会议 03 中期汇报会 04 进展会议 05 最终汇报会

3个月

三 参考资料





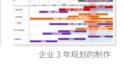












支援咨询内容

- 经营方针发表会实施支援
- 企业整体战略的各部门落实地支援





提前60天约定会议 时间, 及沟诵专属课 件方向

03

01

登门拜访,为企业 高管做经营培训

•[

推进流程

单次100%费用,

船井咨询专家与经营 者复盘当次培训,制 定修正下次培训方向

(★) 预期成效

- 提供有高度的外部视角客观建议,提升重大经营决策有效性
- 推动提升企业各部门数据化经营能力,修正设计盈利模型
- 优质有效行业最鲜信息交融,促进推进决策会议的广度 和深度

☆ 往期实例









单次咨询

咨询内容

01

03

提前 30 天

约定会议时间

准备专属决策

会议分享资料

绩提升组织进化的持续发展。

总部高层定期集中培训

董事会经营决策智囊参谋

为重大经营决策做参谋智囊

船井资深咨询师作为经营参谋深入企业参议董事会和重要经营决策

会议,在保守企业机密的支援前提下,从不同于创始人团队和职业

经理人团队的第三方视角看经营,提供行业最鲜信息,协助建设商

业盈利模型,贡献智囊参与企业发展布局的重大经营决策,推动业

•[

推进流程

02

04

作为参谋

参加决策会议

出发前支付

当次 100% 咨询费

定制高管团队的专业成长

咨询内容

企业高管的专业力和投入度是决定企业能否成为行业领袖的条件。 船井最高级咨询师深入企业,根据企业现状管理水平定制专属课件。 协助高管更有高度感和全局观,不再只是透支过去的经验资本,会 量化部门经营,运用工具和方法论系统科学解决体系问题,掌握如 何赋能如何系统如何专家的方法。

02

双方签订协议,支付 船井制作课件及翻译



★ 预期成效

- 伟大企业之必备条件~船井流视点思路与诀窍解说
- 战略规划步骤及内部和外部环境分析点及目标选择
- 内部 / 外部环境分析方法和对策制定
- 当前经营课题树形结构的核心本质问题的发现路径
- Balanced Scorecard 的理解和战略地图制定
- 行动计划制定及发表

₩ 往期实例







织人才

体

15 家董事长闭门深度碰撞

私董会定期集中合宿

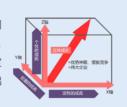
单次咨询

1 推荐企业

船井组织不同业态的优秀会员企业第一决策人召开年3次的集 中合宿深度交流经营战略私董会,邀请行业资深专业领域人士, 船井日籍最高级顾问加持,分别在5月,8月,11月召开每次 2日的集中私董会。经营实战家们头脑风暴碰撞交流,互享经 验互相加持。为企业半年和下一年战略做专业合理计划,为彼 此经营指导建议。

★ 预期成效

多家实战具备伟大企业素质的企业家闭 门会,互献智囊,不只追求营业额和规模。 在重视定量成长(营业额,规模)和定 性成长(品牌,信任,技术等)的基础 上, 更要重视企业个性(独特性/独创性) 的成熟度。



☆ 往期实例

经营决策参谋













企业定制版日本旺店考察游学专项

聚焦日本成熟期餐饮旺店,寻找自企未来的发展方向

单次咨询

启动目的

通过日本成熟的餐饮市场预知中国未来,了 解餐饮最新动态,提升竞争力,打造差异化

沟通阶段

★ 预期成效

准备阶段

通过日本游学了解餐饮行业最新旺店亮点, 启发自企未来经营方向及差异化的打造方式

咨询内容

赴日考察

企业内部定制版赴日考察游学, 船井顾问 团队全程现场卖点解析,引导落地实践

◆□推进流程

船井 沟通选定门店 拟定日程资料 现场卖点解析 日本总部复盘		
	拟定日程资料 现场卖点解析) 日本总部复盘
贵司	办理签证机票 信息收集分享	制定落地计划

三参考资料

赴日考察日程范例参考



新业态开发/新店型拓展咨询落地综合专项项目 [[[6]] 123]

项目宗旨: 以终为始, 高收益高效率指标倒推打造差异化增长模式

落地支援

短期专项

- 企业品牌老化,难以满足市场消费者需求,苦于寻求模式创新,实现新的品牌增长?
- 市场部门难以提升门店获客力,门店运营难以高效精细化管理,成本费用居高不下?
- 打造新品牌,新模式来差异化满足新客群,新消费场景进军新市场,寻找下一阶段增长机会?

Step 1(预计3个月)

咨询内容

咨询内容 现状诊断阶段(知己知彼)

全面品牌现状诊断

市场宏观环境,自身业态战况,门店集客体验诊断,运营效率诊断等

自品牌门店集客

模式诊断

* 代表 1 门店

所在主战城市 宏观市场分析 *1个主战城市	

自品牌与竞争对手消 费者口碑多维度解析 * 指定 3 个竞业品牌

自品牌门店运营 诊断 * 代表 1 门店 (同上)

组合诊断 * 门店使用菜单

商品构架、价格

代表门店全套销 售数据诊断 * 销售诊断报告

新模式提案(全面革新

高收益财务模型提案

成本组	吉构,投资规模,经营 KPI 等		
商业定位提案	产品线结构提案	价格组合提案	
菜单布局提案 * 框架提案,不含成稿设计	动线布局提案	设备产能提案	
合理人员配置提案	服务流程提案	各种管理工具提供	



Step2(模板店落地)

咨询内容

新模式提案落地阶 段: 船井全程陪伴 打造模板一号店 (提案落地)

表及拍砖。



模板店打造

结合企业自 身状况及优 先级,梳理 及共同制定 行动计划。



Step3 每月陪伴

■ 咨询内容

陪伴落地,专业, 高效,体系化阶段 性实现全面落地提 升 (12 月每月迭代 陪伴)



- 明确自企市场定位(客单、目标客群等)门店理念及价值诉求关键点提炼(value)
- •船井商品战略理念系统化研修(系列课程) •明星产品的打造及优秀案例分析
- 年度菜单更新迭代计划表制作 • 顾客流程体验
- · 商品销售跟踪调整月度 PDCA 会议 • 其他根据新模式项目灵活沟通做出调整



- (★) 预期成效
- 提炼聚焦企业长项优势,外部竞争激化市场下打造全新的品牌门店模式。
- 旨在能实现业绩快速增长,具备高效率、高获利、强集客的新盈利模式店型。
- 助力企业快速布局主战城市或地域,实现品类第一。

短期专项

城市布局战略规划及开店系统搭建

不再失败! 3个月集中搭建区域第一开店战略

短期专项

1 推荐企业

- 润率)下滑
- 确立开店模型
- 以区域 No.1 为目标的企业 明确符合自企品牌的商圈及选址
- 现有门店的业绩 (营业额·利 明确开店标准及确定开店区域 的优先级
 - 提升开店成功率

咨询内容

- 现有门店数据分析、设定合理的规模 商圈评估及确定开店候选区域
- 设定开店的重要 KPI 指标

() 调查方式

根据现有门店的

商圈数据分析及

选址现场调查,找

出符合自企的商

圈、选址条件的规

律。同时通过选址

调查结果打磨形

成企业内部的选

址条件稽核表。

- 设定目标市场份额及目标门店数
- 明确目标客层及提炼 TG 要素
- 设定商业范围、选址条件、竞争企业
- 计算出营业额预估方程式
- 设定开店标准
- 明确可否开店的判断标准

02 实地调查 / 进展会议 03 中期汇报会

◆□ 推进流程(3 个月)

04 实地调查 / 进展会议

05 最终汇报会

参考资料

★ 预期成效

● 明确现有门店业绩低迷的原因

● 明确应开店商圈、选址,提升开发部的效率

● 明确开店战略,明确未来前进的方向

● 明确开店决策标准,减少失败的门店

● 确立未来开店的门店模型

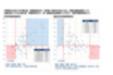


自企定位









提炼现有门店的成功模式

业模式迭代

体

新市场拓展布局模型搭建 (@1个市场)

想拓展新市场的企业请看这里! 承接新市场调查

短期专项

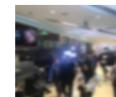
咨询内容

- 现有门店数据分析
- 设定关键开店 KPI 的目标值
- 设定目标市场份额及目标开店数
- 明确目标客层及提炼 TG 要素
- 设定商业范围、选址条件、竞争企业
- 商圏评估及候选区域选定









1 推荐企业

- 开拓新市场,扩大企业规模
- 想知道自企品牌能否开到其他市场

- 既有市场的开店空间越来越小

● 诊断剖析品牌主力门店商业模式及竞业模式的菜单商品构架差异

● 强化企业内部商品战略体系搭建理论基础以及搭建企业内部常规商品会议

● 船井菜单理论基础讲座

具体提供的项目内容

● 根据第一阶段性的诊断结论以及双方沟通的方向性,进行新模式的具体落 地提案

模块关注重点

◉ 以市场上具有竞争力的模式定位(战略层面)为核心,进行可参照落地的 模板店商品组合结构,价格策略及菜单布局等(战术层面)的指导提案

参考案例

具体内容项目成果参考







Step2 (提案篇)

新商品构架及菜单方向性建议及具体提案

获客盈利商品菜单诊断与提案专项

实现持续获客收益高效菜单自企全方面诊断专项

具体提供的项目内容

模块关注重点

● 模式核心商品构架,品类以及价格带未来的调整策划制定必须进行的诊断分析

● 知己知彼,对比分析同业态竞业。从商品上明确自品牌的差异化优势及机会点

● 主力市场同业态旺店 3 店商品战略多角度比较分析 (共 3 家品牌)

● 自品牌主力市场店铺所有主力门店3个月商品销售数据趋势分析

● 自企全商品的销售矩阵分析以及多维度 ABC 12 宫图分析

● 自品牌主力市场店铺商品构架设计诊断分析(自店)

● 自品牌主力市场店铺商品价格战略诊断分析(自店)

● 销售分析,从船井关注经营关键 KPI 明确自企现状

商品力现场及构架全面诊断(附加自企商品战略内部数据诊断)

项目目标:逐步完善搭建商品菜单战略部门,打造持续增长内部引擎

● 同一地区或不同区域开店菜单基本逻辑框架,定价无系统化管理。 ● 市场商品职能部门无法把控菜单成效,产品调整决策明显滞后。

Step 1 (诊断阶段)

● 产品内部数据管控,售价,成本,毛利等销售管理体系欠缺。

🛂 咨询内容

● 菜单结构布局提案(线框指导图例)

● 产品线组合结构提案 ● 价格策略提案

學 咨询内容

参考案例

具体内容项目成果参考

自店与竞业多品牌商品组合结构对比分析

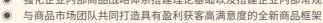














落地支援

为打造长期持续旺店品牌现有门店模式诊断专项(综合)

项目目标:逐步完善搭建商品菜单战略部门,打造持续增长内部引擎

短期专项

1 推荐企业

● 针对目前企业品牌老化现状,难以持续满足市场消费者需求,本项目目的旨在助力企业,明确经营现状 进行模式诊断,并以终为始,设定目标 KPI 倒闭打造具有差异化的增长模式。

实现持续获客收益高效菜单自企全方面诊断专项

项目整体规划

咨询内容

业模式迭代

体

😭 参考案例

竞争环境及同业态 主要竞争对手分析 (外部市场分析)

消费者口碑及

满意度调查

(点评数据及问卷调查)

门店现场诊断

商品力诊断

- 通过市场调查,门店现场以及竞品调查进行现状诊断
- 基于顾客满意度及商品力诊断进行改善方向性提案
- 根据自品牌优势进行的全年的经营计划制定及强化支援

改善建议及模板门 店的方向提案

- 新模板升级方向提案
- 测算新 KPI 关键指标
- 新产品线组合结构提案
- 价格策略提案
- 菜单结构布局提案
- 绘制顾客体验流程地图

模板店实操落地強 化支援

- 营业额提升的管理指标设定
- 持续商品力提升支援
- 全年菜单计划及迭代支援
- ABC 分析商品销售数据支援
- 月度经营数据跟踪分析
- 月度商品销售计划,上新 计划确认及内容定期会议

咨询内容

1 推荐企业

Step1: 制定方案及相关准备阶段(1个月)

● 希望通过企业微信搭建私域流量体系的企业

● 希望制定一套自企专属引流留存方案的企业

● 知悉私域流量重要性并有较强执行力的企业

0 到 1 自品牌私域流量体系搭建

Step2: 试点门店执行微调阶段(2个月)

Step3: 全门店展开阶段(1个月)

搭建私域流量体系:

- ①需要4个月时间(视落地能力而定)
- ② 需要市场部、运营部共同参与协力完成
- ③ 需要设定门店 KPI 目标并制定相关考核制度

(★) 预期成效

- 公司内核心人员使用企业微信防止流失客户
- 共同打磨一套自企专属的长期引流留存方案
- 用最快的速度较低的成本沉淀筛选优质会员

三参考资料



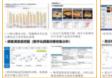
顾客满意度提升实操指南及落地执行标准手册制作专项

支援企业市场部搭建企业专属私域流量体系并实操落地,从线上帮助企业实现引流增收

收集顾客真实声音助力经营决策,利用数字化工具追踪顾客满意度并搭建持续追踪改善体系

短期专项

咨询内容

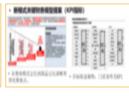








项目推进模块及示例





- ★ 预期成效
- 针对目前企业品牌老化现状,难以持续满足市场消费者需求,本项目目的旨在助力企业。
- 明确经营现状进行模式诊断,并以终为始,设定目标 KPI 倒闭打造具有差异化的增长模式。

咨询内容

1 推荐企业

Step1: 绘制顾客体验地图制定执行标准(1个月)

● 希望通过顾客反馈助力经营决策的企业

● 重视顾客体验并希望进一步提升的企业

● 对已有 SOP 不满意希望升级更新的企业

①制作可视化 SOP 标准手册

(2个月) ②搭建顾客满意度反馈数字化系统

Step3: ①顾客满意度提升 PDCA 体系落地支援 (3个月) ②自品牌顾客满意度数据反馈跟踪落地

搭建该专项:

- ①需要至少6个月时间(视落地能力而定)
- ② 需要市场部、运营部和高层干部共同协力完成
- ③需要设定门店 KPI 目标并制定相关考核制度

★ 预期成效

- 针对不同主题收集顾客反馈助力经营决策
- 通过长期 PDCA 落地体系优化顾客体验环节
- 升级版 SOP ①有经营重点②可视化③通俗易懂

三 参考资料



月度单店产品销售多角度分析报告

通过月度单店产品多维度销售分析了解商品菜单改善前后的利弊,助力经营决策

单次咨询

1 推荐企业

● 调整菜单后希望对商品销售进行数据追踪的企业

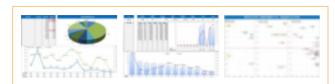
★ 预期成效

● 掌握单店产品销售现状,为下个月改善提供意见

咨询内容

- 船井提供模板和所需数据一览表
- 约10个工作日后船井给出可视化报告
- 分析维度参考:产品 ACB 分析、成长性分析、功能性分析、人 均点击盘数、桌均点击盘数等

三 参考资料



月度单店现场表现报告

通过分析门店店头力、卖场力、商品力、菜单力、服务力(门店五力)给出经营改善意见

单次咨询

1 推荐企业

● 门店无法集客却不知问题所在的企业

(★) 预期成效

● 针对门店五力给到整体经营改善意见

咨询内容

- 共同选定门店,船井在不通知门店情况下暗访
- 约10个工作日后船井给出报告和改善意见
- 分析维度参考: 店头力、卖场力、商品力、菜单力、服务力(门 店五力)

医 参考资料



全门店经营现状数据可视化报告

通过对品牌全门店(提供数据)进行多角度全方面分析,对目前经营状况提供数据支撑和帮助

单次咨询

1 推荐企业

● 希望系统掌握所有门店各维度经营现状的企业

(★) 预期成效

● 针对目前课题和发展决策提供关键性依据和帮助

■ 咨询内容

- 船井提供模板和所需数据一览表
- 约10个工作日后船井给出可视化报告
- 分析维度参考: 营业额累计推移分析、利润构成分析、数据管 理水平等

E 参考资料



品牌市场竞争力全方位诊断专项

剖析行业城市市场大环境,由大数据指导落地方案,实现品牌竞争力飞跃

短期专项

油 推荐企业

- 对所在行业或城市竞争情况把握不足的企业
- 盲目自嗨,缺少客观数据支撑的企业
- 无法把握自身优势与劣势的企业

★ 预期成效

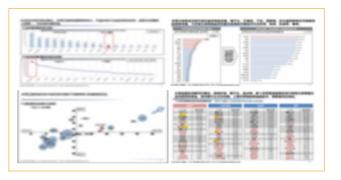
- 用最新大数据客观分析自企所处竞争环境
- 用数据辅助商业模式定位、业态升级及开发
- 知己知彼知市场,找到行业趋势和发展方向

咨询内容

- 此专项面对中国餐饮企业,基于市场(自品牌&竞业品牌)进行 的调研及分析专项,通过客观数据提供市场大环境宏观分析报告
- 共同筛选所需分析市场
- 约10个工作日后船井给出可视化报告



三 参考资料



消费者品牌满意度分析综合诊断

深挖顾客口碑找到企业优劣势,收集顾客真实声音助力经营决策,实现品牌竞争力飞跃

短期专项

推荐企业

- 希望通过顾客反馈助力经营决策的企业
- 希望通过大数据把握自身优劣势的企业
- 希望定期追踪并改善顾客满意度的企业

(★) 预期成效

- 针对不同主题收集顾客反馈助力经营决策
- 从口碑明确下一步动作,实现满意度提升
- 知己知彼,通过数据清晰了解自企优劣势

■ 咨询内容

● 此专项面对中国餐饮企业,基于顾客真实声音(大众点评&顾 客满意度调查) 进行的消费者口碑调研及分析专项报告

Step1: 共同筛选所需分析竞业品牌

船井给出可视化报告指出品牌问题点

针对口碑分析重要问题点导入顾客问卷调查系统并给出可 视化报告

三参考资料



外卖专门店开发

以全新的餐饮模式,攻占飞速成长的外卖市场

(短期专项

启动背景

- 外卖市场不断增长,相信未来也会持续增长
- 与外出就餐相比,居餐用餐很难受到经济形势的影响
- 全国覆盖的外卖点单程序及配送上的基础设施(平台)比 较完善, 因此准入条件较低

咨询内容

- 设定门店基本条件
- 计算出盈亏平衡点营业额
- 商圈范围的设定
- 确立开店条件
- 设定市场份额目标

- 整理竞争环境 ● 调查竞业店
- 设定商品数量及价格
- 平台页面现状诊断

◆□推进流程(3个月)

● 外卖营业额虽然有所增长,但没有利润

● 外卖营运效率较低,导致对堂食营运产生了影响

公对象企业

● 外卖营业额没有增长



● 企业战略立体规划;以外卖事业为突破点快速攻占市场份额

三 参考资料

模式

体



外卖相关数据收集



平台页面现状诊断



设定门店基本条件



调查竞业店(平台数据&实物调查)



商圈范围的设定



设定商品数量及价格



整理企业外卖竞争环境 外卖市场宏观分析





后续数据追踪

外卖强化支援

单量×单价的综合提升,达成高收益的最终目标

落地支援

咨询内容

- 外卖线上页面的诊断 & 基础运营的改善
- 各平台外卖菜单组合设计及后续菜单架构持续优化
- 门店顾客消费数据分析(自营销比例&利润率)
- 平台曝光率,双转化率,复购率分析及改善方案制定执行
- 外卖专用报表的制作,数据走势及分析逻辑的指导
- KPI 指标的制定及推进
- 店长(门店一线责任者)定期培训
- 年度各渠道营销方案的制定以及辅助落地执行,进一步稳定新 老客拉升营业额
- 外卖数据持续追踪反馈,与企业团队及时沟通并实时调整

✓ 对象企业

- 强化外卖业绩作为门店收益构造的第二增长来源
- 现有门店外卖营业额不理想,想突破现有外卖瓶颈
- 现有外卖营业额虽然有所增长,但没有利润







重要性没有之一。推荐想要强化门店营运基础 QSC 的企业。 咨询内容

推荐企业

● 共同拟定 QSC 各项标准,挂钩业绩,全方位逻辑梳理

搭建 QSC2.0 体系专项

● 门店营运基础的「品质」「服务」「卫生」统称为 QSC。若

门店是大树,QSC 则为土壤。要想树不倒,QSC 先做好,QSC 的

- 船井团队全程跟进确认,助力企业团队能力提升
- 责任到人,搭建 QSC 体系实现现场全员参与
- 船井流四象限分析,改善抓重点,执行抓痕迹

(★) 预期成效

- 门店现场全员意识提升,挂钩业绩提升
- 门店好评率提升,实现五星门店
- 门店全员参与,提升团队执行力
- 由结果导向转变为过程导向,提升改善质量

三 参考案例









● 稽核表 / 稽核标准表 ● 调查报告书 ● 指导 / 培训手册样本 ● 改善跟进工具 ● 技能诊断工具 ● 汇总统计工具 ● 各类讲义

◆ 推进流程

船井 QSC 体系全面升级,在顾客视角与内部管理基础上,将 QSC 项目与业绩挂钩

启动会 / 干部交流会 目的: 深度理解 QSC



短期专项

现场对标 OSC/ 手册制作指导及拍摄 目的:统一稽核标准/优化指导手册



门店调查报告,提供指导手册样本 目的:理解 QSC 体系,掌握手册优化技巧



QSC 结果汇报会,个人技能诊断表 目的: 掌握 QSC 体系, 职责到人



专项时间: 3个月

※ 专项开启后由船井与贵公司团队组成专项小组,共享目标、一 同运转从指定计划到执行、改善与跟进的 PDCA 流程

落地支援搭建QSC2.0体系专项x自品牌竞争力分析

基于消费者声音 & 宏观市场【数据化、定制化】指导企业 QSC 水平提升及体系搭建

短期专项

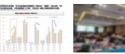
1 推荐企业

- 消费者口碑及大数据中含有大量价值信息!
- 从口碑中挖掘 QSC 问题点,针对性定制化提升 QSC 水平, 指导 QSC 体系搭建
- 推荐想要精准抓取顾客口碑,提升 QSC 水平的企业

(★)预期成效

- 从市场 & 消费者大数据,客观挖掘 QSC 主要问题点
- 针对性的、有侧重点的立竿见影的 QSC 提升
- 针对产品 / 服务 / 环境形成全方位的 QSC 优化升级及搭建

三 参考案例











咨询内容









系

精细化运营管理体系搭建

消除浪费实现高收益!通过实现高效率门店,实现员工幸福

短期专项

1 推荐企业

- 门店利润率下滑
- 经常陷入人手不足的困境
- 不同的门店食材、人力成本与利润率存在差异
- 成本管理完全交由门店管理
- 没有确定门店的合理定编人员
- 没有确定门店布局及营运流程

咨询内容

- 经营者·干部访谈
- 店长・区域经理访谈
- 操作岗位流程诊断 ● 作业动线及布局诊断
- 门店操作浪费的诊断
- 员工配置合理性及排班表分析● 成本・库存管理方法的方案
- 损益表分析
- 成本・库存周转率分析
- 作业流程效率改善提案
- 动线及布局改善提案
- 现有基准(成本卡及作业指导书) 改善方案
- 合理人员设定・人员管理的方案
- 需要改善的管理工具的方案
- 目标值的设定 (损益表・各种 KPI)

关键点

通过2家门店的调查对比,提炼现有问题、及应发挥的优势等各种各样的发现。



连锁管理体



央厨 5S 体系搭建





为何要提升生产效率?

由于价格竞争导致『食材成本率上涨』 由于最低工资标准上涨导致『人力成本率上涨』 由于人材争夺战日益激烈导致『招聘成本上涨』 由于点位竞争激烈导致『铺位租金上涨』

就这样什么都不做,利润只会不断减少 什么都不做是非常危险的!!

03 04 05 01 02 启动会 现场 中期汇 进展讨 最终汇 调查 报会 论会 报会

★ 预期成效

- 通过合理的人员配置、及排班管理『缩减人力成本』
- 通过削减食材损耗及食材成本的管控『提升毛利率』
- 通过提升毛利率及缩短工时实现『生产效率及利润率的提升』

提升品质 × 生产效率!转变为能产生附加价值的新型央厨

1 推荐企业

- 想要保障商品的食品安全、提升商品品质
- 想要提升人员效率及设备效率
- 想要消除损耗、将食材成本控制在合理值
- 想要进行合理的生产计划及报货计划
- 想要减少误配错配及断货等现象

咨询内容

- 经营者・干部访谈
- 央厨负责人・总部访谈 操作岗位流程诊断 (生产・出 ● 品质管理・卫生管理改善方案
- 作业动线及布局诊断
- 品质・卫生管理诊断
- 损益表分析
- 成本・库存周转率分析
- 作业流程效率改善提案 ● 动线及布局改善提案 合理人员设定・人员管理的方案 成本・库存管理方法的方案
- 员工配置合理性及排班表分析 ◎ 生产管理方法的方案 ● 需要改善的管理工具的方案
 - 目标值的设定 (损益表・各种 KPI) 央厨负责人·总部管理业务内容





短期专项

◆ 推进流程

02 03 04 05 01 中期汇 启动会 现场 讲展讨 最终汇 调查 报会 论会 报会

3 个月

★ 预期成效

- 通过重新评估人员配置及提升操作效率『缩减人力成本』
- 通过改善食材使用方式、及存储方法『提升品质』
- 通过提升毛利率及缩短工时实现『生产效率及利润率的提升』

食材成本数据管控体系搭建

食材成本过高!通过消除损耗、合理成本提升顾客满意度

短期专项

推荐企业

- 食材成本率上涨
- 明确食材成本率的管控方法
- 明明食材成本很高,但集客力却在下

咨询内容

- 确认现有成本管理工具及流程
- 制作各种成本管理工具、使用说明
- 确立成本管理流程

⑷ 关键点

● 与贵司管理层一起制作、使用成本管理工具,并且理解所有工具的逻辑

早一步脱离打折促销战

(★) 预期成效

- 食材成本率下滑(削减损耗)
- 确立成本管控方法(现场管理及总部管理)
- 了解提升毛利率的方法



3个月

提升附加价值、高价销售

人力成本数据管控体系搭建

人材不足时代必备!提升人员效率、以区域第一薪资水平为目标

短期专项

1 推荐企业

- 人力成本率上涨
- 门店员工数过多,效率差
- 经常出现人手不足的情况,希望能改善

咨询内容

- 现场实际操作岗位流程诊断
- 各岗位作业动线及布局诊断
- 理论作业时间及实际各岗位人时生产性分析
- 各岗位员工配置合理性及排班表分析
- 作业流程效率改善提案
- 动线及布局改善提案
- 人员排班及通岗制度提案
- 定制版人力管理体系及工具制作

落地支援

精细化运营管理体系搭建

央厨 5S 体系搭建

食材成本数据管控体系搭建

人力成本数据管控体系搭建

(★) 预期成效

- 控制人力成本率,提升人员效率
- 确立人员排班管控方法,确立 KPI 管理方法
- 门店运营转变为少人数运营

推进流程



专项后准备了每月访问型的落地支援。作为随时都能为经营者出谋划策

咨询费用





组

供应链•物流整体体系诊断(远程)

明确门店规模不小,却发挥不了规模效应? 首先从知道哪里花钱了开始

短期专项

推荐企业

- 无法判断公司的物流方面存在怎样的问题
- 如何制定详细的供应链及物流管理 KPI 值
- 如何有效优化成本,从而提升利润空间
- 希望借鉴日本高水平的供应链体系,优化物流体系构建

★ 预期成效

- 提供公司内部即可实现的物流现场改善手法
- 对物流管理系统必备功能进行提案
- 精炼出存在成本削减空间的物流业务环节
- 提出可构成市场竞争优势的物流服务功能

文 实施内容

- 确认物流业务流程
- 确认物流管理信息系统功能
- 与相关工作人员进行访谈

- 物流中心线上视察
- 问题点・课题点的提炼
- 针对问题点・课题点提出解决方案

04 最终报告会确定未 来发展方向 中期报告会针对课 02 线上视察及访谈 01 初始会议 03 题点提出解决方案 1-2 个月

连锁管理体

构建样板网点·优化供应链体系

以未来的拓店战略为基础,全方位打造高效盈利的供应链体系

短期专项

推荐企业

- 如何通过数据给分析,找到物流现存痛点及问题点
- 想对现存供应链进行优化升级,不知道从何下手
- 无法对物流承包商和货物供应商进行准确评估
- 希望借鉴日本高水平的供应链体系,优化物流体系构建
- 希望对仓库进行全面评估,从专业角度优化库存管理

(★) 预期成效

- 物流流程·物流系统功能可视化
- 存储、装卸、运输成本的可视化及评估
- 按重要度、优先级分别提炼课题、问题点
- 设定 KPI 指标,物流品质基准等
- 打造样板网点,重新构建物流流程,物流系统功能

03 04 01 02 06 07 基于问题点的 构建物流样板 通过现状分 初始会议 现场调查 对各网点 制作数据 重要度,优先度 网点,设定物 析精炼问题 及访谈 数据进行 分析报告 提出解决方案 流 KPI 指标 点及课题 精确分析 3-4 个月

全量化组织力健康诊断专项

集结船井组织人才咨询团队智慧的组织力健康诊断!贵司的组织力够强吗

短期专项

1 推荐企业

- 为了企业的持续成长,必须提高员工满意度
- 组织力高的企业需要健全"能够安心工作的职场环境"与"能 够体现自身价值的职场环境"
- 组织力不高的企业今后会面临招不到优秀人才,员工留不 住,企业竞争力变弱的情况

★ 预期成效

- 从多方面对公司整体进行分析,具体了解现状课题
- 可以与同行业其他公司做比较,客观了解自企组织力现状 明确自企课题后可更加高效的采取有效果的对策进行改善, 短时间内提升组织力

推荐给想要将自企组织力量化可视化的企业

推进流程

01 办理专项合同和

02 船井对接贵司负 责人如何传达回 收链接方法。

03 占用贵司全员 5-10 分钟时间完 成提交链接

04 船井追踪进度, 针对贵司结果召 开反馈报告会

3周-1个月内

◆ 船井创建的组织力诊断的观点



通过这9大要素(50 个问题项) 诊断贵司组 织力,进而明确组织课 题,由此为提升组织力 打下基础。

🛂 咨询内容

①诊断结果报告书



● 定位图 - 掌握 贵公司组织特点

● 雷达图 - 掌握 贵公司优势以及改

②组织力成绩表



针对各问题项目,细分年龄,工 龄,职位等分析课题

③反馈汇报会&改善提案



根据组织力诊断的结果,船井咨询师提供具体 的改善提案。

组织力提升陪伴支援

支援贵司解决组织相关难题

落地支援

1 推荐企业

- 自企没有具备提升组织力专门知识的人才,不知道自企应该做 哪些事情
- 离职率高,对于人才保留感知到很大问题
- 员工间无法很好的沟通交流,公司整体氛围不好 如果有以上问题的出现,推荐通过组织力提升支援强化企业内功

★ 预期成效

● 员工稳定率提升

组织力提升相关举措后 3 个月以内的稳定率从 30%上涨到 70%!

● 顾客满意度提升

员工满意度顾客满意度99%正相关。员工对自企满意,对工作有自豪感, 顾客满意度也会提升。通过提升组织力,现有门店营业额 125% UP!

■ 咨询内容

● 根据组织力诊断的 结果,实施对贵司来说 必要的举措。支援过程 中不仅仅是提案, 会到 企业一线陪伴落地。



参

体

组

オ

体

系

企业理念信条卡制定专项与企业理念发布大会支援

打造更高效的团队,打造更强的组织力,从企业理念可视化开始

短期专项

1 推荐企业

● 船井所提倡的企业理念信条卡梳理与落地,是反映经营者使命愿景,价值观的,员工可以自主思考并提案,自下而上的,并且落 实到员工的行动上的,能够形成明文化传播工具的方案。推荐需要梳理自企理念,更好的渗透企业理念的企业

咨询内容

理解 做到 知道 习惯 作为知识·信息的认知 可以向其他人 让去做的时候 可以无意识的做到 有条理的体系的说明 可以做到 理念的可视化 理念的**认知•理解** 理念的共鸣 基于理念的**行为评价**

咨询内容

STEP1. 理念可视化专项推进流程 (3 个月)

第一个月:	专项启动会	第二个月: 信条	卡收集 & 讨论	第三个月:	最终汇报会
01 选定专项小组	02 专项启动会经营者沟通	03 小组讨论	04 全员问卷	05 信条卡形成	06 企业理念发布会提案
and the				Con State To Control State Sta	THE REAL PROPERTY.
去否认归的答件 / 去	1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1	分小组讨论信条卡	关键词与文案 /	信条卡成稿 / 与	5贵司共同策划

针对全体员工回收关键词意见建议

成果物

● 企业专属信条卡

专项小组的筛选 / 专项小组参与的启动会

STEP2. 对理念的认知·理解·共鸣

- 企业理念发布会 & 表彰式 内容 & 需要素材
- 管理组 / 优秀员工学习分享会
- 企业理念发布会 & 表彰式 表彰规则制定
- 模范店门店早会参加 & 指导
- 管理组 / 优秀员工案例分享集
- 企业文化宣传册



STEP3. 基于理念的行为评价

- 企业理念发布会 & 表彰式 发布会素材制定及跟进
- 员工行为考核制度搭建
- 企业理念发布会 & 表彰式 发布会素材制定及跟进
- 企业文化培训
- 门店行为考核制度搭建
- 企业理念发布会 & 表彰式

企业理念发布大会的实施提案

(★) 预期成效

- 自下而上的能落实到员工行动上的理念可视化工具 企业专属信条卡的形成。
- 通过企业理念的落地举措,让员工学会站在相同价值观去思考,行动。实现理念的渗透。
- 培养符合公司期待的人才,吸引有相同价值观的外部人才,提升组织力,让组织更高效。

打造高效高收益灵活用工体系专项与落地支援

增加门店收益! 提高员工薪酬福利! 合理化员工劳动时间

短期专项

落地支援

1 推荐企业

● 人力成本逐年上升,门店收益年年减少,招聘竞争加剧, 很多企业由干薪酬缺乏竞争力,难以获得优秀人才。因此,不 重新判断用人方法的话,就会导致①门店收益恶化②人才质量 低下,很可能降低企业经营实力。

推荐企业

- 人力成本 23%以上,门店收益逐年减少的企业
- 今后考虑多门店开店,连锁经营的企业
- 正式员工比例超过 80% 的企业
- 劳动时间长,员工离职多的企业
- 正式员工的薪酬没有竞争力,招聘难的企业

♠ 预期成效



诵过灵活用工体系

- 削减过剩人力成本,提高公司收益性
- 企业收益增加后,提高员工薪酬
- 合理排班,减少员工长时间劳动
- 提高员工满意度,确保优秀人才

增加企业收益性,提高人才质量

A 公司: 从去年开始运用小时工, 月人力成 本率控制在16%~17%。此外,试点门店与 其他门店相比,人力成本率-5.4%,营业利 润率 +5.9%。

B公司: 开始运用小时工2周即获得20多 名小时工候选人,支援第二个月时门店小时 工从0人增加到11人。

C 公司: 繁忙期平均每天的小时工工时达到 60 小时, 人效达到日平均 175~205 元, 正式 员工的奖金平均每人提高 300 元。

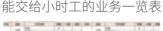
■ 咨询内容

举措的7个重点(12个月实施如下内容,搭建灵活用工体系)

业务内容整理	对现有门店的业务内容进行整理、明确能够委托给小时工的工作
数字计划	将数字目标达成时的成果可视化、提高业务推进的动力
构建排班管理体系	搭建能够实现利益最大化的排班管理和门店落地体系
小时工招聘	通过行业平均值以上的时薪设定和丰富的招聘手段、扩大应聘人数
小时工的接纳体制	进行工作态度为主的强化教育、防止早期离职和加强对工作章程的遵守
小时工的稳定/培养	谋求小时工的多能工化、构建与技能相匹配的薪资制度
管理体制的 PDCA	为了达成 KPI 目标不断循环 PDCA 体系、以提高成果达成的精度

三 参考案例

各岗位必需人数表











1 + 1 + 1 + 1

2 4 2 4 2 4 2







搭建排班体系

组

オ

体

体

搭建符合自企的人才培养体系与考核体系专项

强化人才管理,提升门店员工水平,加速员工成长,提升业绩

短期专项

落地支援

1 推荐企业

- 随着组织扩大,外部人才招聘,现有的人才培养制度与考核制度与 现状不符
- 现有人才培养与考核制度没有形成系统,但自企没有拥有专门知识 的人才
- 培训体系与职业晋升和薪资绩效没有相联动

★ 预期成效

船井流人才培养体系与考核制度的搭建

- 搭建自企高效的人才培养体系
- 有主动意识的员工增多
- 员工自身感受成长,更有干劲
- 与企业价值观一致的员工培养,提高员工敬业度

警咨询内容(专项)

第一次会议

①经营者/经营干部访谈

为了掌握公司目前的现状,了 解目前的人才培养体系与考核 制度与今后的经营方针计划, 设计新的体系。

指导手册的梳理与制作。 梳理门店各职级定义,建立员 工通岗通道与匹配管理层能力 要求的职业晋升通道。

②业务标准流程梳理与岗位职

级和晋升诵道设计



第二,三次会议

梳理各层级的培训课程与培训 体系,共同开发相关培训课程。 梳理符合门店发展战略的标准 化状态并进行相关标准流程与 明确培训形式与培训负责人考

③培训体系化设计与工具制定

核负责人。 明确总部与门店的培训分工, 强化门店训练员角色,优化培 训指导手册。



第四次会议

④晋级考核与晋升考核项目与 考核方式的确定

确定各层级员工考核项目,通 过考核项目的确立近一步明确 目标。

将培训·考核·培养串联一起, 形成能够不断进行人才输出的 人才培养体系与考核体系。



■ 咨询内容(支援)

陪伴落地设计好的人才培养体系与考核体系,设定落地执行计划与效果检验 KPI,每月跟进人才培养与考核体系,对已有体系进行微调与优化, 扎实有效的进行落地。

没有人才的成长,就没有企业的成长! 搭建人才培养体系直观重要

搭建与运用自企网上商学院,强化人才培养体系

短期专项

落地支援

1 推荐企业

- 中国很多餐饮企业还停留在传统的培训模式,一些应知应 会也是靠人员口口相传, 培训还依靠人海战略
- 培训整体框架不够牢固,业务标准化,培训体系化,与晋 升考核挂钩还不够完善,整体培训效果有限
- 即使上线了网上商学院也会由于运营管理不善没效果

★ 预期成效

- 支持多门店开店,连锁经营的企业组织战略
- 搭建完善的培训体系,实现应有的培训效果
- 实现培训体系线下转线上,节约培训成本。并帮助门店强 化标准落地与技能提升

■ 咨询内容

- 经营者 / 高管 访谈
- 现有体系分析 ● 问卷调研
- 行动计划制定
- 门店培训系统
- 店长职责强化 ● 门店培训系统 训练员职责强化

● 员工能力模 型与职业晋升规 划确认

- 搭建符合自 企的培训体系
- 将已完善的 培训课程与考试 认证体系第一阶 段上线
- 培训平台数 据追踪

三 参考案例



门店指导手册制作支援

院上线

制作完善业务指导手册 / 视频手册



推荐企业

- 只有几年前做的业务手册,门店几乎没有使用
- 想要制作外行人都能看懂的视频指导手册
- 不知道应该如何制作必备的指导手册

★ 预期成效

- 短时间内完善必要的视频 & 图文指导手册
- 根据船井指导手册制作方式的指导,今后自企可高效自转
- 提升门店培训效率

咨询内容

确定业务流程和细节

- 对现有流程进行标准化梳理或流程的统一新建 确定流程重点
- 将业务流程进行结构化整理
- 确定流程中需要对错对比的关键流程

确定注意的重点

形成手册或视频

● 根据梳理好的业务标准制作匹配流程的指 导手册或视频

三 参考案例









短期专项

体

督导业务流程标准化体系搭建专项

一家门店需要店长,一个区域需要督导。企业若发展,督导不可缺

短期专项

1 推荐企业

SV(督导)对管辖区域的复数门店进行监督和指导

陸督 (稽查身份)

决









是否存在以下痛点?

- 督导缺少标准化工具导致各店水平参差不齐。
- 督导教育能力不足,店长能力无法提升。
- 督导没有系统的巡店流程,工作效率不足。

监督>指导 导致门店可能无法有效改善

监督<指导 导致门店可能无法持续执行

咨询内容

Step1 专项启动会

- 整体推进流程说明
- 梳理各层级管控事项
- 时间:深入企业1天 ● 人员:负责人+团队共2-3人
- ※ 后续梳理需 2-4 个星期 & 期间 需贵司协助沟通

(★) 预期成效

Step2 现场调研

- 收集督导工作日志及运营课题 相关信息
- 督导日常巡店实际流程和管理 事项梳理
- - 时间:深入现场2天 人员:负责人+团队共2-3人
 - ※ 后续梳理需 4-6 个星期 & 期间 需贵司协助沟通

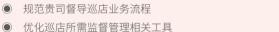
itep3 现状分析&优化讨论会

- 督导巡店现状分析反馈
- 督导巡店相关竞业调查梳理
- 督导业务流程标准化讨论 ● 督导巡店相关管理工具梳理
- 督导新店开业流程相关梳理
- 时间:深入企业1天
- 人员:负责人+团队共2-3人 ※ 后续梳理需 4-6 个星期 & 期间 需贵司协助沟通

Step4 最终汇报会

- 督导业务标准化整体说明
- 督导业务手册样板说明
- 相关管理工具样板运用指导 ● 新店业务流程手册运用指导
- 竞业调查表运用流程说明
- 时间:深入企业1天
- 人员: 负责人+团队共 2-3 人 专项完成需 3-4 个月

🖃 参考案例





标准化流



各种管理工具(根据 贵司需求及现状,提 供的具体工具不同)

体

组

织

才

体

系

督导业务流程标准化体系搭建月次支援

长期内以陪伴落地的形式完善优化督导体系, 适用于已拥有督导体系但由于品牌扩张仍需加以强化的企业

落地支援

1 推荐企业

● 企业需要优化督导业务流程 ● 企业需要统一督导的执行标准

提升品牌标准化水平及店长能力

★ 预期成效

- 优化完善企业内部督导体系
- 逐步提升督导管理能力
- 带动企业内部中层管理组共同进步

■□咨询内容

第一个月

支援整体推进流程 说明及梳理各层级 管控事项

第七个月

第二个月 门店运营管理相关

第八个月

督导沟通运营课题 梳理及优化指导 陪同巡店梳理流程 督导巡店现状问题 诊断分析及反馈

第四个月

督导巡店相关管理 工具优化讨论

第五个月

督导业务流程标准 化流程优化讨论

第六个月

第十二个月

督导巡店相关竞业 督导业务流程标准 调查表梳理及优化

督导新店开业流程 相关梳理优化讨论

化手册运用说明

第三个月

第九个月

第十个月 督导陪同巡店追踪 落地运用情况

陪同巡店结果反馈 督导会议体系优化

第十一个月

整体复盘及督导相 关 KPI 梳理及优化

1 推荐企业

● 如果感受到店长能力跟不上企业发展步伐,往往问题不是 出在店长自身, 而是总部需要反思店长培养与支援体系是否健 全。通过培训促使店长把握自身职责, 掌握门店营运, 理解数 据管控,提升沟通能力,提升店长综合能力!

咨询内容

会"赚钱"店长的特点

店长能力提升培训

提升门店营运从提升店长开始

- 理解自身职责 ● 会做门店的营运
- 会数据管控
- 具备较强沟通能力

如果感受到店长能力跟不上企业发展步伐,往往需要的是总部反思店长 培养体系是否健全与合理

店长所需具备的基础管理能力

营收管理 成本管理 人才管理 劳务管理 品质管理 服务管理 卫生管理

※ 船井店长能力提升培训是以提升店长以上7大管理能力为目标,分阶段性的 进行培训

船井店长企业培训大纲

- 作为店长需要做的事项 ◉ 店长养成 5 大习惯
- 优秀店长培养出来的餐饮人才为
- 实现早期战力化的人才培养方法 ● 留住员工的门店团队搭建
- 如何将员工沟通和保住人才挂钩
- 留人要做好哪一步 ● 卫生管理基本讲座
- 提升营业额的投诉处理策略
- ※ 课程安排可根据企业需求进行调整

● 创造门店粉丝客的法则

- 船井流市场营销基础讲座 ● 餐饮店数据管理基本讲座
- 店长数据型经营策略
- 从数据管控角度看如何提升利润率 ● 数据管控关键词解析

门店基础营运体系优化月次支援

- 如何进行营业额 · 来客数预估
- 如何计算操作效率 & 合理排班
- ◉ 数据分析实践

★ 预期成效

- 学习到了能够实际拿回门店落地的方式方法
- 重新梳理了店长职能,明确了门店还欠缺的管理工具
- 打开了店长思维,提升了店长自主学习与想问题的能力
- 平均离职率将至 10% 以下

参考案例

培训课程

船井店长培训特点 店长作业

测试



- 以店长利润管理·员工满意度·顾客满意度三大角度设定管理课程
- 课程结束后设定内容复盘与测试,实时检测掌握度
- 课程设置小组讨论与店长发言,带动店长学习与输出的自主性
- 培训后由店长制定执行计划,在培训课程过程中持续反馈并追踪结果

培训模式

● 每月企业一对一培训・企业一周集中培训・半年6次线上培训班









船井将对企业进行客观分析,并以此结果为基准,双方共同推进本支援

落地支援

[1] 推荐企业

- 通过共同推进支援的进行方式, 帮助企业搭建门店基础营运体 系,且企业营运团队得到能力 提升和加深现场理解。
- 同一体系,船井将陪伴企业成长



(★) 预期成效

- 体系强化了,企业才能强大。
- 本支援是为「需搭建门店基础运营体系的企业, 或希望企业门店基础营运体系团队可以得到更 好的能力提升与更深的现场理解的企业」而设计

■ 咨询内容

第 1~4 个月

- 门店运营管理现状分析梳理及制定年度支援计划
- 门店运营相关各类指导手册及 SOP 确认及制作 优化指导 门店运营相关培训员培训演练优化指导
- 门店运营相关培训流程梳理及优化指导

第 5~8 个月

门店运营相关管理日志的制作及运用指导

● 门店运营相关稽核检查方式和流程梳理及

- 门店运营相关各类管理工具梳理及优化指导 门店运营相关各类稽核检查工具梳理及优化指导
- 优化指导 ● 门店执行力追踪痕迹管控项目梳理及优化指导

第 9~12 个月

- 门店运营相关会议流程梳理及优化指导 ● 门店管理组执行力提升相关培训课程
- 门店运营相关改善跟讲流程梳理及优化指导
- 门店业绩提升相关内部营销流程梳理及优化指导 ● 门店运营相关 KPI 指标确认及优化指导

21



- 将船井流经营诀窍输入中国



如有任何疑问或需求 请扫码填写申请 我们将安排船井咨询师后续对接