

EHG F&B UPSELLING TRAINING

May 2026



MỤC TIÊU KHÓA TRAINING

1. 😊 Nâng Trải Nghiệm

Không bán ép — gợi ý đúng để khách hài lòng hơn

2. 💰 Tăng Average Check

Tăng chi tiêu bình quân mỗi khách một cách tự nhiên

3. 💰 Đánh thức tiềm năng nhân viên Sale trong mỗi cá nhân

HIỂU ĐÚNG VỀ UPSELL

Upselling là gì:

Upselling là kỹ thuật bán hàng nhằm **khuyến khích khách hàng mua** phiên bản cao cấp hơn, số lượng nhiều hơn hoặc bổ sung thêm sản phẩm/dịch vụ có giá trị cao hơn so với lựa chọn ban đầu của họ, từ đó tăng doanh thu và tăng bình quân chi tiêu đầu người (Average check)

Trong ngành F&B và khách sạn, upselling **không chỉ là “bán thêm”**, mà là **nghệ thuật gợi ý đúng nhu cầu để nâng trải nghiệm của khách.**

HIỂU ĐÚNG VỀ UPSELL

✗ Sai lầm phổ biến – Cần tránh

- | | |
|---|---|
| 1. Upsell như đang “ép mua” – Push selling | 5. Nói quá nhiều |
| 2. Upsell sai thời điểm | 6. Không quan sát tín hiệu khách |
| 3. Không hiểu sản phẩm nhưng vẫn upsell | 7. Không cá nhân hóa |
| 4. Chỉ upsell món đắt nhất | 8. Sợ upsell |

TƯ DUY DOANH THU — VŨ KHÍ LỢI NHUẬN

800K

Không Upsell
Doanh thu / bàn 2 khách

1.2M

Upsell Tốt
Doanh thu / bàn 2 khách

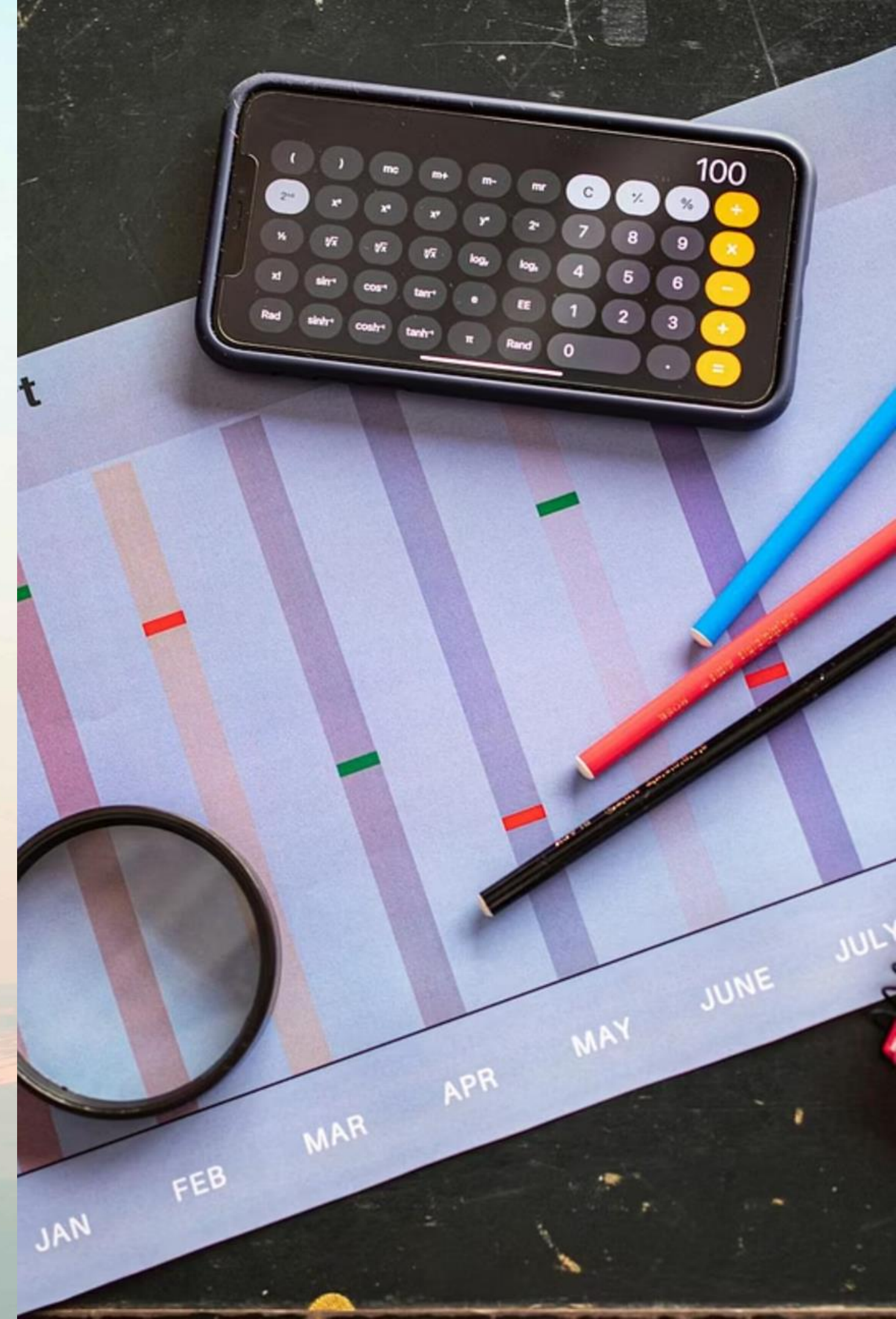
+400K

Chênh Lệch
Chỉ với 1 bàn

+8M

Mỗi Ngày
 $20 \text{ bàn} \times +400K$

✅ 🔥 Không cần thêm khách — chỉ cần upsell đúng cách là tăng doanh thu ngay!





5 THỜI ĐIỂM VÀNG ĐỂ UPSELL

Khi khách vừa ngồi

*Gợi ý pre-drink: cocktail nhẹ
hoặc sparkling wine*

1

Khi giới thiệu menu

Dẫn dắt bằng signature dish + pairing

2

Khi khách order

Upsell size lớn hơn hoặc add-on cao cấp

3

Trong bữa ăn

Quan sát và gợi ý refill hoặc thêm món

4

Trước khi kết thúc

Dessert signature hoặc after-dinner drink

5

CÁC CỤM TỪ MAGIC WORDS

ĐỒ ĂN

Our chef recommendation

Our signature dishes

Most popular dishes

Top selling items

Good feed back on Trip

Advisor

Freshly made – tươi mới

Local ingredients

Authentic Vietnamese flavors

Flavorful - nhiều hương vị

Savory - đậm đà, ngon miệng

ĐỒ UỐNG

Top selling signature cocktails

Refreshing drink

Local ingredients infuse

Morden techniques: sous vide, milk
punched, infused

Craft cocktails

Well balancing

Highly recommended

Premium selection

Perfect pairing

Aromatic

Tasty



5 THỜI ĐIỂM VÀNG ĐỂ UPSELL

1. Khi khách vừa ngồi

Gợi ý pre-drink: cocktail nhẹ hoặc sparkling wine

a. Nhóm khách quốc tế:

- “Would you like to start with a light cocktail or a glass of sparkling wine?”
- “We have a signature cocktail that’s very refreshing and perfect before dinner”

• b. Khách couple:

- “Bên em có cocktail/mocktials khá đẹp và nhẹ nhàng, rất phù hợp để mình bắt đầu buổi tối cùng nhau”
- “Nếu mình muốn một chút chill, em gợi ý 2 ly cocktail nhẹ, vừa dễ uống vừa tạo mood rất tốt ạ”



Mục tiêu: đánh vào cảm xúc – không phải bán hàng



5 THỜI ĐIỂM VÀNG ĐỂ UPSELL

2. Khi giới thiệu menu

Dẫn dắt bằng signature dish + pairing

- “Our signature dishes are steak,... I’d recommend starting with a light cocktail, then pairing your main course with wine for a better experience”
- “Món này khá dễ ăn và hợp khẩu vị, nếu mình dùng kèm cocktail nhẹ hoặc vang sẽ giúp bữa ăn ngon hơn mà không bị nặng ạ
- “Với buổi tối hôm nay, em recommend mình có thể chia sẻ một món steak và dùng kèm một chai vang nhẹ, sẽ rất phù hợp với không gian và trải nghiệm ạ”



5 THỜI ĐIỂM VÀNG ĐỂ UPSELL

2. Khi giới thiệu menu

Dẫn dắt bằng signature dish + pairing

- Giới thiệu set menu:
- May I recommend our Red Bean Set Menu? A perfect way to enjoy Vietnam's favorite local dishes in one meal.

=> Sau khi khách order Set menu có thể gợi ý: Signature cocktail làm từ rượu mầm

- May I recommend our Autumn Cloud Set Menu? A beautifully curated dining experience featuring seasonal flavors and our chef's signature creations. This is one of the top selling set menu in our restaurant.



5 THỜI ĐIỂM VÀNG ĐỂ UPSELL

2. Khi giới thiệu menu

Dẫn dắt bằng signature dish + pairing

- Giới thiệu set menu:
- Would you like to take a look at our Set menu selection. Autumn Cloud Set menu a fusion set menu is one of top selling items in our menu. Most of our guest order set menu and They left very good feedback.

=> Sau khi khách order Set menu có thể gợi ý: Bán rượu pairing

- A glass of Sauvignon is perfect match with Amuse Bouche and Mango Salad. Or a glass of Chilean red wine is beautiful balanced with whole menu.



5 THỜI ĐIỂM VÀNG ĐỂ UPSELL

3. Khi khách order

Upsell size lớn hơn hoặc add-on cao cấp

a. Đồ ăn

- Khách order bò gợi ý bán thêm ly vang đỏ, Seafood gợi ý vang trắng.
- “I’d recommend a glass of red wine to go with your steak, it really enhances the flavor”
- “I’d recommend a glass of white wine with your fish, it really enhances the freshness and balance of the dish.”
- Khách 2 người: Suggest order 1 chai để share
- Khách đã uống 1 chai rượu rồi sẽ rất dễ để suggest thêm 1 chai nước for sharing.



5 THỜI ĐIỂM VÀNG ĐỂ UPSSELL

3. Khi khách order - Upsell size lớn hơn hoặc add-on cao cấp

b. Đồ uống: Khách order cocktail: Thay vì mời classic cocktail hãy up sell Signature cocktail:

“Would you like to try one of our signature cocktail which is made from local ingredients and very refreshing” May I suggest one of top selling Signature cocktail Old Quarter made from local Gin pandan infused....

Ghi nhớ: Luôn gợi ý khách thử Signature cocktail để tăng trải nghiệm khách hàng, đặc biệt chỉ ở bar mình có và tăng doanh thu cho bar.



5 THỜI ĐIỂM VÀNG ĐỂ UPSELL

3. Khi khách order - Upsell size lớn hơn hoặc add-on cao cấp

b. Đồ uống:

- Khách order mix drink, upsell premium spirits. Ví dụ:

Gin Tonic: **Would you like a Tanqueray 10 or Hendrick or try our Lady Triệu a local Gin?**

Tương tự với Vodka: gợi ý **Grey Goose, Ciroc....**

- Khách order rượu mạnh: **whisky, rum, Gin, Vodka...** Thay vì nói: **Yes sir,**

Hãy nói: “Sir, Would you care for a double or single sir?” Gợi ý Single Malt

- Tequila: Hãy upsell Patron Tequila hoặc Don Julio: **“Would you prefer Patrón Silver or Don Julio for a smoother finish—it makes a noticeable difference.”**



5 THỜI ĐIỂM VÀNG ĐỂ UPSELL

4. Trong bữa ăn

Không đợi khách gọi — phải chủ động quan sát, gợi ý refill hoặc thêm món

Tín hiệu để upsell:

- Ly nước / rượu còn 1/3
- Khách ăn **nhANH** / **gần hết món**
- “May I refresh your glass?”
- “Would you care for another glass of wine/ another beer/ another cocktail?”



5 THỜI ĐIỂM VÀNG ĐỂ UPSELL

5. Trước khi kết thúc bữa ăn – Gợi ý tráng miệng hoặc Trà, café hoặc digestive drink

Tập quán khách tây sau bữa ăn sẽ uống Trà cafe hoặc 1 ly dessert wine để digestive

a. Khách chưa order dessert:

- “Would you like to try our signature dessert to finish your meal?”
- “We have a very popular chocolate dessert, would you like to try it?”

b. Khách đã order dessert

- “I’d recommend a glass of dessert wine to complement your dessert.”
- “Would you care for a coffee, tea, or perhaps a digestif to finish your meal?”

Đồ uống digestive: Espresso, Cognac / Brandy , Baileys, Kahlua, Amaretto, Herbal liqueur (như Jägermeister), port,



5 KỸ THUẬT CHỦ LỰC UPSELL



Suggestive Selling

Gợi ý cụ thể: *"Món này đi kèm vang Chile rất hợp vị"*



Tạo khan hiếm

"Hôm nay còn rất ít phần" — tạo cảm giác giới hạn



Pairing

Steak → Red wine · Seafood → White wine · Dessert → Sweet wine



Cá Nhân Hóa

Couple → romantic set ·
Khách Tây → wine pairing, Local experience
Khách Việt → combo chia sẻ



Upgrade

Size lớn hơn, nguyên liệu cao cấp hơn, set menu thay vì à la carte

KỸ THUẬT PAIRING - UPSELL "SANG" NHẤT

Kết hợp món đúng cách

Pairing là cách upsell tự nhiên nhất — khách cảm thấy được chăm sóc, không bị bán hàng.

 Steak

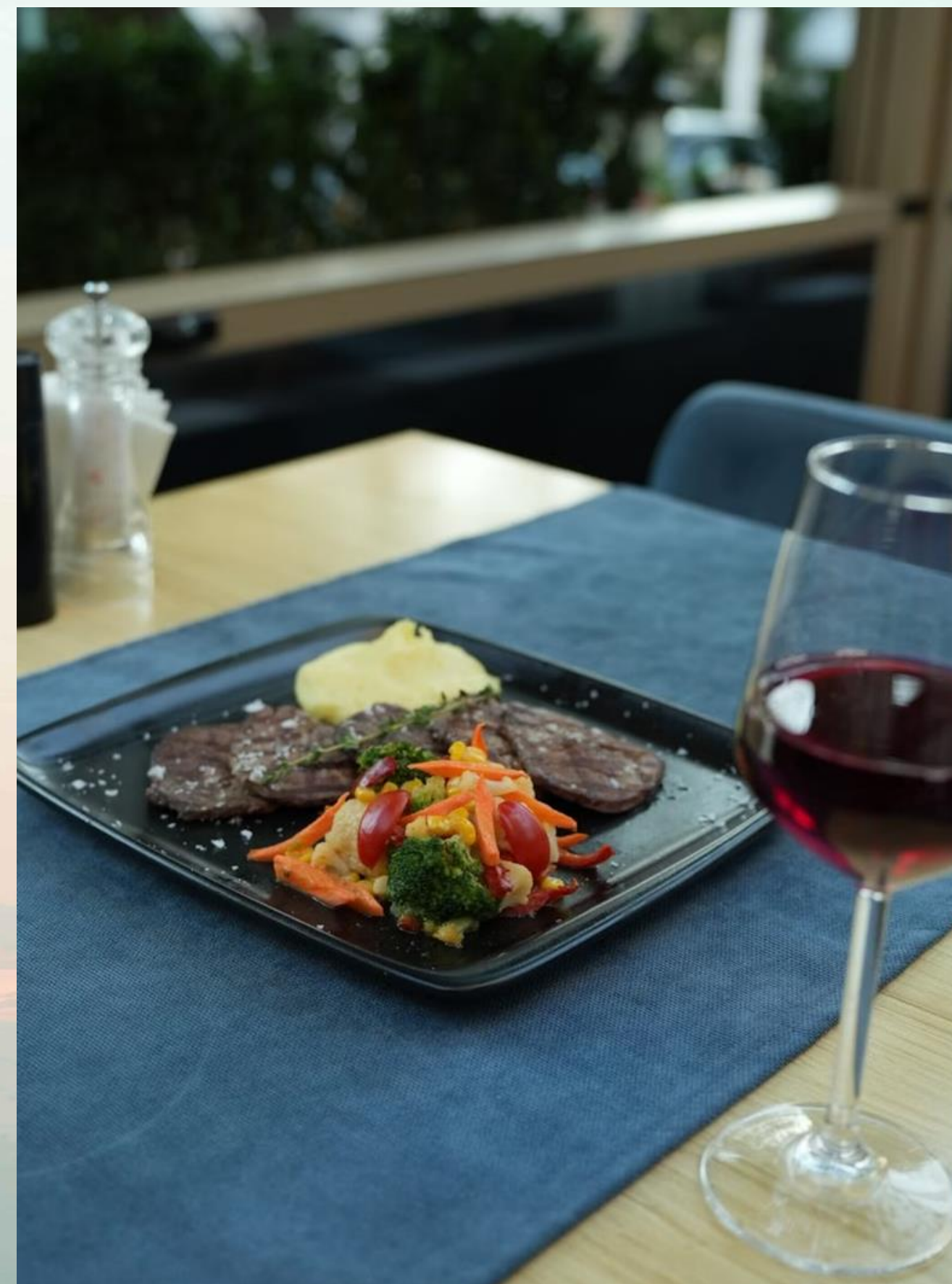
→ Red Wine (Cabernet, Merlot)

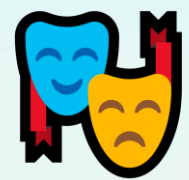
 Dessert

→ Sweet Wine / Cocktail

 Hải Sản

→ White Wine (Sauvignon Blanc)





ROLE PLAY — THỰC HÀNH THỰC TẾ

Case 1: Khách gọi Steak

Case 2: Khách chỉ gọi món chính

Case 3: Khách order Whisky

Case 4: Khách sắp thanh toán

Case 5: Khách order nước lọc

⚠ Những Điều Tuyệt Đối Tránh

- ❌ Push quá nhiều
Khách cảm khó chịu, mất trải nghiệm
- ❌ Không hiểu menu Upsell sai món
= mất uy tín ngay
- ❌ Upsell sai timing Đúng món, sai
lúc = phản tác dụng
- ❌ Chỉ nói giá, không nói value
Khách cần hiểu *giá trị*, không chỉ giá tiền



Tổng Kết — 3 Nguyên Tắc Vàng

Hiểu Đúng

Upsell = phục vụ tốt hơn, không phải bán ép

Đúng Lúc

Nắm bắt 5 thời điểm vàng trong hành trình khách

Nói Đúng

Gợi ý cụ thể, nhấn mạnh giá trị, cá nhân hóa

 **Nhớ:** Mỗi +400K/bàn $\times$ 20 bàn = **+8,000,000 VND/ngày** —
không cần thêm khách!



TARGET UPSELLING

Hãy nhớ:

1. Upselling là tăng trải nghiệm khách hàng. Gợi mở cho khách trải nghiệm mới
2. Cơ hội học tập trao dồi kiến thức kỹ năng
3. Cơ hội tăng doanh thu, tăng service charge