

# 赢在汽车 4S 店之总经理卓越领导力修炼训练营

## 【课程背景】

2010 年，中国汽车产销双超 1800 万辆，再次蝉联世界第一。全国汽车保有量已超过 8700 万辆。我们如何看清汽车市场格局、调整自身经营结构？这其中最关键的是 4S 店总经理；如何完善和提高汽车 4S 店总经理的自身卓越修炼的领导力以及 4S 店运营架构、优化业务流程、实现营销策略？我们如何通过经营模式的创新创造最佳销售业绩、获取更多利润？

## 【授课时长】

18 小时（3 天）

## 【课程收益】

通过课程学习，使学员了解 4S 店销售运营管理的核心内容和方法，掌握 4S 店销售运营管理的 KPI 指标分析，提升 4S 店赢利能力。学习绩效管理中的团队管理方法及应注意的问题，建设高绩效团队；提高总经理绩效管理能力，提升 4S 店运营能力。

## 【授课对象】

经销商总经理

## 【课程特色】

课堂讲授 + 小组讨论 + 角色扮演

## 【课程大纲】

### 第一讲：总经理角色认知

- 1、4S 店管理现状分析
- 2、4S 店总经理典型错误管理案例分析
- 3、未来汽车市场竞争与挑战
- 4、快速进入总经理角色
- 5、4S 店总经理素质提升
- 6、4S 店远景分析及战略思考

### 第二讲：4S 店人力资源管理

- 1、人才使用常见问题分析
- 2、“因岗设人”原则
- 3、怎样招聘到最合适的员工？
- 4、4S 店的薪酬设计
- 5、4S 店绩效考核要素分析与案例分析
- 6、4S 店员工关怀与职业生涯帮助
- 7、4S 店员工流失原因分析与应对

- 8、总经理职责与管理日志
- 9、4S店考核
- 10、有效运用人力资源测评工具

### **第三讲：4S店财务管理**

- 1、财务报表与财务分析报告
- 2、成本预算与管理
- 3、4S店税务筹划
- 4、固定资产管理
- 5、4S店盈利能力分析

### **第四讲：4S店经营管理**

- 1、制定营销目标与监控进度
- 2、展厅销售氛围营造
- 3、体验式销售流程
- 4、销售表格体系化管理与分析
- 5、销售 KPI 指标管理方案
- 6、销售例会管理
- 7、商品车的库存管理
- 8、大客户与二级网点开发

### **第五讲：4S店高效团队建设**

1. 高效团队的特点
2. 设计高效团队
3. 考核团队的几项标准
4. 建设高效项目团队的举措

### **第六讲：4S店卓越凝聚力建设**

- 1、团队概念
- 2、发掘问题与解决问题的能力培养
- 3、沟通能力——管理的核心
- 4、员工要忠诚
- 5、员工要注意的八点
- 6、树立感恩的职业意识
- 7、共同愿景：伟大的“凝结核”
- 8、团结合作：凝聚力产生的源泉
- 9、企业文化：永久的“凝聚剂”
- 10、协调沟通：高效团队的润滑剂
- 11、有效激励：打造凝聚力的保障
- 12、以人为本：提升团队凝聚力

### **第七讲：4S店市场营销活动**

- 1、市场营销活动组织
- 2、展厅促销活动
- 3、试乘试驾组织
- 4、商圈景区小型车展
- 5、汽车展会活动
- 6、公益促销活动
- 7、库存积压车辆如何促销？

## 8、广告策划

### **第八讲：提升4S店运营执行力**

- 1、部门经理管理要点
- 2、谋权能力提升
- 3、打造精英团队
- 4、提升领导力的管理工具

### **第九讲：提升客户满意度的技巧**

- 1、客户满意度认知
- 2、SSI指标分析及客户满意度调查
- 3、客户信息管理及关系维系
- 4、客户关怀技巧与实现
- 5、提升客户满意的效益
- 6、正确看待和处理客户抱怨