

# 通信业运营管理沙盘模拟

讲师：任景锋

## 【课程介绍】

本课程以沙盘模拟的形式，根据实际岗位特点，把学员分成若干虚拟公司，每个公司由 4-6 人组成，分别扮演经理、运营总监、财务总监、销售总监、人力资源总监等角色，模拟演练 4-8 期经营的全过程。通过模拟使学员在通信服务运营管理、客户关系管理、人力资源管理、服务营销、财务管理等方面学会整合和实践应用。

课程以游戏、亲身体验的形式使学员全程参与式学习，为学员提供了一个轻松的学习环境，增加了课程学习的趣味性和主动性，摆脱了纯理论课程枯燥、乏味、被动性，使学员在游戏中学习通信运营管理的相关知识。

## 【本沙盘课程的特点】

- 1.由冠军团队打造：GMC（国际企业管理挑战赛）中国区冠军、国际第六名团队，管理学博士后、教授，世界 500 强服务类企业高管联手研发；
- 2.高仿真与竞技趣味性相结合：经营环境与管理流程高仿真，针对服务行业特征，特别打造行业系统，模拟教学中的竞技性和趣味性；
- 3.独有的教师点评工具：经营结果数据一目了然，教师分析有理有据；
- 4.独有的学员决策辅助工具：将学员从繁琐的基础数据计算中解放出来，明确决策的要素，培养全面分析解决问题的能力。

## 【课程所需资源】

本沙盘为在线电子沙盘，每组至少配备一台笔记本电脑（平板电脑更佳、能做到人手一本更好）；有较为良好的 wifi 覆盖和高速度的网络。

## 【课程价值】

加强学员对通信全面运营特性的理解，有助于打破部门墙，使学员能够从宏观的角度看待行业的发展，而不是从个人利益或小团队利益出发；

模拟通信运营公司经营讨论时，各学员间相互交流，更好地了解各个部门的不同需求，为实际工作中的合作效率起到保障作用；

系统化管理学科的各种知识集成，并用于实践中。把学员丰富的实践能力与理论知

识相结合，使理论知识理解更生动，实践能力更加卓越。从选址、人事、营销、服务运作等八个模块，几百个参数，使得参与者通过模拟经营深入浅出的学习管理知识，整合自身知识，达到实践与理论的完美结合；

激发学员自身对于服务行业运营的思考，促使学员在实际的工作中不断探索，由内及外更好的理解服务，并做出更加优质的服务，提升经营业绩；

高仿真性、高竞技性可以让学员在竞争中学习知识，使学员全身心地投入到培训的全程中来，增强培训效果，实现培训落地、学有所得。

**【培训对象】** 经理及管理人员；储备干部；

**【培训时间】** 1-2天/6-12个小时

**【培训大纲】**

### **第一讲:盘模拟准备**

- 一、沙盘架构介绍
- 二、沙盘规则详介
- 三、沙盘模拟公司（团队）组建
- 四、模拟公司战略制定

### **第二讲:沙盘模拟实战**

模拟通信业服务运营管理，在线电子沙盘上进行推演，省事、省力、使学员把更多的时间用在决策、分析和讨论分享之中。

#### **一、模拟运营第一期**

各模拟公司根据市场环境自主经营，并进行经营结果总结分析、分享。

**讲师评点及知识点讲解：**

**市场调研、定位选址、有形展示**

#### **1. 运营服务企业的“天龙八部”第一步：SWOT分析→制定 STP**

(Segmenting、Targeting、Positioning 即市场细分、目标市场和市场定位 )

战略

## 1) SWOT 分析小工具

## 2) STP 战略制定

### 讨论与分享

根据背景资料形成未来企业的发展思路。各模拟公司成员可以把自己对未来发展的建议发布出来，其他队员在此基础上进行战略的讨论，来共同制定公司的未来发展方向。

特别提示：战略的制定对于公司未来的发展有着非凡的指导意义以及作用，在制定的过程中强烈建议加入一些时间点、阶段化的目标来更好的帮助自己进行决策如在第几期我们的市场份额组成要达到什么程度、在第几期时我们的市场占有率要达到多少等等。

## 二、模拟运营第二期

各模拟公司根据市场环境自主经营，并进行经营结果总结分析、分享。

### 讲师评点及知识点讲解：

#### 客户关系管理：以顾客为中心的服务营销

- 1.顾客是如何来评价服务质量的
- 2.如何取悦消费者,设定服务产品框架
- 3.如何处理顾客冲突和服务补救
  - 1) 服务失误及补救的影响
  - 2) 顾客对服务失误的反映
  - 3) 顾客的补救期望
  - 4) 服务补救策略

## 5.案例分析讨论

### 讨论分享

- 1.结合本职工作，谈谈如何正确对待顾客就服务质量的意见和建议。
- 2.你在工作中是如何取悦顾客的？

3.工作在处理顾客冲突和服务采取了那些补救措施？

### 三、模拟运营第三期

各模拟公司根据市场环境自主经营，并进行经营结果总结分析、分享。

**讲师评点及知识点讲解：**

**内部营销管理：员工关系**

1.如何成就满意的员工？

2.海底捞案例分析。

**讨论与分享**

员工就是服务，员工代表的就是品牌，他们是服务质量的直接传递者；满意的员工更有可能带来更高的服务质量；如何用实实在在的关爱去感动员工？

### 四、模拟运营第四期

各模拟公司根据市场环境自主经营，并进行经营结果总结分析、分享。

**讲师评点及知识点讲解：**

**服务运营管理：服务流程、服务质量、服务效率**

1.整合服务营销传播

2.服务传播的关键

3.匹配服务承诺与服务传递的五种战略

**讨论与分享**

### 五、模拟运营第五期

各模拟公司根据市场环境自主经营，并进行经营结果总结分析、分享

**讲师评点及知识点讲解：**

**营销管理**

1. 产品组合

2. 价格管理

3. 渠道管理

4. 促销

**讨论与分享**

## 六、模拟运营第六期

各模拟公司根据市场环境自主经营，并进行经营结果总结分析、分享

**讲师评点及知识点讲解：**

### 看懂财务报表

- 1.财务报表概述；
- 2.资产负债表、利润表、现金流量表的结构及作用
- 3.完善的财务管理体系。
- 4.正确解读财务报表

### 讨论与分享

- 1 你的资金链条牢固吗？
- 2 市场地位与财务风险的关系？

### 案例分析

某企业现金断流导致破产解析

## 七、模拟经营第七—八期

各模拟公司根据市场环境自主经营，并进行经营结果总结分析、分享。

**讲师评点及知识点讲解：**

### 仿真经营总结

- 1.经营理念的核心：满意的员工，满意的消费者
- 2.一致性：公司战略、目标客户定位、选择、服务策略、销售策略的一致性

### 讨论与分享

本组在整体模拟运营中的表现