



《销帮》系列营销课程

# 《营业厅-网点运营与营销提升》课程

——致 XXXX

PROJECT PLANNING PROPOSAL 

—— 实效 · 前沿 · 专业 · 标杆 ——



## 本项目课程设计

### 【名词解释】

本文中，营业厅/营业网点/社区网点/门店，均指直接为消费者提供面对面服务的终端营业场所。

### 【课程背景】

营业厅管理不单是营业厅的工作，它是企业在战略层面超越竞争对手的法宝。如果你的企业还没有把构建一流营业厅放在战略位置上，就等于把明天让给对手。

构建一流营业厅需要具备：卓越的员工、完美的服务营销、系统的运营管理、优越的地址和环境设计等。目前，各大企业营业厅作为前沿阵地，市场的竞争可以说到了白热化的程度，凭借各自的特色业务展开激烈的营销大战，攻城夺阵，上演新版的“三国演义”。毕竟发展是硬道理，大家都在为扩大市场份额而在埋头苦干。靠价格战和优惠政策吸引客户毕竟不是权宜之计，最终客户还是会留在一流的营业厅。一个成功的营销模式很容易被模仿，而一个完善的营业厅管理体系、一支训练有素的精英队伍却很难被他人复制，真正的胜利者是用心管理营业厅的企业。

营业厅作为企业的前沿阵地，它关乎于企业的名誉、利润，关乎于客户的切身利益。作为从事营业厅管理咨询培训的顾问，会经常发现这样一些营业厅管理的短板，如：人员流动、人情化因素、体系不完善、投诉压力、转型尴尬、监管压力、工薪矛盾，如何规范统一各项标准与流程，怎样使用有效的网点管理工具，并搭建闭环管理体系，怎样通过网点文化建设推动绩效与执行，这些都将在老师的咨询培训中学习转化。

### 【课程对象】

各企业门店店长，营业厅经理、网点主任

### 【培训收益】

- 1、分析和解决网点运营存在的问题和管理原则，重塑管理角色
- 2、顺利并训练网点服务的流程与注意事项，提升服务水平
- 3、设计和掌握网点营销的体系要点和现场话术，切实提升效能与业绩

### 【培训特色】

- **实战性**：课程讲师具有多年的多行业的营销实践经验，具有丰富的营销理论底蕴和实操技巧。课程使用的案例全部来自讲师本人的亲身经历或咨询案例，具有很强的实战性和可操作性。
- **互动性**：课程采用互动式教学，内容包括生动的案例研讨、视频分析和情景演练，能够有效加深学员对所学内容的理解和实际转化能力，现学现会，现学现卖。
- **针对性**：课程讲师具有多年的工业品、消费品（耐用消费品、快速消费品）、金融服务门店营销经验，对营销过程中所存在的障碍、误区，有切身的体会和深刻的感悟，善于分析和解



答学员面临的各种实际问题，能够与学员形成共鸣和更好的交流，从而使学员获得咨询的收益。

### 【总体安排】

课程时间	2天	课程对象	客户营销团队
课程方式	内训	课程人数	20-40
课程结构	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 网点运营基石</li> <li>2. 网点现场管理</li> <li>3. 网点服务管理</li> <li>4. 网点动线布局</li> <li>5. 网点投诉管理</li> <li>6. 网点营销管理</li> </ol>		
培训模式	40%项目体验+40%讲师讲解+20%案例分享及行动计划		
课程地点	客户指定	讲师团队	陈攀斌老师+助教服务团队

### 【教学计划】

#### 第一模块：网点运营基石

培训模块	培训内容
网点运营基石	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、发现问题-认清网点管理的五大挑战</li> <li>二、解决问题-找准网点管理者的三大定位</li> <li>三、规范流程-建立网点管理的五种标准</li> <li>四、工具闭环-合理使用网点网络工具</li> </ol>
随堂练习	网点管理问题自查表

#### 第二模块：网点现场管理

培训模块	培训内容
网点现场管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、网点看三区</li> <li>二、忙时三处理</li> <li>三、大堂三件事</li> <li>四、柜台三注意</li> <li>五、管理三结合</li> <li>六、辅导三句话</li> <li>七、常说三个词</li> </ol>
随堂练习	网点三区工作重点分析

#### 第三模块：网点服务管理

培训模块	培训内容
网点服务管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、网点服务管理的作用与价值</li> <li>二、服务中的两大短板</li> <li>三、从神秘客户角度解析服务细节</li> <li>四、网点服务纪律管理的重点</li> <li>五、避免服务投诉的三个管理点</li> <li>六、如何巧妙地缩短客户等候时长</li> <li>七、服务管理的加速器-服务训练</li> </ol>
随堂练习	MOT 服务关键时刻分析

#### 第四模块：网点动线布局



培训模块	培训内容
网点动线布局	一、动线布局管理概述-平面与立体 二、动线管理的实际运用与设计要领 三、“魔盒区域”的魔力 四、不规则营业网点的动线布局 五、空间布局中的几个重要因素
随堂练习	营业网点动线布局现场设计与分析

**第五模块：网点投诉管理**

培训模块	培训内容
网点投诉处理	一、投诉处理与投诉管理的协调 二、投诉处理的标准原则 三、投诉处理的期望分析与注意事项 四、投诉处理四大要点 五、投诉处理九大秘诀 六、投诉处理的管理体系搭建
随堂练习	投诉处理六大基本话术练习

**第六模块：网点营销管理**

培训模块	培训内容
网点营销管理	一、制约网点销售的五大短板 二、网点内各区域销售实施难点 三、五大管理策略提升网点销售业绩 四、岗位间销售协作与客户分析识别 五、营销管理标准建立-营销脚本制作 六、网点销售体系建设的基础思路
随堂测试	产品卖点推介 FABE 话术练习

【培训讲师】

附件：《营销培训师陈攀斌讲师介绍》PPT