

《班组长管理宝典》【运营商版】

培训对象：运营商、银行、证券等所有窗口行业的班组长、店长服务管理者

培训课时：2天

课程特色：

本门课程是专门针对运营商营业厅的运营管理工作订制开发的客户，课程从营销管理、运用管理、团队管理三个纬度入手，全面涵盖营业厅管理者的主要工作范畴，为营业厅管理者提供管理理论、管理方法、管理模版，有效提升管理者的实战管理能力。课程在营销管理的内容上，紧密结合3G时代通信行业的变化特点，以体验营销、店面营销为核心内容。为营业厅功能转型提供系统理论和策略方法。

课程大纲：

模块一、营销管理篇

单元一、3G时代决定营业厅的转变

一、3G新格局下营业厅面临的挑战

二、新一代3G营业厅的关键性改变

三、3G时代营业厅的全新功能定位

四、营销、销售、体验营销

五、客户购买行为的关键因素

六、成功营销的几个关键要素

单元二、动线管理创造更多的营销触点

一、营业厅作为卖场存在的营销缺陷

二、营业厅营销动线设计的思路方法

三、如何利用营销触点引发客户兴趣

单元三、品类管理和陈列增加营销机会

一、如何将品类管理引入营业厅

二、橱窗式陈列增强营销的效果

三、如何营造出热销卖场的氛围

单元四、识别客户的需求创造销售机会

一、如何判定客户类别，锁定目标客户

二、怎样接近目标客户，赢得客户信赖

三.开场白：激发客户了解产品的意愿

单元五、通过沟通了解发掘客户的需求

一、什么是客户的表面需求

二.什么是客户深层的动机

三.如何发掘出客户的需求

单元六、构建情景激发客户的产品共鸣

一、分析客户的购买心理

二.竞争对手优劣势分析

三.如何运用优势介绍法

单元七、打消顾虑，帮助客户做出决定

一、分析客户购买产品的担忧

二、了解客户顾虑的表现形式

三、化解客户顾虑的成交技巧

模块二、运营管理篇

单元一、美好一天的开始-班前会

一、班前会的目的意义

二、班前会的内容步骤

三、班前会的问题分析

四、班前会的改进方法

单元二、如何主持管理好其他会议

一、班后会模板

二、周例会模式

三、月例会模式

单元三、如何进行有效的现场管理

一、保障环境设施的完好运行

二、保障员工良好的工作状态

三、对客户进行有效动态管理

四、保障突发事件的及时处理

单元四、如何高效的排班设置人员

一、排班目前存在的问题和根源

二、科学排班的策略和方法

三、几个排班方式上的‘小聪明’

模块三、团队管理篇

单元一、塑造自己的领导人际风格

一、了解自己的性格特征

二、性格对领导风格的影响

三、如何化妆自己的性格

四、如何与不同性格的人有效沟通

单元二、如何通过沟通管理好员工

一、员工的类型与管理的原则

二、培养新员工的步骤和方法

三、如何与有主见的员工沟通

四、如何激励没有热情的员工

五、如何与自我型的员工沟通

六、怎样管理眼高手低的员工

单元三、管理执行力的八个步骤

一、计划是完成目标的起始点

二、组织的高效在于有效授权

三、监控变关注结果转为过程

四、协调促使目标能有效达成

五、评估要本着科学公平原则

六、反馈及时是对员工的鼓励

七、辅导才是真正的帮助员工

八、优化制度才能保障常态化

单元四、如何打造优秀的服务团队

一、如何营造和谐团队

二、如何培养快乐团队

三、如何创建激情团队