

《购物中心现场运营服务管理及应急处理培训大纲》课程介绍

主 讲：王孝民

要想脱颖而出、接受强化培训、现场面对现场、在于实战经验

技能管理提高、领会实战经验、回店展开工作、得心应手熟练

努力在于训练、功劳在于实现、个人价值提高、成长迅速见效

课程内容

靠什么才能使购物中心在激烈竞争的市场上独树一帜呢?不同的购物中心可能有自己不同的答案。有的购物中心认为是门店地理位址、有的认为是促销活动的策划、还有的认为是售卖商品的组合等等。在当今激烈的商业竞争环境和开店容易,守店难的情行下。一家购物中心如何才能脱颖而出呢?出路就在于塑造一个强势购物中心企业并长久管理它!但塑造并管理好一个购物中心的最薄弱的环节在哪里呢?实践证明,是顾客和客户服务,即增值销售。因此,全方位服务是二十一世纪塑造强势购物中心,从而获得竞争优势,保持长期发展的最有效手段,树立这种理念并建立全方位服务管理体系也就成为当今购物中心一个急迫的任务。

内容一、购物中心全方位服务攻略

- 1、购物中心全方位服务这个概念都包括哪几方面的内容
- 2、购物中心全方位服务体系最基本的任务是是什么?
- 3、购物中心全方位服务体系应包括哪两个部分?

◇以客户服务为导向的体系

◇以顾客服务为导向的体系

■案例互动分析学习

内容二：购物中心顾客服务分类及服务项目

- 1、购物中心按售货过程的阶段分类有哪些?
- 2、购物中心从投入的资源分类有哪些?
- 3、购物中心怎样按顾客需要分类?
- 4、购物中心服务的形式多种多样较常见的服务项目有哪些?

内容三：购物中心以“顾客为导向”的优质服务的的基本原则

现代市场竞争中,许多企业在商品质量、功效、技术、价格等方面愈来愈相似,市场竞争焦点愈来愈集中在企业提供的服务上。服务质量的高低、服务项目的多少,往往成为企业市场竞争成败的关键。加强服务管理,提高服务水平,是企业创造更多销售促进机会、争取顾客购买、提高市场占有率、增强竞争力的重要手段之一。

- 1、购物中心服务于商品销售
- 2、购物中心如何提供商品的配套服务
- 3、购物中心如何实施跟踪服务
- 4、购物中心对注意现场服务管理有哪些具体要求?

- 5、购物中心的服务标准化和制度化是什么？
- 6、为什么购物中心现场营业员要学会善解人意揣摩顾客心理？

■案例互动分析学习

内容四：如何提高购物中心服务意识

如何提高购物中心的服务意识时，首先应该提出问题购物中心服务应该怎么做？如何更好的服务购物中心客户？我们需要比客户更了解客户，更清楚其产品的定位，购物中心要加强主动服务意识，不要等客户来要某样东西时才想到应该请同事帮忙快点做好，不要给购物中心客户不想要的东西，购物中心要了解客户的需求，因为每一个客户的需求都会不一样；一定要高效的完成答应客户的承诺，这首先应为自己争取到足够的时间，保证提供给购物中心客户任何资料的准确性。

- 1、购物中心要积极主动服务客户？
- 2、说购物中心要做好常规服务再做增值服务？
- 3、说购物中心要不断的进步不断的提供更好的服务？
- 4、说购物中心客户服务人员是客户服务中心的重要组成要素？
- 5、说购物中心要预先考虑顾客(商户)需求？
- 6、说购物中心质量的好坏由顾客(商户)说了算？
- 7、购物中心要尽可能的为顾客(商户)提供方便？
- 8、如何看待购物中心顾客(商户)的期望和需求额外的服务？
- 9、购物中心如何满足顾客(商户)的尊严感和自我价值感？
- 10、对于顾客(商户)群体来说对的满意度通常由几方面要素组成？
- 11、购物中心优质服务具体内容是什么？

■案例互动分析学习

内容五：如何以服务竞争胜出

目前很多购物中心都仍忽视竞争的另一大焦点-服务竞争。作为购物中心内部营销管理的重点,提高服务质量成为购物中心求胜的长久之计同时提高服务质量也是在客流大幅增加后需要做的第一项重要工作。

购物中心要激发员工为顾客服务的积极性，并逐步在企业内部塑造一种新的以服务为导向的文化氛围，使全体员工都成为具有顾客意识和导向的服务人员，从根本上提高服务质量，最终提高企业的市场竞争能力。

- 1、购物中心怎样做好现场员工培训
- 2、购物中心怎样做好现场员工激励
- 3、购物中心怎样做好现场员工沟通
- 4、微笑攻略

■案例互动分析学习

内容六：如何在购物中心物业中体现五星服务

购物中心要保持良好的业绩，除了要适时调整定位，改善硬件条件外，同时要全面提高服务水平。这其中包括甄选高素质商铺，以保证较高的经营服务水平，但更为重要的是通过一流的物业管理服务，为租户提供一流的经营环境，为顾客提供一流的购物环境，使优质服务成为企业可持续发展的核心竞争力。

- 1、购物中心物业管理优质服务的含义

- 2、购物中心物业管理服务提升的工作重点
- 3、购物中心物业管理服务提升必须树立的管理理念
- 4、为什么购物中心要明确物业公司的工作以客户为中心
- 5、购物中心一线管理怎样每天面对商户
- 6、购物中心要多开展员工培训
- 7、购物中心要推出一站式服务
- 8、购物中心要加强信息沟通及时有针对性的提升工作质量。
- 9、购物中心要建立月度最佳员工的评选制度
- 10、购物中心客户投诉处理

内容七：购物中心物业服务接待礼仪

人们在长期社会生活中形成的一种习惯。是人类生存和发展的需要，是人们之间相互交流所产生的一定形式，久而久之，约定俗成，形成一定的习惯便是礼仪。礼仪，是指人们在从事商品流通的各种经济行为中应当遵循的一系列礼仪规范。商务礼仪，通常指的是礼仪在商务行业之内的具体运用，主要泛指商务人员在自己的工作岗位上所应当严格遵守的行为规范。

- 1、礼仪总论
- 2、着装礼仪
- 3、谋面礼仪
- 4、电话礼仪
- 5、办公室礼仪等

内容八、购物中心突发性事件的种类

- ◇儿童丢失
- ◇顾客受伤、
- ◇防火、
- ◇恐怖袭击、
- ◇枪战斗殴、
- ◇紧急停电、
- ◇人质挟持、
- ◇炸弹和电话威胁

■案例互动分析学习

内容九：购物中心突发性事件的处理及方法

- 1、购物中心突发性事件处理的方法和措施
- 2、购物中心如何建立突发性事件处理机制
- 3、购物中心突发性事件防范与未然

■案例互动分析学习

以上仅为参考性题纲，具体内容以当天课件为主。