

现场运营与安全管理

《商业地产专题讲座》系列课程

【课程介绍】

中国商业地产正处在一个变革整合、异彩纷呈的崭新时代。商业体量空前庞大，消费模式提档升级，新商业模式层出不穷，在这个变化莫测的大时代里，商业地产逐渐出现行业“分化”态势，即好的商业项目将会更好，差的会更差，甚至被淘汰。在招商难、运营难、引客难的挑战中，在消费需求不断变化升级市场大环境下，如何做好现场运营与安全管理，将成为商业地产从业人员必须直面的问题。【课程收益】

- 1.如何进行日常的现场运营
- 2.如何进行安全管理
- 3.安全事故处置办法

【课程对象】商业地产运营管理人员

【课程时长】1天（6小时）

【培训方法】讲解/分析/案例

一．新零售的发展趋势

- 1.零售业的时代变迁
- 2.新零售的核心
- 3.新零售的五要素
- 4.新人类的崛起

二．现场运营管理

1.进场前管理

- 1) 租户资质管理
- 2) 租户档案管理

2.装修期管理

- 1) 店铺进（撤）场管理
- 2) 店铺装修管理
- 3) 店铺形象管理

3.运营期管理

- 1) 经营环境管理
- 2) 经营秩序管理
- 3) 经营服务管理
- 4) 店铺员工管理

三 . 安全管理及事故处置

1.商场安全

- 1) 消防安全及火灾处置
- 2) 商铺安全及防盗报警
- 3) 食品安全及卫生管理
- 4) 人员安全及应急处理

2.自然灾害

- 1) 水灾处置
- 2) 雪灾处置

3) 防风处置

4) 疾控处置

3.群体事件

1) 租户集体抗议

2) 消费者集体维权

3) 其它群体事件

四 . 媒体应对及危机公关

1.媒体应对策略

1) 级媒体发言人制度

2) 媒体现场接待重点

3) 媒体应对口径

4) 媒体应对策略

2.媒体关系维护

1) 媒体级别划分

2) 日常关系维护

3) 媒体活动方案

3.危机公关

1) 危机等级划分

2) 危机处理