

## 《精英团队打造与分支机构管理》

### 课程教学大纲

**课程名称：**《精英团队打造与分支机构管理》

**课程性质：**内训/公开课

**教学时数：**学时：12 小时（两天）

**课程简介：**如何改变团队“散养”的状况，强化团队的凝聚力、向心力、执行力。由于企业员工没有经过专业的培训，没有到达职业化的水准，导致公司缺乏奋发向上、勇于克服困难的整体氛围，部分员工士气低落、工作没有方法，抱怨多、牢骚多，执行力差。另外，互联网时代通讯发达了，但是员工之间的沟通障碍依旧存在，错误的沟通方式导致团队问题重重。本课程通过对员工的激励，教导员工敬业爱岗，改变公司的整体氛围。

**教学目标：**提升整体士气、改变公司不良的氛围，增加学员的沟通技巧、掌握具体的沟通方法，摒弃沟通中的错误，提高团队的整体运作效率，强化团队意识。培训学员基本的工作方法，做人个的道理，打造高效执行力的员工队伍。分支机构的管理与激励。

**教学要求：**采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式进行，课堂讲授要求理论结合实际，运用大量案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，同时配备课堂练习，现场互动以消化老师的课程内容。

**教学纲要：**第一部分：团队建设打造优秀员工

1. 什么是团队
2. 团队合作不良表现
3. 团队建设遇到的困惑
4. 什么是团队精神
5. 高效团队八种基本角色
6. 培养团队精神的四大关键
7. 成功从员工做起
8. 四类员工的分类

9. 能力与收入
10. 培养积极的观念
11. 感恩的心态
12. 有一颗包容的心
13. 勤奋与敬业
14. 职业生涯规划

## **第二部分：企业内部沟通**

1. 管理沟通的九个要素
2. 有效管理沟通的十条基本原则
3. 倾听的五个层次
4. “说”的技巧
5. 沟通积极的身体语言技巧
6. 如何与上级沟通
7. 如何与同事沟通
8. 与下属沟通的九大原则
9. 沟通冲突处理

## **第三部分：打造高效执行力**

1. 执行力差的十大原因
2. 团队执行力不佳的原因分析
3. 提高员工的执行心理素质
4. 执行力来自有效的工作总结
5. 工作的轻重缓急
6. PDCA 与制定工作计划
7. 分清时间管理的六项基本方法
8. 打造高效执行力
9. 执行力的行为规范
10. 执行力文化
11. 如何提高团队执行力与凝聚力
12. 一切行动听指挥—海尔的执行力

## **第三部分：销售人员的成功心态**

### **一、心态的重要性**

1. 心态决定销售的成与败

2. 好心态是成功销售的第一步
3. 销售成功的 80% 来自心态
4. 摒弃消极的心态，以积极的心态去做销售
5. 心态决定销售业绩

## 二、影响销售业绩的七种不良心态

1. 害怕拒绝，为自己寻找退缩的理由
2. 在客户面前低三下四，过于谦卑
3. 满足于已有的销售业绩，不思进取
4. 经常抱怨市场不景气，从不反思自己
5. 欠缺必胜的竞争心理，害怕同行竞争
6. 自我设限，能力发挥被钳制
7. 急于求成，缺乏耐性

## 三、成功销售人员的十大心态：

- 1、学习的心态；
- 2、积极的心态；
- 3、老板的心态；
- 4、感恩的心态；
- 5、宽容的心态；
- 6、拒绝找借口的心态；
- 7、持之以恒的心态；
- 8、平衡的心态；
- 9、付出的心态；
- 10、自律的心态。

## 第四部分：分支机构的管理

### 一、分支机构负责人必备的技能

#### 一、激励、辅导与培训的技能

1. 表扬和批评的技术
2. 期望、成就和人际激励
3. 工作设计与激励
4. 实用的激励技巧
5. 团队成员日常辅导
6. 培训发展团队成员的技能
7. 案例：向上沟通、向下沟通
8. 八招提升员工满意度
9. 营销团队的整体效能如何提高
10. 为什么员工不思进取？
11. 案例：在“支、帮、促”中成长
12. 业绩的管控方法
  - ✓ 结果管控
  - ✓ 信息管控
  - ✓ 制度管控
  - ✓ 组织管控
  - ✓ 过程管控

### 二、领导力概述

1. 管理与领导
2. 形象与领导的有效性
3. 权变领导，形成自己的领导风格

### 三、有效决策

1. 决策的五大要领
2. 掌握做出有效决策的七个规则
3. 决策实施的步骤
4. 日常决策通过制度来执行

### 四、有效授权

1. 如何完成工作
2. 什么是授权
3. 为什么要授权
4. 为什么不授权
5. 哪些工作可以授权
6. 有效授权的技巧

### 五、目标管理

1. 目标管理的 PDCA
2. 目标管理的基本流程
3. 制定什么样的目标
4. 制定目标应该考虑的问题
5. 目标分解的程序和步骤
6. 长期目标与阶段性目标

### 六、绩效考核

1. 什么是绩效考核
2. 绩效考核的目的与意义
3. KPI 与指标提炼
4. 绩效考核对话技巧

### 七、运营务实

财：资金管理/商品管理/安全管理  
觅：渠道开发/会员管理/团购营销  
优：销售技巧/客户服务/店面运营  
将：人员招聘/会议培训/团队建设  
促：品牌宣传/促销活动/网络营销  
查：销售计划/工作安排/落实检查

## 第五部分、营销计划与业绩提升

### 一、营销计划落地执行的氛围

- 1、责任第一，承担使命  
工具：营销目标责任书
- 2、要放下包袱，克服畏惧
- 3、空杯归零，埋葬过去辉煌业绩  
思考：诸葛亮为何挥泪斩马谡？
- 4、保持高昂的斗志和必胜的信念  
工具：营销目标宣誓模板

### 二、营销计划落地，主管应该做什么？

## 1、告诉下属达成目标依靠平时打好基础

√市场研究：总把控

√客户拜访：做服务

做到四勤：脚勤、手勤、口勤、脑勤

案例：终端动销 10 大法则

## 2、善于做一个教练

√职责：传道、授业、解惑

√学会培训提升——训练

销售政策：口灿莲花

√教给下属销售目标达成的技巧

销售技巧：二选一法则；分段达标

## 3、月初认真准备

√争取合理的销售任务

√把任务分解到具体的工作计划中

√确保资源到位

√工作必须突出重点

## 4、月中紧抓过程管理

√抓住上半月

√跟踪到位

√及时调整策略计划

## 三、抓住促使营销计划目标达成的三个关键点

1、提前备

2、中间分

3、月底压

## 四、如何对营销计划目标进行有效的跟踪检查？

### 1、跟踪检查的目的是什么？

√激励——做正确的事

√控制——要注意纠偏

√溯源——找到不达标的原因

### 2、跟踪检查要遵循哪些标准？

√确保目标

√及时性

√控制性

√突出重点

√明确性

√讲求实际

√行动快速

### 3、建立跟踪检查制度要注意哪些要点？

### 4、如何实施营销计划目标绩效奖惩？

√实行绩效奖惩要注意的问题

√奖惩的方法

### 5、业绩考核的方法

√考核评估的 KPI 指标

√常用销售人员业务考核维度

√销售人员的提成及奖励设置  
√销售人员业绩的评价  
工具：考评表格及模板