

《购物中心精细化运营 4 大模块核心技能提升》课程讲义

面向：1、商业地产开发公司董事长、总经理及高管

2、商业或物业管理公司高管及中层干部

课程设置：2 天 12 小时

授课模式：面授

课程概要：近年来很多企业新涉足商业地产，但第一个项目开业后经营效果远远达不到预期，甚至面临倒闭风险，这是为什么？课程由原万达营运中心核心高管并深圳皇庭广场总经理历时 4 年研发，完美破解购物中心经营的各项基本功和操盘手法，案例鲜活、方法绝妙，发人深省可立即借鉴。

讲义大纲：

一、国内购物中心的经营现状(1 小时)

- 1、中国 3 次城市化与商业发展简史
- 2、商业项目形态及分类
- 3、商业项目经营的失败原因
- 4、商业项目经营成功 9 大法则
- 5、商业项目经营评价体系和关键数据

二、购物中心运营第一模块：商户管理的核心关键点 (3 小时)

- 1、购物中心涉及商户管理的 4 个层面（店面形象、货品、人员、活动）及其管理内容
- 2、购物中心日常巡场方法与整改事项
- 3、购物中心商户进退场手续办理与服务流程精细化
- 4、购物中心商户例会组织的技巧与注意点
- 5、购物中心商户服务体系的 4 个层面与关键流程

三、购物中心运营第二模块：营销活动策划的关键点 (3 小时)

- 1、VI 品牌识别之一心三核四大体系
- 2、PR 集客策略之脑洞大开
- 3、SP 促销策略之循环消费
- 4、MS 媒体策略之高效应用
- 5、空间美陈氛围营造
- 6、商业体活动营销成功的 8 条绝密真经

四、购物中心运营第三模块：品牌调整核心策略与操作技巧 (2 小时)

- 1、品牌调整解决的 5 大问题
(商业取向、业种结构、客群结构、动线死角、租金收益)
- 2、租金决策文件体系的制定
- 3、季度招商调整方案与评估
- 4、招商调整失败原因与反思

五、购物中心运营第四模块：会员服务体系打造核心技巧 (2 小时)

- 1、商业体家庭氛围营造与场景化革命
- 2、会员服务体系的三个维度与精细化流程
- 2、线上会员服务的粘性增加
- 3、线下会员服务的分级化管理提升

六、购物中心精细化运营其他核心工作特点概述 (1 小时)

- 1、物业服务体系的完美化打造
- 2、多种经营点位设置与招商技巧
- 3、购物中心品牌管理的 4 个核心要点