

专营店的运营与改善

课程对象：区域经理、总经理、销售经理

主讲老师：马诚骏

课程时间：以客户需求

授课模式：导师讲解、大量案例分析，双向沟通、疑难解答、针对性讲解、参与式研讨。

课程大纲

第一节：专营店的数据分析与问题诊断

1、专营店的数据分析法则

- 了解数据分析的重要性
- 数据分析的精要内涵是什么？
- 数据 KPI 的分析（比例、比值、比率）
- 核心 KPI 数据分析（留档率、邀约率、试驾率、成交率、战败率）

2、问题的诊断工具与使用

- 问题诊断的六大技巧方法
- 发现问题的技巧（望、闻、问、切）
- 案例分享（工具表单的分享）

第二节：常见的问题整改案例分析

1、区域经理处理经销商常见的八大核心问题分析

- 各个问题以互动案例方式现场讲解
- （详见表格）

序号	测评项目	权重	分数	测评点	测评点说明
1	目标管理	15 %	4	时间线	是否有年度目标、月目标、周目标、日目标？
			4	KPI 线	是否有进店量、线索量、留档量、签单量、交车量？
			4	商务政策	是否在理解商务政策的基础上，制定任务目标？
			2	库存管理	是否有库存目标值？是否有超期库存的处理方法？
			1	资金管理	是否有可满足销售量的资金预算？是否有可满足库存量的资金预算？
2	数据管理	15 %	4	KPI 数据表	《展厅/销售顾问年 KPI 数据表》
			4	客户来店（电）统计表	每天的数据是否及时更新、完整的填写？
			4	客户跟进卡	每天的数据是否及时更新、完整的填写？
			3	EQC	有 EQC 数据分析的图表？有 EQC 的目标值？
3	现场管理	10	3	展厅 5S	是否有检核表？是否有责任人？

		%	3	销售工具	是否每位销售顾问都有“销售工具包”？工具包是否按期（周/月）更新？
			2	展车管理	是否有检核表？是否有责任人？
			2	试驾车管理	是否有检核表？是否有责任人？
4	客户管理	10%	4	客户维系	是否有客户回访记录？是否制定回访率的相应指标？
			3	投诉和抱怨	投诉和抱怨记录及问题解决记录？投诉和抱怨在规定时间内反馈？
			3	满意度提升	EQC 提升计划？
5	市场集客	15%	5	集客数据分析	是否有集客分析图表？
			5	销售市场竞争环境分析	是否有竞品的价格及市场活动的信息周报？
			5	目标客户群特征分析	是否有做每周进店及签单（含战败、流失客户）客户分析？
6	人员管理	15%	3	人员招聘	是否有员工招聘流程、应聘人员评价、聘用合同、员工档案、员工离职表？
			5	人员培训	培训资料的保管、新员工岗前培训、内部培训、培训考核激励机制及落实？
			2	工作计划	是否有为完成目标而制定的有针对性的计划？
			3	绩效考评	是否有明确的 KPI 指标？奖励是否及时兑现？
			2	人员到岗	是否满足厂家运营手册定的人员配置？
7	会议管理	10%	1	晨会会议	是否固定时间，固定场所？是否按厂家晨会流程执行？
			2	夕会会议	是否固定时间，场所是否在会议室/培训室？是否有会议记录？
			4	周会会议	是否固定时间，固定场所？是否各部门有周报 PPT？是否有会议记录？
			3	月度会议	是否固定时间，固定场所？是否各部门有月报 PPT？是否有会议记录？
8	二网管理	10%	3	二网数据	二网销售 KPI 数据是否每天上报网点？
			2	市场支持	是否有二网市场活动的计划？
			2	政策支持	是否定期调整对二网的商务政策？
			3	人员培训	是否有二网人员培训计划及培训考核？