

优秀商管专员能力提升

讲师：李豪

课程简介：商场、商业广场等商业业态，经营成功与否，取决于经营方式、业态定位、商业品牌等诸多因素。然而在经营过程中，不断地提升经营能力、适应时代要求更新业态和品牌是商业广场永恒不变的规律，如何及时发现经营中的问题，如何及时更换经营不善的品牌和商家，是一线商管人员日常工作时重要的工作责任。本课程就如何成为一名优秀商管员，从商业广场经营与发展角度展开学习与培训。

课程时间：2天

课程对象：商业广场、大卖场、百货公司等商业的商业管理人员、运营管理人员以及一线招商、商管员

课程收益：

- 1 正确理解和认知商管专员的角色定位与职能；
- 2 掌握商管员每日工作流程、要点以及问题应对与处理技巧；

- 3 随时掌握和收集商家经营信息与数据，对商家经营情况全面掌握；
- 4 在日常工作中与商家及时有效沟通，做好商家、营业员销售指导工作。

课程大纲：

1 商管专员角色定位与职责

1.1 基本素养

1.1.1 商管员 5 大基本素养原则

1.1.2 商管员必备的知识

1.1.3 商管员必备的工具

1.2 卖场管理

1.2.1 环境管理

1.2.2 营业员管理

1.2.3 商家经营情况管理

1.2.4 专柜与商家经营收集与汇总

1.3 商户关系管理

1.4 客户关系管理

2 商管每日二-三-五-七-九工作

2.1 商管员每日 8:00-22 : 00 的工作流程

2.2 商管每日二-三-五-七-九工作

2.2.1 每 2 小时左右巡场一次

2.2.2 三个巡查重点：卫生、次序、安全

2.2.3 商家巡查五个要点：形象、陈列、堆头、POP、收银机

2.2.4 场内巡查七个方向：灯光、音响、电梯、空调、购物车、消防

通道、收银台/服务台

2.2.5 日常工作九大问题的应对与处理

3 商家信息与数据收集与分析

3.1 商家重要经营数据收集

3.1.1 月、周、日与重要节庆营业额

3.1.2 客单量与客单价

3.1.3 租金坪效

3.1.4 单品推陈出新速度

3.1.5 单店客户流量

3.2 商家内部管理数据收集

3.2.1 营业员数量与流失率

3.2.2 商业培训与指导次数

3.2.3 配合卖场活动次数与营业额

3.3 商家经营情况分析

3.3.1 通过经营数据分析商家利润率与租金坪效

3.3.2 通过商家管理数据分析商家与品牌的成长性

3.3.3 商家与品牌对卖场贡献分类

3.3.4 商家与品牌预警机制

4 商家沟通与指导

4.1 与商家沟通技巧

4.1.1 与商家沟通的目的

4.1.2 沟通的主要内容

4.1.3 沟通方式与技巧

4.2 与商家沟通后所需掌握的信息

4.2.1 建立互信

4.2.2 目前经营情况以及经营信心

4.2.3 各商家各品牌经营方式

4.2.4 发现优秀品牌与商家

4.3 商家指导

4.3.1 日常经营规范与要求指导

4.3.2 营业员销售技巧指导

4.3.3 店内陈列与布置指导

4.3.4 促销方式与活动指导

4.3.5 经营理念与经营模式指导