

连锁零售业营运管理

主讲：吕江

【培训受众】

零售企业营销总监、采购总监、营运总监、企划经理、策划/卖场主管、店长、中高层管理人员等

【课程收益:】

- 一、了解优秀连锁零售管理正确观念，理解并运用及销售技巧辅导的方法和技巧，提升管理技能及业绩。
- 二、熟练连锁零售卖场规划，洞悉顾客消费心理，营造良好的连锁零售卖场氛围。
- 三、全程掌握连锁零售销售流程及各阶段应该掌握的顾客应对策略，并且导入团队管理。

【课程大纲:】

第一讲、顾客购买行为

一、购买决策的类型

- 1、长期决策过程
- 2、短期决策过程
- 3、习惯性决策过程

二、购买过程

- 1、需求认知
- 2、需求的类型

3、需求冲突

4、刺激需求认知

三、影响决策过程的因素

1、家庭

2、参照组

3、文化

第二讲、品牌建设与管理

一、品牌建设三元素

1、品牌定位

2、消费人群

3、产品

二、品牌形象

1、品牌形象的驱动要素

2、品牌形象是驱动品牌资产的重要原因

三、CIS 企业识别系统

1、CIS 构成要素

2、CIS 导入时机

四、品牌危机

1、品牌危机产生的原因

2、处理危机的原则

3、品牌危机处理

第三讲、店铺现场管理

一、现场管理的关键要素有哪些？

- 1、卖场 6S 管理与形象保持
- 2、卖场照明如何管理？
- 3、背景音乐、广播内容如何选择和管理？
- 4、卖场温度、湿度的要求
- 5、现场其它服务配套设施

二、每日工作内容与流程

- 1、开门准备工作
- 2、销售汇报与分析
- 3、销售促进
- 4、日常事物的跟进
- 5、每日工作总结与汇报

三、现场服务

- 1、工作人员规范仪容仪表
- 2、规范服务标准

四、客户抱怨投诉处理技巧

- 1、处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小
- 2、处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情

第四讲、人员管理

一、岗位与职责

1、工作职责清晰

2、岗位能力明确

3、晋升通路完善

二、成员匹配方法

1、长处管理策略

2、胜任力模型构建

3、职务轮换法

4、系统化职业规划法

三、适时激励与高绩效

1、适时激励产生高绩效

2、适时激励管理实施模型

四、适时激励管理方法

1、薪酬激励

2、参与管理

3、继任计划

五、教练技术管理系统

1、教练下属 3 个必需

2、日常教练 5 个重点

3、现代教练五大步骤