

# 零售管理工作坊

## 概述

零售黑洞就是那些不再吸引顾客的零售企业消亡之处。随着零售商店效率的下降和行业竞争的家具，坠入黑洞零售商与日俱增。在这样的经营环境下，EST 模型就成为零售企业的经营方向和经营模型。这个模型为商业领袖提供了 5 个关键领域的选项—专项方面最丰富的入选(Big-EST)，最低的价格(Cheap-EST)，最时尚 (Hot-EST)，卓越的服务(Easy-EST)，最省时间(Quick-EST)；商业领袖必须在这 5 个领域中做出选择以建立成功的商业。

课程的进行是以工作坊的方式进行，因此上课循环是：

- 讲师讲解理论
- 学员以零售业的案例进行演练
- 讲师及同学进行反馈

针对商业经营策略计划的能力所设计，内容包括：

- EST 模型的理论
- 各种 EST 定位的分析及案例
- 零售业所面临的挑战
- 未来生意发展的机会
- 以客户为主的经营方式

课程的特色在于整个课程是用零售业的案例作为讨论主题，并把这些案例及经验结合我们公司的经营状况，最后发展出可以执行的行动方案。

## 凌敬忠 老师

凌敬忠先生拥有 30 多年的工作经验，拥有 26 年的管理经验，25 年讲师的资历。曾经历过不同的产业及职位。以下是简单的介绍

### 学历：

- 美国密西根安德鲁大学 工商管理硕士
- INSEAD MBA - 销售营销管理硕士

### 经历

- 运营管理副总裁，创愿信息技术公司
- 总经理，亚诺士物流集团 大陆区
- 总经理，兆赫集团 互动王视讯
- 业务总监，美商洋基通运公司
- 业务总监/项目总监，远传电信公司
- 业务经理/渠道经理，台湾柯达公司

### 资历：

- 台湾交通部电信业最佳业务管理奖
- 获得中国两项的发明专利
- 2016 年出版书籍：当责 - 不可避免的抉择

### 授课风格：

- 授课理念：授课的成功不在讲内容多少，而在学员对于改变的承诺多少？
- 能够依照学员的背景和经验，调整授课的案例及课程的进行方式，有效帮助学员学习。
- 非常有魅力及超高的感染力，所以非常能够调动学员的情绪，让学员能够全心参与学习。
- 能够与学员自由的互动及对话。凌敬忠老师最为人乐道之处，在于能够回答学员提出的任何问题，并回应有效的建议和观点。
- 逻辑能力超强，能够把很复杂的理论，用最容易理解和逻辑的架构及说法，让学员快速吸收及理解。



商业管理工作坊			
模块	课程大纲	时间分	教学方法
<b>课程导入</b>	开场（客户方） 破冰活动 研讨公约 课程介绍 讨论：销售管理的挑战	30分	内容讲解 引导活动 小组讨论
<b>第一单元</b> EST 模型的理论	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EST 的定义</li> <li>• EST 的运用</li> <li>• 顾客至上的误区</li> <li>• 活动：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 公司的现况分析：顾客至上的误区</li> </ul> </li> </ul>	180分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 工具介绍</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
<b>第二单元</b> EST 定位的分析及案例	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 五种不同领域的介绍及案例分析               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 最丰富的入选(Big-EST)</li> <li>- 最低的价格(Cheap-EST)</li> <li>- 最时尚 (Hot-EST),</li> <li>- 卓越的服务(Easy-EST)</li> <li>- 最省时间(Quick-EST)</li> </ul> </li> <li>• 活动：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 针对每个不同的领域，进行成功及失败的案例分析</li> </ul> </li> </ul>	240分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 跨组建议</li> </ul>
<b>第三单元</b> 零售业所面临的挑战	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 兼并的趋势</li> <li>• 缩短的生命周期</li> <li>• 落后者的灭亡</li> <li>• 失去 EST 的优势</li> <li>• 市场紧缩</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 跨组建议</li> </ul>
<b>第四单元</b> 未来生意发展的机会	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 流行地带</li> <li>• 婴儿潮</li> <li>• 90 后的兴起</li> <li>• 穷人与富人之间</li> <li>• 从内部寻找机会</li> <li>• 到客户哪儿去</li> <li>• 永远不变的是变化</li> </ul>	150分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 跨组建议</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 活动：我们的新机会</li> </ul>		
<b>第五单元</b> 以客户为主 的经营方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 零售效率及客户效率</li> <li>• 让客户做主的 5C 原理</li> <li>• 让客户做主的知道方针</li> <li>• 活动：发展行动计划</li> </ul>	90 分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
休息时间：上下午各一场 15 分钟休息 中饭休息时间：1 个小时			
<b>总课时长度</b>			<b>13 小时 0 分</b>