

业务管理者成功之道			
模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 开场（客户方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 小组讨论
第一单元 当责的选择	<ul style="list-style-type: none"> • 单元的目的：让学员了解工作不只是为公司的绩效，更是为自己的成长和幸福 • 当责的定义：当责与负责的不同决定人生的态度 • 当责的困难：当责的本质就是对于结果负最后责任，面对当责的压力造就当责困难 • 活动：关键时刻 • 当责的流程：颓废的漩涡 - 圣严法则 • 选择决定命运 • 活动：增进当责态度与行为的九个情境 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论
第二单元 工作资源的管理	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：对于高效管理建立一个基础的概念 • 什么是管理 • 什么是领导 • 什么是有目的性的工作 • 资源的分类 • 活动：客户的分类及管理方式 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 个人活动 • 小组讨论
第三单元 销售业绩管理	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：掌握销售业绩的架构及预测 • 销售策略的同心圆 • 三种目标的类型 • 不同的销售策略 - 提升业绩的方式 • 不同的销售流程 - 销售的工作方式 • 活动：销售业绩的预测 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 小组讨论-便利贴、大白纸
第四单元 执行能力	<ul style="list-style-type: none"> • 工作分解原则 • 分解的方式 • 两种流程规划 • 如何设计工作流程 • 活动：工作的开展及问题的分析 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 个人活动 • 小组讨论 • 角色扮演
第五单元 经营分析 131002	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：分析各种不同的信息及数据，分析并总结 • 收集市场信息的渠道 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论

	<ul style="list-style-type: none"> • 市场信息（外在影响）：经济的, 社会的, 科技的, 法规的, 外在影响范例 • SWOT 分析：总结市场企业的优势及弱势，市场的机会和威胁。 • 问题和机会分析：将我们公司和关键成功因素比较，明确公司的问题，和市场的机会。 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 用之前的学员案例制作 SWOT - 明确机遇及问题 		<ul style="list-style-type: none"> • 跨组建议
第六单元 竞品的比较分析	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：寻找独特卖点，并明确其价值 • 竞品的功能/特性比较 • 寻找独特卖点 • 连接到客户的痛苦链 • 设计独特卖点的 FAB 陈述 • 计算独特卖点的价值 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 选择一个学员的客户，作为案例 	120 分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论 • 跨组建议
第七单元 如何进行沟通	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：从客户的角度出发，了解服务所需要的特质，进而定义关键时刻 • 如何进行道歉 • 处理不合理的要求 • 处理不满意的客户 • 如何传递坏消息 • 如何与客户共同发展解决的方法 • 如何在危机中进行沟通 • 活动：角色扮演 	150 分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论
总课时长度		13 小时 0 分	
<p>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</p>			