

<<区域经理训练手册>>

图书基本信息

书名：<<区域经理训练手册>>

13位ISBN编号：9787516401415

10位ISBN编号：7516401412

出版时间：2012-9

出版时间：企业管理出版社

作者：夏练悦

页数：243

字数：235000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<区域经理训练手册>>

### 内容概要

《区域经理训练手册》是第一次定义区域经理工作的管理手册；它是指导区域连锁经营管控的工作指南；它为区域经理实施区域连锁营运管控。提供了管控思路、方法、工具。

夏连悦著的《区域经理训练手册》以区域经理管控连锁店铺服务、厨务、行政营运为主线。将区域经理管控连锁店铺要直面的专业管理问题以专题与专案的形式进行深度解剖，因而是区域经理管控连锁店铺营运的高级读本。

区域经理是职业经理人，因而要有良好的职业经历；区域经理是一专多能的通才，“专”是指精通店铺营运管理。

“通”是指掌握总部部门运行。

区域经理既有金牌店长职位资质，又有接受区域经理职位训练经历。

区域经理对连锁店长的营运督导是一级督导，连锁店长对管理团队的营运督导是二级督导，管理团队对工作团队的营运督导是三级督导。

这就形成了从“上”到“下”的督导工作链条、任务链条、责任链条设计。

本书作为训练教案，是管理手册与训练手册的集合，因为管理手册设计若没有训练支持。是无法导入的，所以既作为管理手册导入，又作为训练手册运用，是本书创作的宗旨。

## <<区域经理训练手册>>

### 作者简介

夏连悦，连锁经营资深策划人、投资顾问人、模式设计师、体系设计人、资深培训师。资深CEO、专著撰写人。

作为资深策划人，全案全程策划过150个以上的星级酒店，中式酒楼，中式火锅、中式简餐，现代快餐项目。

作为资深顾问人，身兼数家星级酒店，中式酒楼、中式火锅、中式简餐、现代快餐品牌企业顾问及独立董事；作为模式设计师。

善于设计连锁经营模式、配送中心模式，店铺商业模式，以实现餐饮连锁经营价值最大。

作为体系设计人，精于连锁总部、总部部门、连锁店铺以及连锁经营业务体系、物流体系，行政体系设计，作为资深培训师，就餐饮总裁系列、餐饮总监系列、餐饮店铺系列有150场以上的公开课程的培训经历；作为资深CEO，有从事过星级酒店、中式餐饮，中式火锅、中式简餐，现代快餐三种业态经营管理的经历。

作为专著撰写人，著有《快餐业的成功之路》、《连锁帝国总部设计》、《为豆捞下定义》……系列专业著作！

现任北京英特莱思管理顾问有限公司首席创意，首席策划、首席文案！

## <<区域经理训练手册>>

### 书籍目录

- 第一章 店铺6大控制体系
  - 发展战略目标控制
  - 营运督导管理控制
  - 秘密顾客管理控制
  - 探头监控管理控制
  - 顾客调研管理控制
  - 电子商务管理控制
- 第二章 区域经理工作定义
  - 掌握总部运行规则
  - 传达总部方针政策
  - 负责区域营运指标
  - 督导连锁店铺营运
  - 配合实施营销策划
  - 配合实施训练指导
- 第三章 区域督导体系建立
  - 区域督导链式设计
  - 区域经理督导描述
  - 连锁店长督导构建
  - 管理团队督导构建
  - 区域督导实务链接
  - 区域督导作业链接
- 第四章 区域经理工作模式
  - 区域经理工作计划
  - 区域经理常态工作
  - 区域经理弹性工作
  - 区域经理工作流程
  - 区域经理工作评价
  - 区域经理学习发展
- 第五章 区域经理训练指导
  - 区域经理角色定位
  - 连锁经营体系修炼
  - 营运部门运行修炼
  - 连锁店铺营运监督
  - 连锁店铺营运指导
  - 连锁店铺营运支持
- 第六章 区域经理作业指导
  - 区域经理督导模式
  - 连锁店铺流程指导
  - 营运督导工具运用
  - 营运督导解决问题
  - 营运督导援手设计
  - 营运配合指导设计
- 第七章 对营运督导的督导
  - 营运督导链条设计
  - 上级督导内容设计

<<区域经理训练手册>>

平级督导内容设计  
下级督导内容设计  
体系督导内容设计  
督导反馈通路设计  
第八章 管理训练实施配合  
入职训练实施配合  
应岗训练实施配合  
星级训练实施配合  
基础管理训练配合  
专业管理训练配合  
管理发展训练配合  
第九章 营运策划实施配合  
营销方案策划配合  
新品推广策划配合  
危机应对策划配合  
公共关系策划配合  
顾客维系策划配合  
品牌推广策划配合  
第十章 区域连锁危机应对  
应对人员危机  
应对经营危机  
应对恶性事件  
应对媒体报道  
应对恶性竞争  
运用危机管理  
后 记

## <<区域经理训练手册>>

### 章节摘录

**第一章 店铺6大控制体系** 区域连锁经营的关键，是建立连锁店铺管控体系，餐饮企业只有建立理性的店铺管控体系，才能确保连锁店铺营运按照餐饮企业发展战略设计的轨迹运行，才能确保连锁店铺营运在连锁总部营运部门管控范畴内。

连锁店铺管控设计是体系化的管控类别与内容的集合，任何单项管控类别设计都对连锁店铺管控有贡献，但不同类别总体管控才能实现区域连锁运营管控。

本专题设的连锁店铺6大控制系统类别不同，内容互补。

**专题设计内容：** 《店铺6大控制体系》专题我们设计了：发展战略目标控制、营运督导管理控制、秘密顾客管理控制、探头监控管理控制、顾客调研管理控制、电子商务管理控制6项内容，希望您能够有所学、有所悟、有所获！

**您能学到什么：** 研修收获一：通过对战略目标控制研修使研修者理解战略设计、目标聚焦、计划生成、营运指标、工作任务等目标管控链条设计； 研修收获二：通过对营运督导控制研修，使研修者理解服务营运督导、厨务营运督导、行政营运督导的工作内容并掌握督导工具； 研修收获三：通过对秘密顾客控制研修，使研修者掌握秘密顾客选择与训练、秘密顾客作业的注意要点、秘密顾客评价报告运用； 研修收获四：通过对探头监控控制研修，使研修者能运用探头监控方法持续对连锁店铺服务区域与厨务区域追踪记录、监控考核； 研修收获五：通过对顾客调研控制研修，使研修者理解顾客调研目的是为掌握顾客满意度以及主流顾客对餐饮企业商业模式评价； 研修收获六：通过对电子商务控制研修，使研修者能够运用电子商务技术对连锁店铺运行进行控制，提升对店铺管理与控制效率。

**专题讲座形式：** 现场专题讲授：在专题讲授过程中，着重对知识点的讲授、经验点的讲授、技能点的讲授、深度实务讲授，以实现思想上的互动。

**现场答疑交流：**在专题讲授基础上，针对观众提问进行现场交流与现场解答，导入咨询顾问式培训功能，实现专业训练价值最大。

.....

## <<区域经理训练手册>>

### 编辑推荐

夏连悦著的《区域经理训练手册》是一部以10个精选专题阐述专业管理的训练手册；《区域经理训练手册》设计来自成功企业训练纲要与区域营运督导手册，是第一次以区域连锁为样板，阐述区域连锁经营管控的专业著作。

<<区域经理训练手册>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>