

<<营业厅经理标准教程>>

图书基本信息

书名：<<营业厅经理标准教程>>

13位ISBN编号：9787545406108

10位ISBN编号：7545406109

出版时间：2010-11

出版时间：广东省出版集团图书发行有限公司（广东经济）

作者：程华汉

页数：162

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>

## <<营业厅经理标准教程>>

### 前言

营业厅经理是营业厅的灵魂，既要管理好整个团队，又要满足客户的需求，还要应付各种突发事件，同时保持与上级的工作联系。

可以这样说，一个营业厅的服务水平和营销成绩如何，主要取决于营业厅经理的管理水平。

我经常在通信行业的营业厅和卖场进行调研，发现有些营业厅经理由于缺乏现场管理的知识和技能，即便是在现场巡视，也发现不了问题；有些营业厅经理采用强制的方法让营业员遵守僵化的规章制度；有些营业厅经理把现场巡视作为应付上级领导检查和三方公司（即提供外包服务的第三方公司）检查的一种手段；有些营业厅经理处理投诉的技能比较差，要么与客户发生矛盾，要么就是对客户一味忍让；还有一些营业厅经理不太了解POP（促销宣传品）陈列的原则和设计技巧，营业厅内POP陈列和设计不够专业……看到上述种种现象后，我深感忧虑，觉得应该专门为营业厅经理写一本如何进行现场管理的书，以帮助他们提升现场管理的操作水平和理论水平。

## <<营业厅经理标准教程>>

### 内容概要

本书将为您提供：实战案例——揭秘营业厅管理之道，实景演示——感受营业厅管理之术，实用表单——学习营业厅管理之具，《营业厅经理标准教程》将帮助作为营业厅经理的您更上一层楼。营业厅经理是营业厅的灵魂，既要管理好整个团队，又要满足客户的需求，还要应付各种突发事件，同时与上级保持联系。怎样才能成为一名优秀的营业厅经理呢？

## <<营业厅经理标准教程>>

### 作者简介

程华汉，博士，资深销售培训师。

曾担任摩托罗拉（中国）电子有限公司手机市场部销售培训师，北京连邦软件有限公司电脑教育分公司连锁管理经理，创联万网国际信息技术（北京）有限公司培训顾问，北京汉天诚信汽车技术咨询服务有限公司培训师，广州锦田顾问服务有限公司咨询师等。

在多年的培训实践中，他积累了丰富的管理经验和方法，所讲授的店面销售、客户服务、绩效考核、培训技巧、商务礼仪、团队建设等课程广受欢迎。

服务客户包括：中国联通、中国石化、中国万网、长春一汽、广东移动、夏新电子、深圳金立手机、摩托罗拉、NEC等多家知名企业。

## <<营业厅经理标准教程>>

### 书籍目录

序第1章 营业厅经理的职责和品质 营业厅经理的四项职责 令客户满意 发展员工 积极推进销售 安全管理 营业厅经理的六种品质 诚实、正直 公平、公正 以身作则 承担责任 乐观、热情 宽容、大度第2章 营业厅经理的核心技能 领导力 领导力的含义 如何赢得下属的尊重 赢得下属的信任 领导风格类型 员工主动性的五个层次以及与之对应的领导风格 沟通能力 双向而不是单向沟通 对事不对人 追踪反馈能力 追踪的重要性 需要追踪的情况 反馈的方式 把握反馈的良机 辅导能力 辅导的含义 需要辅导的情况 辅导前的准备工作 辅导员工的步骤第3章 营业厅经理的值班管理 值班管理的意义 值班管理的技巧 望——观察的技巧 闻——闻气味的技巧 闻——听声音的技巧 问——提问的技巧 切——体验的技巧 值班管理的内容 营业厅外围环境的管理 营业厅内部的管理 办公区的管理 值班管理的工具 《步行穿越检查表》 《待办单》第4章 对客户投诉的管理 有效处理客户投诉 正确处理客户投诉的原则 正确处理客户投诉的步骤 聆听客户问题 表达同理心 满足客户信息需求 满足客户环境需求 适当致歉 提供解决方案 达成协议 确认满意度并留住客户第5章 对员工的管理 岗位培训 岗位培训的重要性 岗位培训的误区 岗位培训的时机 培训五步歌 培训强化工具 员工激励 激励的含义 激励四原则 激励的方法 可视化管理 可视化管理的概念 可视化管理的目的 可视化管理的工具第6章 POP设计和陈列 POP概述 POP的概念 POP的种类 POP的基本属性 POP的设计和陈列原则 POP的设计原则 POP的陈列原则 手绘POP 制作插图 构图方法 设计标题第7章 突发事件和安全管理 面对媒体 面对政府官员 面对客户受伤或生病 面对员工受伤或生病 面对火灾 面对停电 面对抢劫 参考文献

## <<营业厅经理标准教程>>

### 章节摘录

第七，遵守承诺。

在承诺的最后期限到来前，一定要兑现承诺；如果在最后期限到来前，由于客观原因而无法兑现承诺，那么必须及时向员工作出解释、道歉并请求谅解。

第八，礼貌待人。

如果营业厅经理一直以礼貌且诚恳的态度对待员工，那么员工对他也会更加信任。

反过来，如果营业厅经理只是在需要员工的时候才尊重他们，那么员工很快就会觉察出营业厅经理的功利心太强，从而不再信任他。

第九，控制情绪，保持稳定的心态，不依据自己的好恶来对待员工。

第十，绝不藐视、嘲笑员工；绝不在众人面前拿员工犯的错误开玩笑，让做错事的员工感到困窘；绝不使用冷嘲热讽的语言…… 尊重和信任这两点对于领导者来说是非常重要的，如果其中任何一个方面做得不好，根据乘法公式，领导力就会变弱。

相反，如果营业厅经理每天提高一点点，那么就会获得加倍的领导力。

对营业厅经理来说，努力赢得员工的尊重和信任，就一定可以成为一个受员工喜爱和尊敬的领导者。

如果营业厅经理获得了员工的尊重和信任，那么在行使职权时，就拥有了两条健全的“腿”，就是一个合格的领导；如果营业厅经理缺少这两点中的任何一点，就是个“瘸腿”的、不成功的领导。

<<营业厅经理标准教程>>

编辑推荐

15天帮您提升现场管理技能，30天让营业厅业绩倍增。  
打造一流的现场管理人才。

<<营业厅经理标准教程>>

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>