



## 走进许昌胖东来——服务创造价值 游学峰会

尊敬的\_\_\_\_\_先生/女士，您好！

走进许昌胖东来——服务创造价值游学峰会 将于2016年07月在许昌召开。

### 会议通知

**【主办单位】** 北京大学流通业发展研究中心

**【开课时间】** 2016年7月28—30日 河南·许昌（3天2晚）

**【参加对象】** 购物中心、百货营运总经理/总监，卖场/营运经理，卖场/楼层主管，客服中心主管以及其他直接或间接与顾客接触的部门管理人员。

### 【会议背景】

目前，实体零售企业都在谋求转型，商品和服务是支撑门店升级体验的左臂右膀。然而，多数企业往往把注意力集中在商品上，却忽略了同样重要的服务；或者，错误地以为自己的服务已经足够好了。其实，国内零售企业对提升顾客服务与精细化管理有着迫切的需求。

7月28-30日，我们将带领零售企业来到了许昌胖东来，这是一家人效、坪效居中国零售行业前茅的企业。它一次次革新中国零售业约定俗称的经营模式和生存法则，高工资、高福利、高标准、高品德，每周二闭店休息，春节闭店休息5天，它的管理案例，经营理念，甚至每个岗位的实际操作标准，企业发展、商品质量、商品价格、环境、服务等方面都详细的挂在它的官网上、任人下载，门口明确注明欢迎拍照。中国连锁协会会长郭戈平称：胖东来绝对是中国最好的店。那么，众所周知，许昌胖东来的服务水平算得上全国典范。因此胖东来也是零售企业历年来考察项目的主要目的地之一。为了让更多的学员能学到服务精髓，我们把具有丰富经验的零售专家和胖东来的高管请到了一起，为大家精心筹划了一场丰富知识盛宴。

“学的会”胖东来不只是一家零售企业，而是一家影响着全许昌人民及全中国零售的标杆和榜样！“行万里路不如名师指路”胖东来可以学，学什么，学的会，就看您——学什么，怎么学？

“学什么”学胖东来的精细化管理：服务的精细化、创新的精细化、管理的精细化、企业文化打造的精细化、打造自己的“文化”。

为此，我们冀望与您一起携手，特邀您拨冗参加2016年度专属于零售界的盛会“走进许昌胖东来-服务创造价值”。北京大学流通业发展研究中心一定让您不虚此行，让我们共襄盛举！

### 会议日程

时 间	内 容	主讲专家
8:50-9:00	大会仪式	大会主任致辞
	走进胖东来主题会议、考察（全天）	
	演讲主题：浅谈胖东来服务	

7月28日	9:00-12:00	<p>一、我看到的胖东来</p> <p>二、人性化服务更暖人心</p> <p>三、勤奋的员工持续优质的服务</p> <p>四、顾客的满意度是检验优质服务的唯一标准</p> <p>五、用心在做用爱传播</p> <p>六、结束语</p>	<p>龚慧敏 简历1988年许昌学院中文系毕业。毕业后到许昌豫中纺织厂筹建处，参与了企业的筹备、开工及日常经营管理。</p> <p>1995年到许昌亚细亚商场，从商场土建、员工培训、开业典礼到后来的企业改制，期间先后担任行政处处长、人劳处处长、办公室主任等职务。</p> <p>2001年到胖东来任集团总部人力资源部主管，主要负责招工、培训等人力资源管理，期间参与了胖东来生活广场、胖东来大众服饰等商场及门店的开业及经营管理。</p>
	12:00-14:00	午餐、午休	
	14:00-17:00	百货购物中心业态：到胖东来时代广场店参观，老师一对一讲解	
	18:30-20:00	<p>学员做参观分享</p> <p>集合众人之智分享更多实用落地计划</p>	神秘嘉宾、和老师点评分享

零售业服务体系完善及服务营销策略（由朱峰老师主讲）29-30日课程安排

7月29日	<p><b>课程目标</b></p> <p>结合胖东来等零售企业的经营案例，帮助学员全面了解现代顾客服务理念，有效提升包括百货及购物中心在内的零售企业管理团队的顾客服务意识；</p> <p>通过对“服务影响圈”的深入理解，帮助零售企业打造为顾客创造价值的服务体系；</p> <p>通过对“关键时刻”行为模式的解析和实战演练，帮助学员有效掌握零售企业顾客服务的核心技巧，从而为零售企业创造富有价值的、正面的关键时刻。</p> <p>针对购物中心、百货公司如何强化员工的服务意识、改善服务行为提供指导。</p> <p>帮助零售企业从服务营销的角度，完善顾客服务体系，通过提升顾客价值满足，为零售企业创造更好的经营业绩提供可持续的服务支持系统。</p>
	<p><b>课程特色</b></p> <p>该课程是专为改变零售企业营运及服务体系而设计的课程，它通过反复训练行之有效的行为模式：“奠定基调—诊断问题—解决问题—总结回顾—完善跟进”这5个环节中，专注于高效与准确地将零售企业的价值在与顾客的交流过程中传递给顾客，在与顾客接触的无数个“关键时刻”中，都留下积极与正面的印象，从而通过提升顾客购物体验，提高顾客满意度与忠诚度，形成核心的服务竞争力，以应对包括电商在内的新兴业态的冲击。</p> <p>课程将通过录像观摩、高度拟真的案例演练以及分组讨论等方式，在老师的指导下，集思广益，并结合实际情况，将所学所感真正应用于日后的实际工作。</p>
	<p>授课方式 讲授 练习 录像观摩 角色扮演 启发式</p>

课程内容

9:00-12:00	第一单元 全面认识 顾客服务	第二单元 打造百货零售业服务竞争力
	<p>“服务经济”时代的来临</p> <p>深入认识顾客服务</p> <p>什么是服务？</p> <p>服务的两个目的</p> <p>服务的两个层面</p> <p>顾客不满与顾客满意对于百货零售企业的意义</p>	<p>百货零售业竞争的三个阶段</p> <p>经营策略与消费者需求变化</p> <p>顾客消费心理需求与特征分析</p> <p>基于顾客满意度与忠诚度</p> <p>百货零售业竞争的六大关键能力</p>
12:00-13:30	午餐、午休	
13:30-16:00	第三单元 服务创新与提升	
	<p>你的顾客是谁？</p> <p>顾客有多少种类型？</p> <p>一个顾客值多少钱？</p> <p>潜在顾客和现实顾客的区别</p> <p>顾客怎样才会满意？</p> <p>顾客满意的计算方程式</p> <p>顾客不满意会怎样做？</p> <p>顾客流失的原因和数据分析</p> <p>顾客满意了会怎么做？</p>	<p>服务的关键时刻（MOT）</p> <p>MOT是什么？</p> <p>服务的关键点在哪里？</p> <p>真实瞬间对服务的影响力</p> <p>服务影响圈与触点管理</p> <p>打造符合百货及购物中心客层需求特点的服务影响圈</p> <p>通过强化触点管理实现服务创新与提升</p>
16:00-18:30	<p>超市业态：到胖东来生活广场店参观，老师一对一讲解</p> <p>（现场分享：胖东来商品结构逻辑和商品采购渠道）</p>	
9:00-12:00	第四单元 服务项目管理和服务人员管理	第五单元 服务监察系统的建立与运行

7  
月  
30  
日

	<p>中国百货公司的顾客 购买特性研究</p> <p>满意的员工才能让顾 客满意</p> <p>如何设计有中国特色 的零售业服务体系</p> <p>如何建设服务文化和 气氛</p> <p>各种服务项目和设施 的设立和管理</p> <p>客服中心服务流程与 服务规范</p> <p>增值服务项目的设置 与使用</p> <p>如何辅导和提升员工 的服务水准</p> <p>营业员标准服务体系 的建立</p> <p>收银员优质服务五步 曲</p>	<p>服务审核的益处</p> <p>如何构建服务品质的监察和审核系统</p> <p>服务监察系统运行流程</p> <p>神秘顾客测评的指标体系</p> <p>“神秘顾客”监察的技巧与方法</p> <p>服务监察活动的基本原则和注意事项</p>
12:00- 13:30	午餐、午休	
13:30- 16:30	第六单元 服务营销策划与实施	
	<p>服务营销的核心要素</p> <p>服务产品 ( Product )</p> <p>服务定价 ( Price )</p> <p>服务渠道或网点 ( Place )</p> <p>服务沟通或促销 ( Promotion )</p>	<p>服务营销的策划原则与实施手段</p> <p>服务人员与顾客 ( People )</p> <p>服务的有形展示 ( Physical Evidence )</p> <p>服务过程 ( Process )</p> <p>服务营销在百货零售行业的应用案例</p>

会议嘉宾





**朱峰**：资深零售业专家、北京大学流通业发展中心特聘老师、立峰商业顾问 执行董事、资深讲师、上海复旦大学商业地产及商业发展研究所特邀研究员、商务部第六、第七届中国零售商大会演讲嘉宾 历任上海东方商厦营运及服务系统常年顾问、上海新华联商厦人力资源系统改造项目主力顾问、施华洛世奇水晶专卖店营运及服务系统常年顾问

欧米茄手表店铺营运手册编制项目执行顾问、苏宁电器卖场美陈项目主力顾问<<电脑商情>>IT卖场竞争力研究项目主力顾问、香港CITYSUPER门店服务规范培训及服务品质监察项目主力顾问、西安民生集团营运体系完善项目执行顾问、山东银座商城股份有限公司顾客满意度及市场研究项目主力顾问、山东银座商城股份有限公司营销企划能力提升辅导项目主力顾问、银泰百货营运系统优化项目主力顾问、日本高岛屋百货上海古北店开业筹备项目顾问

## 会议门票

单人学习：3天培训费用3800元，我们按2天费用收取2800元/人，含（培训教材、茶歇及中餐）；住宿由学校协助统一安排，费用自理。（备注：此次会议限制人数在80人以内）

