

商业运营管理服务内容

二、商业运营管理服务内容

- 1、维护良好的整体形象和秩序
- 2、确保消费者满意
- 3、使物业保值增值
- 4、为业主创造最大赢利机会

三、经营管理方面

1、商业项目形象管理

对商业项目进行统一的形象 (CIS) 策划和管理，以确保商业项目良好的形象和信誉。

- 1) 理念设计 (MI)：发展目标，经营定位、商街理念、广告宣传语等；
- 2) 行为设计 (BI)：经营守则、店员仪容仪表、着装规范、礼貌用语、行为规范等；
- 3) 视觉设计 (VI)：标准色、店标、店旗、胸牌、包装袋、印刷品、办公用品等。

2、商业卖场现场管理

对商业卖场进行统一、有序、科学的管理、确保良好、美观的销售环境和秩序。

- 1) 店铺装潢：遵循商业项目自身的统一规定和要求，不得随意装修，应维持本商业项目的整体形象。

2) 货架使用：统一使用较为高档和美观的开架式货架，并按规定摆放。

3) 商品陈列：按规定对商品进行陈列摆放，不得占用过道和乱堆乱放。

4) 店内广告：店内品牌和商品文选宣传、POP 等，按规定设计展示、不得乱贴乱挂；

5) 现场促销：促销活动应遵守商业项目的统一规定和要求，不得破坏商业卖场正常的经营秩序。

3、市场营销推广

1) 营销策划：制定商业项目整体营销和竞争策略，制定全年和阶段性的市场推广计划。

2) 宣传促销：对商业项目进行统一、有效的宣传推广，举办整体和主题促销活动。

3) 品牌演绎：传播品牌故事、品牌时尚、举办品牌推广、时装表演、沙龙等活动。

4) 发行《本项目商业会刊》：传播企业文化，传递流行时尚和动人事迹等，并免费赠送给投资业主及经营者和顾客。

5) 实施会员制：对顾客实施钻石、金、银卡会员制，以锁定顾客，提高销售额。

6) 资料库行销：建立顾客资料库，开展资料库直效营销。

4、商业价格管理

1) 实施统一明码叫价。

2) 禁止价格欺诈行为。

3) 不得随意降价促销。

5、商品质量管理

1) 进店经营的商品必须是品牌商品，按区域功能定位对接。

2) 进店商品以中高档为主以确保商品质量。

3) 严禁假冒伪劣产品，假一罚十。

4) 实行商品质量“三包”。

5) 对商品质量进行抽检。

6、顾客服务规范

1) 售前服务：提倡主动、微笑和站立服务，但不得争客、抢客。

2) 售中服务：耐心热情介绍，礼貌迎送顾客，但不得强行买卖，严禁与顾客争吵。

3) 投诉处理：设立投诉热线，统一处理顾客投诉，确保顾客满意。

4) 售后服务：质量三包，送货安装跟踪服务等。

7、经营指导管理

1) 教育辅导：专家讲习，经营者交流会，店员培训，外出观摩，销售服务与建议等。

2) 销售协助：提供营销策略、宣传展示、商品陈列、店头促销等协助服务。

3) 营业竞赛，奖励优胜的经营者。

4) 经营分析：根据销售报表作汇总，在较和趋势分析，制定业绩提高政策。

5) 信息服务：为经营者提供国家政策、市场动态、竞争状况等信息服务。

6) 租户调整：通过经营分析，替换不合理或无法继续营运的租赁经营户。

8、品牌招商服务

1) 为投资者或租赁经营户提供的品牌厂商引进、选择 and 对接服务。

2) 代表商场与品牌厂商进行谈判，争取最优的营销方式和经销条件。

3) 代表本商业项目和组织经营者参加各类大型展销会、订货会。

4) 组织经营者到处地参观、考察、学习和旅游。

9、政府关系协调

建立与政府各部门的良好关系，争取各部门的配合支持与租费优惠，实行统一交税，使经营者集中精力搞经营，降低经营成本，减少后顾之忧。

四、经营服务方面

1. 生活服务：提供就餐、休闲、娱乐、客房、租房等方面的服务。

2. 办公服务：提供传真、文印、电子邮件、会议、信件收发、书报订阅等服务。
3. 专案服务：为品牌提供策划设计、陈列展示、广告宣传、市场推广等度身订做服务。
4. 办证服务：为经营者提供必要的工商、税收、许可证办理服务及争取税费优惠。
5. 贷款服务：协助经营者办理必要的流动资金银行贷款服务。
6. 人事服务：为经营者提供人员招聘、培训、管理、档案等服务。
7. 其它服务：提供经营者所需要的其它服务，为经营者创造最大的方便条件和赢利机会。通过科学、有效的管理和有针对性的专业服务、形成“统一形象、统一宣传、统一促销、统一服务、统一招商、统一管理、统一协调”七个统一使本商业项目树立良好的品牌形象和信誉，提高经营者的经营管理水平，形成 $1+1>2$ 的整体合力，创造本商业项目最大的竞争优势和顾客满意度，提升每个经营者的销售业绩。

五、商业管理机构旗下组织及职能

1. 行政部：负责行政管理、人事管理、政策关系协调，后勤服务等。
2. 招商部：负责品牌招商与厂商谈判、组织参加展销会、订

货会等。

3. 市场营销部：负责广告策划、营销策划、展示设计、宣传促销、刊物编辑、会员制、销售协助、经营分析、信息服务、品牌专案服务等。

4. 现场管理部：负责建立商业卖场经营管理规章制度，对经营者经营行为进行督查、奖惩以及教育辅导、租户调整等。

5. 客服部：负责客户咨询、开票、客户投诉、售后服务。

6. 财务部：负责统一收费、财务分析、财务管理等。

7. 物业中心：

1) 安全保卫：维护顾客的安全，维护经营者的经营活动及财产安全，维护商场的设施设备安全，防盗、防火、防 害，确保商业卖场的安全有序运行。

2) 环境卫生：由专人对商业卖场进行清洁卫生和绿化管理，确保干净整洁、舒适明亮的购物环境。

3) 物业维护：由专业人员对设施设备进行管理， 养护和维修，保证其良好正常和低成本运行。

六、商业管理收费

1. 租金或营业提成：根据每户不同的租赁方式按合同规定收取，此项费用涵盖了运营管理公司的服务及管理费用

2. 物业费：按国家有关规定收取，包括保安、环境卫生、物业维护等费用，按建筑面积分摊到户，每月月底实收。