

Авторский семинар: Антикризисное управление торговым центром – 20 кейсов

ПРОГРАММА:

Блок 1 Антикризисный менеджмент в торговом центре.

Кейс 1 «Все было хорошо, пока не пришел конкурент»

Как управлять ТЦ, когда все показатели падают: ставки, доход, трафик. А в городе еще открылся ваш конкурент- новый, современный торговый центр. И как убедить собственников, что пора, наконец, начинать что-то менять?

Кейс 2 Иногда вопросы важнее ответов. Все что вы должны знать о вашем ТЦ.

Применение 4P5W матрицы на примере 2-х торговых центров (Специализированный Мебельный центр, Районный ТЦ). И как это поможет вам повысить эффективность управления.

Кейс 3 Умные управляющие зарабатывают больше.

Простой пример расчета арендной ставки. Что выгоднее – фиксированная ставка или % от ТО? И как перейти на %, если все давно привыкли платить фиксированную ставку? Несколько простых расчетов с цифрами и у вас будет полное понимание в этом вопросе.

Кейс 4 Репутация начинается с презентации.

Разберем 5 примеров лучших презентаций ТЦ и 5 примеров как делать не надо. Можем и вашу тоже разобрать, если с собой захватите.

Блок 2 Арендаторы

Кейс 5 Когда якорь не «якорит».

Простой и доступный способ быстро выяснить: Ваш якорный арендатор в ТЦ- приводит вам трафик или нет? Инструменты: пара счетчиков, Excel и 10 минут времени.

Кейс 6 Неуправляемые ИП в ТЦ.

Мистери шоппинг ваших арендаторов. Как заставить арендаторов в ТЦ соблюдать правила и работать лучше. Штрафовать или поощрять?

Кейс 7 Развлечения в ТЦ. А работают ли они так как должны?

Разбираем примеры успешных развлекательных зон в ТЦ. Почему в одних ТЦ в зоне развлечений в выходные очередь, а в других пусто, несмотря на скидки?

Кейс 8 Черная метка.

Когда арендодатель- вы, но условия пытаются диктовать арендаторы. Нужен ли вашему ТЦ Профсоюз. Итальянская забастовка.

Авторский семинар: Антикризисное управление торговым центром – 20 кейсов

Блок 3 Точки роста дохода в ТЦ

Кейс 9 А сколько на самом деле стоит ваш ТЦ?

Или как быстро посчитать справедливую стоимость вашего актива. Пример навеян регулярными вопросами: - А сколько стоит наш ТЦ? Можете прикинуть? Полезно для тех кто задумался о продаже ТЦ или покупке.

Кейс 10 Паркинг - это первое, с чем сталкивается ваш посетитель.

Как расстановка влияет на удобство для водителей, какая должна быть навигация, платный паркинг или нет, как зарабатывать на паркинге и еще много мелочей, которые вовсе даже и не мелочи.

Кейс 11 Реклама в ТЦ (примеры)

У вас или есть реклама в ТЦ и вы на ней зарабатываете дополнительные +3, +5, +10% к арендному обороту или нет. Расскажем про самые удачные решения.

Кейс 12 Чек-лист мероприятие в ТЦ

Разбор примеров проведения акции в ТЦ. Глазами арендаторов, посетителей, управляющего и охраны. И как головную боль превратить в способ зарабатывания денег и трафика. Кстати про трафик, ему посвящен отдельный большой блок №4.

Блок 4 Трафик в ТЦ

Кейс 13 Расчет посещаемости ТЦ

Сколько у вас посетителей? Это много или мало? А сколько должно быть чтобы ТЦ стабильно функционировал. Есть формула. Мы ей тоже поделимся. А вы посчитаете и выясните как в вашем ТЦ с трафиком.

Кейс 14 Какие призы разыгрывать на мероприятиях?

Один автомобиль или пару десятков менее ценных подарков? И как сделать мероприятие запоминающимся, а не только потратить бюджет на призы.

Кейс 15 Торговый центр в соцсетях.

Развенчаем несколько устойчивых мифов. Разберем кто, что и как часто должен выкладывать о вашем ТЦ в соцсети. После этого кейса многие начинают задавать своему SMM менеджеру новые вопросы. А некоторые вынуждены его уволить.

Кейс 16 Опрос посетителей в ТЦ

Вы хотели больше узнать о ваших посетителях, но вместо этого в анкете были избитые вопросы про пол, возраст и уровень образования. А что там должно быть? Покажем на примере. Лояльность и удовлетворённости гостей – в чём разница. Как выяснить уровень лояльности и удовлетворённости. Примеры результатов и способов исследований.

Блок 5 Клиентский сервис в ТЦ

Кейс 17: Комфортная среда и новые сервисы в ТЦ.

Сервисы должны быть платные или бесплатные? Как понять, какие и сколько их должно быть? Как вашему ТЦ приносят дополнительный доход бесплатные сервисы. Примеры сервисов.

Авторский семинар: Антикризисное управление торговым центром – 20 кейсов

Кейс 18: Персонал ТЦ- головная боль управляющего... или мощное конкурентное преимущество. А как работает KPI в вашем ТЦ?

У вас или команда или штатные единицы. Третьего не бывает. Чему и как вы должны регулярно обучать персонал вашего ТЦ. Особенности работы с подрядчиками. Пример программы обучения.

Кейс 19: Трудные и проблемные клиенты в ТЦ.

(Подростки, цыгане, люди без определённого места жительства, люди с психическими расстройствами, хейтеры). Как защитить других гостей и имущество торгового центра? Что делать, если с гостями что-то случилось на территории центра? Примеры алгоритмов и документов.

Кейс 20: Здесь может быть разбор ВАШЕГО кейса. Присылайте вашу ситуацию.