

专卖店销售与店面 5S 管理

【课程对象】

企业中高层管理者和生产（制造）部经理、车间主任、班组长、线长、拉长、领班等生产一线管理人员、5S 推进人员及储备干部等

【课程目标】

- 1、了解 5S 店面管理的目的与要领
- 2、快速做到销售 5S 的效果与销售目标达成
- 3、客户来稽查时不必事先通知再去匆忙整理
- 4、找到推行 5S 成功的方法和有效手段

第一章：销售的 5S

何谓之销售人员的 5S，做为店面销售人员，如何快速让客户感受到店面的文化，实现企业品牌化、业绩达标，帮助企业快速实现目标？如何让客户、自己、企业三方面都共赢？

5S 的具体做法

一、微笑 (Smile)

- 1、如何体现亲切的微笑？
- 2、实践性的三种微笑训练

二、迅速 (Speed)

- 1、工作时如何做到？
- 2、导购员如何诚意十足的动作用会引起顾客的满足感？

三、诚恳 (Sincerity)

- 1、诚恳是以真诚、不虚伪的态度努力地认真工作。
- 2、如何心中怀有尽心尽力地为顾客服务的诚意，让顾客一定能体会得到？

四、灵巧 (Smart)

- 1、如何“精明、整洁、利落”，以干净利落的方式来接待顾客？

2、导购员如何以“灵与巧”获得顾客的信赖。

五、研究 (Study)

- 1、如何努力认真地研究顾客的购物心理、销售服务技巧？
- 2、如何在工作中将销售 5S 实际运用到企业中？

第二章：店面的 5S 规范

企业内员工的理想，莫过于想拥有良好的工作环境，和谐融洽的管理气氛。5S 管理籍造就安全、舒适、明亮的工作环境，提升员工真、善、美的品质，从而塑造企业良好的形象，赢得良好正面的社会形象，得到客户的认同实现共同的梦想。

壹、 什么是店面的 5S 管理

- 1、5S 管理就是整理 (SEIRI)、整顿 (SEITON)、清扫 (SEISO)、清洁 (SEIKETSU)、素养 (SHITSUKE) 五个项目
- 2、5S 管理起源于与目标
 - A、革除马虎之心，凡事认真
 - B、遵守规定
 - C、自觉维护工作环境整洁明了
 - D、文明礼貌

二、5S 管理的定义、目的、实施要领

1、整理 (SEIRI)

- ① 正确的价值意识---使用价值，而不是原购买价值。
- ② 制定「要」和「不要」的判别基准
- ③ 将不要物品清除出工作场所
- ④ 对需要的物品调查使用频度,决定日常用量及放置位置
- ⑤ 制订废弃物处理方法
- ⑥ 每日开店前和当日结束营业自我检查

2、整顿 (SEITON)

- ① 工作场所一目了然
- ② 整整齐齐的工作环境
- ③ 消除找寻物品的时间
- ④ 消除过多的积压物品
- ⑤ 整顿的"3 要素": 场所、方法、标识
整顿的"3 定"原则: 定点、定容、定量

3、清扫 (SEISO)

- ① 消除脏污，保持职场内干净、明亮
- ② 稳定品质
- ③ 减少工业伤害

4、清洁 (SETKETSU)

- ① 落实前 3S 工作
- ② 制订目视管理的基准
- ③ 制订 5S 实施办法
- ④ 制订考评、稽核方法
- ⑤ 制订奖惩制度，加强执行
- ⑥ 高阶主管经常带头巡查，带动全员重视 5S 活动。

5、素养 (SHITSUKE)

- ① 订服装、臂章、工作帽等识别标准
- ② 制订公司有关规则、规定
- ③ 制订礼仪守则
- ④ 教育训练（新进人员强化 5S 教育、实践）
- ⑤ 推动各种精神提升活动（晨会，例行打招呼、礼貌运动等）
- ⑥ 推动各种激励活动，遵守规章制度

第三章：门店管理的 5S 效用

门店管理的 5S 五大效用可归纳 5 个 S，即：
Sales、saving、safety、standardization、satisfaction

- 1、门店 5S 管理是最佳推销员 (Sales)
- 2、门店 5S 管理是节约家 (Saving) 降低不必要的展示商品、工具的浪费；减少寻找商品、展示工具等的时间，提高工作效率。
- 3、门店 5S 管理对安全有保障 (Safety) 宽广明亮、视野开阔的职场，遵守堆积限制，危险处一目了然；走道明确，不会造成杂乱情形而影响工作的顺畅。
- 4、门店 5S 管理是标准化的推动者 (Standardization) "3 定"、"3 要素"原则规范作业现场,大家都按照规定执行任务，程序稳定，品质稳定。
- 5、门店 5S 管理形成令人满意的职场 (Satisfaction) 创造明亮、清洁的门店工作场所，使员工有成就感，能造就现场全体门店员工进行改善的气氛。