

# 《从店长到金牌店长的锤炼中打造高绩效团队——金牌

## 店长特训营系列培训》

### 【课程对象】

店长/店经理及后备员工、企业中层管理者、连锁型企业负责人。

### 【课程收益】：

- 鼓舞店经理士气；
- 提升店经理带队伍能力；
- 通过本次培训，使店经理树立团队意识、认清自我与企业的关系、提高个人工作执行力。

### 【课程时长】

1天（6小时/天）

### 【课程老师】

梁占海老师

### 【课程大纲】

#### 一、对的感觉、对的道路、对的人生

##### 1、对的感觉

§关键词 1：生命 信仰 自信

【案例】斯里兰卡印度教神庙，每年都有许多虔诚教徒赶到这里，以传统方式庆祝印度教的节日——用铁钩穿皮，磨炼意志，考验对神灵的虔诚。

§生命的活力来自于信仰，信仰是生命的灵魂

§信仰行业、信仰企业、信仰职业

§信仰自己就是自信，自信是内心强大

结论：个人信仰与企业文化的共同点都是解决归属感的问题。人有归属感了，心灵就不会“流离失所”，幸福就来了，就愿意和组织“同甘共苦”；唯一不同之处就是，个人信仰解决的是生命的归属感，企业文化解决的是企业组织的归属感。

【案例 1】中国人“家”的归属感。

【案例 2】温家宝：信心比黄金还重要

## §思考：店经理如何给下属带来归属感？

/行业归属感：理性判断，希望中看到理性、绝望中找到希望。你需要做的就是：你是不是能说服你自己，这个行业值得你去爱？要会说服你周围的每一个人。

/企业归属感：爱一个企业，首先要喜欢它的老板。你是不是爱企业，一张嘴，下属就知道了。在职场上抱怨或责怪企业，是一种犯罪。

/职业归属感：你是不是爱这个岗位，你的一举一动，下属看的很清楚。

## §关键词 2：快乐 荣耀 自尊

§快乐来自于对生命的热爱

**【案例】**从“春有百花秋有月；夏有凉风冬有雪”说起。

§在职场中，快乐会传染

§牢骚、抱怨、批评与责备，是职场大敌！

§没有快乐和荣耀，就没有自尊

## 2、对的道路

**【案例】**在欣赏与认同中享受快乐与荣耀。

■ 选择企业就像选择婚姻。没有人希望婚姻是不幸的。把婚姻经营好，是需要理解和时间的。

■ 世上没有完美的企业，如果有一天你发现了你看到的企业所谓的“缺点”，首先思考一下：这个缺点的存在是不是合理的？不要妄作判断：企业这样做，是错误的！

■ 遇到“缺点”，另一种态度是，先容忍，慢慢理解。也许有一天，你会爱上这个“缺点”。

■ 在企业里做事情，一定要非常快乐。所谓生意，是指交易的前提是必须生出意思来。只有交易双方都能生出意思来，交易才能达成。

■ 人生短暂，如果你感受不到工作的乐趣，劝你尽早放弃当前的工作，与其折磨自己，不如转而寻找真正属

## 3、对的人生

**【案例 1】**南怀瑾的人生

**【案例 2】**郎咸平、林毅夫的一生

**【案例 3】**江泽民：我们当官是为了什么？我们当官应该做点什么？我们卸任后，

应为子孙后代留点什么？

#### 4、微电影赏析

### 二、从执行者到管理者角色的转变

#### 1、执行者与管理者的区别

- 执行者，执行是天职；管理者，管理是义务。
- 执行者，个人英雄主义；管理者，必须带领大家成功。
- 执行者，可以明晰责任；管理者，决不允许推卸责任。
- （二）组织承诺与快乐工作：

§关键词：组织承诺

高组织承诺的员工对组织有非常强的认同感和归属感。

#### 2、金牌店长的三个承诺：

感情承诺(affective commitment)；

持续承诺(continuance commitment)；

规范承诺(normative commitment)；

§思考：店长的哪些行为违反组织承诺？金牌店长应如何遵守组织承诺？

【小结】：作为金牌店长，遵守组织游戏规则是组织承诺的前提。游离在组织规则之外，必然会被组织边缘化，直至淘汰。这是大势。

### 三、从店长到店经理的蜕变

#### 1、店长与店经理的区别

- 店长，是家长；店经理，是经理，经理就是经营管理。
- 店长，是江湖概念，讲求哥们义气；店经理，是组织概念，讲求组织游戏。
- 店长，做不大；店经理，可以做的很大。

#### 2、店经理必须具备的几个基本素养与技能

- 个人基本修养

- (1) 个人形象及维护
- (2) 好的人生观、正确的世界观、合理的价值观
- (3) 尊重周围的一切人
- (4) 珍惜时间

#### (5) 善于沟通

- 必须洞察行业管理之道

#### (1) 餐饮业经营之道

#### (2) 餐饮业管理之道

#### (3) 餐饮业服务之道

【提示】不了解行业之道，一切经营管理无从谈起。

### 3、必须具备管理基本技能：

- 计划。会计划工作；会指导与帮助下属制定工作计划。
- 组织。会组织店员完成工作任务。
- 协调。会协调处理店内的一切管理问题。
- 控制。会控制工作节奏，监督制度执行，完成绩效目标。

### 4、必须会经营店面。

- 会挣钱
- 会花钱
- 会省钱
- 会算账（三张财务报表浅析）

### 5、店面持续经营之道

- 后备人才梯队建设
- 后备人才培养与培养
- 师徒导师制

## 四、中国式员工管理技巧

### 1、美国式团队、日本式团队与中国式团队

■ 美国人：制度是管理的一切；日本人：职业是自己的一切；中国：灵活多变；道理至上。

- 民族文化的差异

### 2、中国式员工的激励

- 中国人激励的特点
- 在团队环境中激励中国人的技巧
- 靠业绩说话，是中国式管理的禁忌

- 人在情在业绩在
- 别奢望员工永远充满激情

### 3、中国是员工的控制

- 案例：肯德基员工的“困惑”。
- 用制度约束中国员工，对吗？
- 如何发挥员工的潜能。
- 用人不疑 疑人不用

### 4、微电影欣赏与分析

### 五、学员问答

培训前每人收集至少 2 个问题，课堂予以精彩解答，使培训更有针对性。