
金牌店长的三大管理

课程目标：

学会自我的情绪管理，进而调动店员销售与服务的热情；学会人才危机管理，把控人才外流；学会客户关系管理，掌控门店的客户资源。

课程特色：

通过课堂讲授、案例分析、互动教学、小组研讨等教学方式，帮助学员掌握有效会议营销系统的建立。

课程时间：半天——2天

培训对象：店长、管理层

课程大纲：

思考问题：

店面的经营为什么越来越难做？

店员的热情为什么越来越消极？

店面的业绩为什么越来越惨淡？

终极原因在于：店长自己出了问题

自己的情绪不好，影响了店员的情绪；人才的管理不好，导致了人才的流失；客户的经营不好，造成了了客源的离去。

一名优秀的店长一定要学会：

自我的情绪管理、人才的危机管理、客户的关系管理

一、自我的情绪管理

(一) 现代企业的五种人

自燃性、他燃性、选燃性、不燃性、消燃性

(二) 情绪概述

1、什么是情绪

2、情绪管理的重要性？

提高工作效率、改善生活质量、有利身心健康、润滑人际关系

(三) 情绪会影响你的一生

好的情绪

坏的情绪

(三) 负面情绪产生的原因

工作压力

人际压力

收入压力

(四) 情绪管理的方法

1、认识 EQ

2、认识情绪的四种状态

3、情绪自我掌控的三个关键

4、情绪控制的四个方法

5、舒心十法

(五) 管理他人的情绪

1、关键点

2、两个方法——沟通、激励

3、几个小技巧

(六) 做情绪的主人

你也许永远无法控制状况,但是你永远有办法控制你的情绪!

二、人才危机管理

(一) 认清三种人

人物、人才、人手

(二) 人才流失后果

1、竞争失利

2、机密外泄

3、人员浮动

4、利润损失

(三) 人才流失的三种情况

赚不到钱

干的委屈

没有发展

(四) 人才流失的二种现象

隐性流失

显性流失

(五) 人才危机管理的方式

霸道

王道

人道

(六) 人才危机管理的三个时期

事前预防

事中控制

事后处理

(七) 人才危机管理的方法

1、事前预防

抓心、储备

2、事中控制

沟通、准备

3、事后处理

快速、彻底

(八) 人才危机管理的原则

1、抓住重点——抓心、振气、

2、合理薪酬——提技、增效

3、二八定律——人才、人手

(九) 店长是经营者，是管理者，但绝对不是销售者。抓住人自然就抓住了钱。

三、客户的关系管理

(一) 为什么要进行客户关系的管理

1、当前离婚率增加的原因解析

2、溜土豆原理

3、远亲为什么不如近邻

4、粮油店张老板的经营秘诀

总结：感情要沟通，关系要走动，良好的客户关系是销售收入的保证

(二) 再看销售

1、认清三大主体

2、理清三大关系

3、正确理解销与售

4、正确理解买与卖

总结：销售的根本在于客户，销售的本质决定了维护与经营客户关系的重要性

(三) 客户关系、维护与经营

1、客户关系及其价值

2、维护

3、经营

(四) 做好客户关系管理的作用

扁鹊的故事

1、消除诉怨，增强信任

2、提升客户的忠诚度、满意度，排除竞争者

3、降低销售成本

4、客户需求的深度挖掘

5、新客户的衍生

(五) 销售人员需要建立的五个意识

- 1、危机意识
- 2、资源整合意识
- 3、竞争意识
- 4、服务意识
- 5、责任意识

(六) 怎样做好客户关系管理

1、认识客户关系的四个阶段

- (1) 相识阶段
- (2) 相知阶段
- (3) 相爱阶段
- (4) 相守阶段

2、判断客户关系是否稳固的方法

- (1) 经常会给你提建议
- (2) 经常给转介绍客户
- (3) 经常对你表示感谢
- (4) 积极回复你的电话
- (5) 有问题就会想到你
- (6) 不选择同行业产品

3、客户关系维护与经营的原则

- (1) 投其所好
- (2) 投其周围人所好

5、客户关系维护与经营的“五心”法则

赢得客户信任是经营与维护的前提

热心、诚心、耐心、恒心、忠心

6、客户关系管理的流程

第一步：建立客户档案

第二步：日常的维护与经营（几个方法）

第三步：售后服务的创新

（七）总结

对于客户缺少有效的关系管理，直接的损失就是店长本身。客户跳槽、竞争失利、成本加大、资源枯竭，最终导致经营失败。

四、总结

要想做一个金牌门店，就一定要有一名金牌店长。要做一名金牌店长，就要按照金牌店长的要求掌控自己的情绪，做好人才危机管理以及客户关系管理，这样才能保证店面的业务蒸蒸日上，在竞争中利于不败之地。