

高效店面运营管理

【解决核心问题】

- ▲ 掌握店面运营标准化管理方法
- ▲ 掌握目标落地执行管理的方法
- ▲ 掌握一套科学的分析问题的工具
- ▲ 掌握店面盈利分析的方法
- ▲ 掌握店面业绩持续提升的销售管理工具

【培训对象】店长、储备店长等

【培训方式】案例分享、视频录象、角色扮演、工具操练、老师点评、现学现用、立竿见影

【培训时间】1天（标准7小时）

【培训内容】

第一单元、店面运营标准化管理方法

- ▲ 连锁经营管理的核心？
 - (1) 核心就是整体划一的, 永不妥协的坚持一套标准运作
 - (2) 用流程复制打造强大的执行体系
 - (3) 用一流的流程武装三流的员工

【管理案例】麦当劳快速复制与高效执行的秘密

- ▲ 店面运营流程要点
 - (1) 门店日营业流程？
 - (2) 门店日营业前中后工作要点？
 - (3) 店长每周、每月的工作要点？

【管理分析】创维电器连锁、联想电脑连锁、诺奇服装连锁、松下电工连锁

- (4) 早会——店铺业绩提升的重要因素
! 沟通渠道! 回顾总结! 制定目标! 小型培训! 提升能力
- (5) 早会的激励作用
! 激励舞蹈! 激励歌曲! 表扬赞美! 激励故事! 拓展游戏
- (6) 早会的流程？

【视频案例】早会

【实战练习】早会大PK

第二单元、店面营运管理的目标管理

【解决的核心问题】

- 如何科学的设定目标和落地执行
- 如何制定可行的计划

- ▲ 目标的设执行与管理
 - (1) 如何使目标落实到客户数量
 - (2) 目标时间分解法
 - (3) 目标人员分解
 - (4) 目标任务分解法
 - (5) 检查力就是执行力

- ▲ 防范你的时间杀手
- ▲ 店面月、周计划与工作日志

【方法工具】联想、创维、松下周计划与工作日志执行表单

第三单元、店面营运问题分析方法与工具

【解决的核心问题】

➤ 掌握一套分析问题的方法与工具

- ▲ 分析问题的工具——鱼骨图
 - (1) 作用：研究问题、逻辑排序、整体审视
 - (2) 标准：鱼头为核心问题、鱼刺为问题关键要素
 - (3) 经验：问题分析、先易后难、假设验证
- ▲ 鱼骨图使用步骤
- ▲ 练习（分析问题——“营业下滑”）

【工具运用】分析本月业绩下滑的原因？

第四单元、店面运营管理的经营分析数字化

【解决的核心问题】

➤ 如何依据数字做决策，进行经营分析

▲ 店面盈亏平衡分析

- (1) 销售盈亏平衡点 = 销售总成本 ÷ 平均毛利率
- (2) 销售总成本 = 产品成本 + 店面租金 + 装修物品折旧 + 人员工资 + 水电 + 税金
- (3) 平均毛利率 = (总零售价 - 总进货价) ÷ 总零售价

▲ 收支分析

- (1) 分析目的：判断自己是否成功地获得了较多的营业收入，而把费用降低到最低
- (2) 分析方法：通过经营数据和历史会计年度的数据进行比较
- (3) 分析要点：总营业收入、总成本、产品成本率、劳动成本率、费用成本率、平均客单价
- (4) 分析步骤：月收入、成本、成本额及其他经营数据；成本额是否正常？促销活动是否奏效？原因？
- (5) 分析评价及对策：增加收入额的对策；降低成本的对策

▲ 客户分析

- (1) 分析目的：了解客户构成情况，掌握各种客源对营业额的贡献，并进一步强化市场反应速度
- (2) 分析方法：《月客户状况分析表》和《月客户状况对比表》
- (3) 分析要点：各种客源的实现收入比、客单数量站比
- (4) 分析步骤：会员客户与非会员客户分类定义；销售额、客单数量
- (5) 分析评价及对策：了解客源的动态变化及潜力，以便采取差异销售对策、产品对策、服务对策

▲ 产品分析

- (1) 分析目的：了解产品受欢迎指数及利润贡献度，便于调整产品对策
- (2) 分析方法：波士顿矩阵分析法
- (3) 分析要点：销售份数、销售百分比、顾客欢迎指数、销售额、销售额百分比、销售额指数
- (4) 分析步骤：波士顿矩阵划分四类产品：问题类、金牛类、瘦狗类、明星类
- (5) 分析评价及对策：四类产品分析与对策

第五单元、营销业绩持续提升的金钥匙

【解决的核心问题】

➤ 系统思考是什么因素决定了你的业绩

➤ 掌握一套持续提升业绩的营销管理工具

- ▲ 业绩的系统思考

1.营业额 = 客流量 X 成交率 X 客单价

2.业绩分析

(1) 客流量的影响因素：商圈、店铺选址、店面形象、陈列、促销 POP、商品组合

(2) 成交率的影响因素：销售流程能力

(3) 客单价的影响因素：商品组合、组合销售

▲ 业绩持续提升的金钥匙——“超级管理漏斗”

1. 销售过程分析与控制

(1) 流程设置

(2) 漏斗制作

2. 销售业绩持续提升

(1) 沉淀概率

(2) 持续提升超级营销管理漏斗

【管理案例】联想、松下超级营销管理漏斗的应用