

## 快乐执行的店面人员管理



### 【解决核心问题】

- ▲ 角色认知与定位
- ▲ 如何让店员重复工作快乐执行
- ▲ 如何打造开心乐业的店面团队
- ▲ 如何增强员工的归属感和责任感
- ▲ 如何减少员工流失率
- ▲ 管理沟通的方法与应用
- ▲ 员工辅导与培养的方法与应用

【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】：两天（标准 12 小时）

### 【培训内容】

#### 第一单元、店长的角色与系统定位

##### 【解决的核心问题】

##### ➤ 屁股决定脑袋，深刻认识自己的角色职责

- ▲ 运营管理的本质
- ▲ 审视自我的工作类型

！1 惟命是从！2 消防队！3 埋头苦干！4 事必躬亲！5 袖手旁观！6 圆滑对策！7 外科医生

- ▲ 店长的八大角色

！1 门店代表者！2 卖场指挥者！3 问题协调者！4 管理控制者

！5 经营分析者！6 士气激励者！7 员工培训者！8 目标实现者

#### 第二单元、打造激情快乐的店面团队

##### 【解决的核心问题】

- 解决员工重复工作自然倦怠的问题
- 如何让员工自动自发的激情快乐的工作

- ▲ 团队的常见问题与出路

1. 归属感差，投入打折
2. 忠诚度低，人才流失

3. 重复工作，自然倦怠
4. 利益最大，缺乏使命

### 【案例分析】导购的“笑容”

### 【案例分析】资生堂高执行力文化

### 【案例分析】精力旺盛的老板

- ▲ 根本原因是“工作中快乐不足”
- ▲ 快乐工作的哲学
  - 第一：游戏
  - 第二：使顾客不虚此行
  - 第三：用心在工作上
  - 第四：选择你的态度
- ▲ 剖析四大激励理论
  - 激励理论 1——马斯洛“投其所好”的需求层次理论
  - 激励理论 2——赫茨伯格“两手都要硬”的双因素理论
  - 激励理论 3——亚当斯“不容忽视”的公平理论
  - 激励理论 4——洛克“勇往无前”的目标激励理论
- ▲ 团队激情快乐执行的工具与方法
  1. 规划快乐——店面队伍规划
    - (1) 队伍结构：互补规划、能量成员设置
    - (2) 人才取向：意愿第一、与企业发展阶段相匹配
  2. 快乐招聘——店面队伍招聘
    - (1) 认识快乐招聘：店员激励从招聘开始、激动人心的应聘洗礼
    - (2) 快乐招聘模型（4S 模型）：
      - ！选择适合人才（Suit）
      - ！营造展示场景（Show）
      - ！设置满意过程（Satisfy）
      - ！输入自信基因（Self-confidence）
  3. 快乐执行——店员激励
    - (1) 核心：“重复工作，快乐执行”
    - (2) 硬件——制度设计
    - (3) “竞赛奖金”的设置：内容和发放
    - (4) 软件——激励模型(Pace 模型)
      - P：进行员工价值观定位
      - A：塑造明确共同目标
      - C：建立快乐工作氛围
      - E：持续正面鼓励

### 【视频案例】华盛顿派克街“鱼”市场快乐工作揭秘

### 【方法工具】3H 快乐工作坊

### 【案例分析】国美、苏宁、资生堂等连锁巨头高执行力团队管理案例分析

## 第三单元、管理沟通的方法与应用

### 【解决的核心问题】

- 节约管理沟通成本，提升管理效益
- 管理沟通的总原则与方法

- 避免争论
- 与沟通对象同频
- 沟通问题的产生 98%来自误解
- 透过现象看本质的沟通方法
- 沟通十三把小飞镖

**【案例分析】沟通“四解”法**

**【角色扮演】沟通激励方法的应用**

#### 第四单元、员工辅导与培养的方法与应用

**【解决的核心问题】**

- **不同阶段的员工辅导策略**
- **四大辅导方法的应用**
- ▲ 员工四大情景阶段的特征与对策
- ▲ 指挥、支持、教练、授权的领导方式应用
- ▲ 训练辅导的方法与应用
- ▲ 教练辅导的方法与应用
- ▲ 问题员工辅导的方法与应用
- ▲ 绩效辅导的方法与应用

**【应用 PK】课程综合应用与辅导**