

## 1. 店长到底是什么

什么才是优秀的店长？如何才能成为一个让企业放心、让员工聚心、让自己成长的精英店长？首先明白店长到底是什么，正所谓理不辩不明、事不说不清！

1. 店长的角色和工作任务
2. 为什么累身累心还里外不是人？
3. 治大国如烹小鲜——店长工作精细化的“三做”原则

## 2. 开店前的工作

一日之计在于晨，做好开店前的准备，可以避免不必要的麻烦出现。作为店长必须明白店面的整体情况和一天的工作是什么，否则就是盲人摸象，一天一天混日子！

1. 检——电、场、人、货、物
2. 扫——全面清理
3. 清——明确店面“承载力”
4. 核——核对系统数据、一天工作任务

## 3. 有效晨会五字诀

会议管理是店面管理的有效工具，一个高效的会议，可以将工作明确，让店面在一天的运作当中稳健有序，让员工明确目标、精神饱满。不会布置任务、不能激励士气和干劲的店长不是好店长！

★ 统——仪表

★ 明——目标

一报、二评、三鼓励

★ 定——任务

任务、责任明确到人

★ 激——士气

激励的流程和方法

## ★ 反——问题

问题的反馈和解决

## 4. 营业中的工作

没有过程的把控，就不会出现结果，店长随时关注店面，把控店面的运营情况，一是要保证方向正确、二是要保证动作到位、三是要预防问题发生、四是要及时解决问题。我们不鼓励优秀的灭火队员，而是提倡防患于未然！

### 1. 巡察——店面状况

一看、二听、三摸、四正

### 2. 督导——店面与员工提升

问题早发现、不足早改善

OJT 的原则和方式

让安心、给打气、与支持

### 3. 激励——工作状态

勤指点、多鼓励

激励的原则

激励的方式

### 4. 应急——特殊事件处理

应急的原则

应急的两个导向

事件处理的正确流程

形成预案，防患于未然是关键

## 5. 闭店后的工作

做事善始善终、做好善后工作，工作日毕日清，让企业掌握准确的店面信息，便于上级统一管理。多少店面干了一天不知道干了什么！

## ★ 清理——全面清洁

- ★ 总结——销售情况和客户情况
- ★ 汇报——上报一天状况
- ★ 巡检——闭店前的检查

## 6. 有效夕会五字诀

当日的工作清楚明了，不将问题留到明天，对员工进行合理评价和技能提升，利用会议沟通解决问题，让员工知道做了什么、做得怎样、怎样改进、明天怎么办！

1. 总——一天工作情况
2. 评——店员表现
3. 培——问题反馈和主题培训
4. 布——布置明天工作
5. 通——店面沟通，及时解决问题

## 7. 销售目标的分解和执行

没有目标就是打乱仗、没有可执行的计划实现目标，目标就是挂在墙上的数字！多少店面走一步看一步，多少店长卖一天是一天。不是自己想办法实现目标，而是抱怨客观环境。如何让目标得以实现、如何保证销售业绩的完成，这是店长工作的重中之重！凡事，预则立、不预则废。

- ★ 目标制定的原则
- ★ 目标制定的误区
- ★ 行动计划的分解
- ★ 关键节点的选择和进程控制
- ★ 有效的反馈和指导
- ★ 坚决的奖惩

## 8. 促销执行

促销必须在店面落地，否则，钱白扔、事白做。如何让促销活动落地、落实，做到效果最大化，是一个店长不得不去重视的问题。否则再好的活动变了味也没有任何意义，劳命伤

财！

1. 促销的目的
2. 促销计划的分解和执行
3. 过程的管控
4. 意外事件的处理原则和程序

**特别提示：**本课程时间一天，为店长技能的基础课程，内容适用于基本需求的店长培训。课程会为学员提供**店长管理工具包**，方便学员课后及时总结和运用。