
标准化厅店服务流程

课程背景：

为什么门店导购缺乏积极性和主动性？
为什么业绩不好时导购员总是诸多借口和抱怨？
为什么员工不愿开例会或例会变成一种形式？
为什么员工不重视陈列，门店形象一成不变？
为什么门店畅销款总是断货，仓库却库存积压？
为什么明明可以达成的目标，员工却总是抱怨无法完成？
如何将业绩目标细化到具体销售动作并有效地达成？
——《标准化店务流程》结合众多终端案例，抓住店务流程的实质和关键点，建立标准化店务流程，解决不同时间段的人、货、场问题，迅速提升门店业绩。

学员收益：

- 1、抓住终端店务流程的实质和关键点，明确导购和店长的不同角色与定位；
- 2、培养员工积极主动负责的老板心态，掌握开例会的基本流程与方法技巧；
- 3、了解陈列的重要性并学会陈列技巧，学会分解细化业绩目标并监控达成；
- 4、解决补货、库存、滞销等货品难题，牢记门店业绩倍增的5项服务原则。

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：终端导购、店长、督导、加盟商

课程特色：激情讲授+现场演练+案例研讨+视频欣赏+互动游戏+落地工具

课程大纲：

导入：

店务流程的实质——5W1H

店务流程的关键——人、货、场

第一讲：营业前

一、做好售前准备的重要性

- 1、事前的控制和准备，胜于事中和事后的调整和改善
- 2、完善的售前准备有助于提高工作效率，提升销售业绩，
- 3、做好售前准备，降低不必要的损失

视频欣赏：准备是胜利的前提

二、人的准备

- 1、导购员的角色定位
- 2、店长的角色定位
- 3、保持良好的形象——仪容仪表
- 4、保持积极、主动、付出、负责、感恩的心态

现场演练：心态决定业绩

- 5、导购员必须掌握的知识
- 6、人员排班的4条原则
- 7、打造高效例会流程

现场演练：门店例会

三、货的准备

- 1、为什么仓库里库存积压，门店却没有货卖
- 2、做好门店货品分析
- 3、适时补货，保证货品充足
- 4、新款、畅销款、促销补货策略
- 5、设定每日主推产品
- 6、销售工具准备

头脑风暴：为什么仓库的货越卖越多？

四、场的准备

1、陈列

顾客行走习惯分析

门店陈列原则

陈列的效果和意义

陈列是无声的销售员

如何通过陈列塑造产品价值

2、卫生

3、灯光

4、音乐

5、收银台

第二讲：营业中

一、人员管理

1、人员形象

微笑是最好的销售技巧

站姿/走姿/蹲姿/手势

2、服务质量

顾客购买的原因

让顾客快乐成交

5S 服务原则

做顾客喜欢的导购员

视频欣赏：服务决定成交

3、目标管理

为何要进行目标管理

制定有效的目标

目标管理 SMART 原则

店长如何落实与分解销售目标

将目标转化为行动计划

目标管理工具——销售报表、龙虎榜

目标监控与检查——PDCA 循环

员工对销售目标恐惧的原因及解决方案

现场演练：将本店下个月的销售目标分解、落实，并列出行动计划

4、交接班管理

5、即时例会

二、货品管理

1、即时货品信息更新通报

-
- 2、门店收货流程
 - 3、盯紧进、销、存，有效控制库存
 - 4、货品防盗防损

头脑风暴：门店货品损耗的原因及预防措施

三、现场管理

- 1、保持门店卫生
- 2、让陈列永远保持新鲜感
- 3、营造舒适的门店氛围
- 4、没有顾客时让员工动起来

头脑风暴：没有顾客时导购可以干什么？

- 5、巧妙处理顾客投诉，变诉为金
- 6、收银台财务管理
- 7、现场安全管理

第三讲：营业后

一、人员管理

- 1、账务核对清楚
- 2、完成销售报表
- 3、当日数据分析
- 4、填写交接记录
- 5、召开班后例会

现场演练：班后会流程

二、货品统计

- 1、进销存货品统计

- 2、货品盘点

三、场的整理

- 1、陈列整理
 - 2、门店卫生
 - 3、关水关电
 - 4、关门防盗
-