
用结果说话，以实效为准，为目标负责，因为专业所以卓越

《金牌店长精英训练营》

主讲：吴兴波

前言

- ✦ 开不开店看老板，赢不赢利看店长
- ✦ 一个犹豫不决的店长让店关门大吉
- ✦ 店长即是家长，又是导演
- ✦ 如何确保门店业绩持续增长
- ✦ 如何提升店面人员销售技能
- ✦ 一店之长，如何成为“镇店之宝”
- ✦ 竞争加剧，您的店准备好了吗？您是称职的店长吗？

培训对象

店长、储备店长、店面主管

培训形式

专题讲授/互动问答/案例分析/视频分析/现场讨论

培训时间

一天 / 两天，每天不少于 6 标准课时

培训目标和效果

- ✦ 明确店长工作职责与管理目标
- ✦ 教会店长如何组建具有战斗力的销售团队，并进行有效管理
- ✦ 教会店长如何做好店面日常管理工作
- ✦ 教会店长如何做好自我管理工作
- ✦ 教会店长如何做好销售人员的“选、育、用、留”
- ✦ 教会店长如何与员工建立积极的对话和沟通。

-
- ✦ 掌握有效沟通的方法和技巧
 - ✦ 教会店长如何做好客户服务管理工作

课程纲要

第一部分：认识店长管理工作

一、金牌店长管理工作概述

1. 店长的管理角色定位
2. 店长的工作职责
3. 店长的工作重点内容
4. 店长管理管什么？人、财、物、技、时、讯
5. 店长应具备的五种能力.谈判力、学习力、沟通力、领导力、决断力
6. 店长要掌握的八种知识

a) 顾客心理、零售管理、经营管理、公司文化、教练技术、计划制定、数据分析、法律

7. 店长需要关心的十件事情

运营目标、销售业绩、团队伙伴、店面管理、商品管理
顾客管理、档案管理、培训成长、终端活动、同业信息

二、金牌店长应具备的工作态度

1. 金牌店长的心态
2. 积极乐观的心态
3. 主动热情的心态
4. 专业务实的心态
5. 空杯学习的心态
6. 老板的心态

第二部分：销售团队的日常管理

壹、认识团队

1. 你的团队是“ $1+1 > 2$ ”还是“ $1+1 < 0$ ”？
2. 关于蚂蚁军团的思考

-
3. 蚂蚁军团：团队的力量启示
 4. 雁行启示：团队的管理启示
 5. 团队的特征
 6. 团队的核心是什么？

贰、金牌店长的自我管理

1. 统帅驾驭的能力
2. 沟通的能力
3. 组织实施能力
4. 分析判断能力
5. 不断的完善能力
6. 培训能力
7. 激励能力
8. 榜样的魅力

三、销售人员的“选、育、用、留”

1. 金牌店长如何选好人
 - ◇ 销售人员需要具备的基本能力
 - ◇ 销售人员需要具备的潜力
2. 金牌店长如何培养人
 - ◇ 店长如何开晨会
 - ◇ 夕会的销售案例分享
3. 金牌店长如何用好人
 - ◇ 建立基本的管理体系
 - ◇ 树好团队中的方向标
4. 金牌店长如何留住人
 - ◇ 激励的三个原则
 - ◇ 激励的关键点是什么？

第三部分：金牌店长的沟通技巧

一、如何有效沟通

1. 有效沟通的法则

-
2. 销售沟通的目的
 3. 销售沟通的三要素
 4. 销售沟通上的黄金定律
 5. 如何通过沟通更快的成交

二、塑造专业的声音

1. 声音在沟通中的重要性
2. “日常说话”与“专业”的区别
3. 声音的五要素
4. 声音气息控制与停顿技巧运用
5. 如何与客户一致的“专业化”

三、有效的倾听与提问

1. 听--拉近与顾客的关系
2. 积极聆听的技巧
3. 如何确认顾客的问题和需求
4. “倾听”的案例分析
5. 怎么提问 - 情景分析
6. 灵活运用开放式探问法和封闭式探问法
7. 顾客更在意你怎么说
8. 用顾客喜欢的方式去说

第四部分：金牌店长的店面管理

1. 商品布局陈列管理
2. 商品订货、收货、补货、理货、退货流程管理能力
3. 商品信息的收集、分析，判断、更新能力
4. 收银管理
5. 库存管理
6. 损耗管理
7. 信息资料管理
8. 促销管理
9. 赠品管理

10. 顾客投诉管理

第五部分：金牌店长客户服务管理

1. 顾客服务的概念、原则、本质、体系
2. 顾客的抱怨分析、投诉处理的原则与程序
3. 顾客投诉处理的基本方法与技巧、总结
4. 掌握顾客消费心理与消费行为的技巧
5. 常见顾客投诉的案例分析

质量问题、服务满意度、高期望值、耽搁了时间、未受到尊重、安全感

6. 卓越顾客满意服务
 - ◇ 顾客满意与否的主要表现
 - ◇ 如何提高顾客满意度
 - ◇ 把握好整个销售过程