
店长管理技能提升

【课程背景】

打从 80 年代改革开放到现在，中国的零售市场的发展，态势良好，销售渠道也日趋完善，中国零售业的业绩跻身世界前三。

但是，目前的中国零售市场，我们面临的情况是：

- 一、 品牌众多，竞争激烈
- 二、 电商对于实体店的冲击
- 三、 经营成本的增加
- 四、 促销活动频繁
- 五、 利润薄弱
- 六、 消费者消费意识的转变

在这样的情况下，店长要具备什么样的能力，来经营好店铺呢？

众所周知，店长是一个店铺的灵魂，一个骁勇善战的店长，对店铺的业绩起着重要作用。

但是，在竞争白热化的市场环境下，仅靠店长一个人的力量，就可以了吗？店长如何带好团队，发挥团队的力量，来取得胜利呢？

本课程将围绕零售终端的综合管理，对参训学员进行全方位的专业培训，打造零售终端的核心竞争力，最终目的是提高终端的销售业绩。

【授课时长】

2 天(12 小时)

【课程收益】

- 一、提升计划和策划的能力
- 二、通过各个方面关键知识的学习，学会提升销售业绩的有效方法
- 三、全面提高店铺营运的综合管理能力

【课程特色】

实例讲解、头脑风暴、案例研讨、小组讨论、角色扮演

【课程大纲】

单元一、

目标与计划管理 1-1 目标抑制

1-2 高效目标分解实施模型

1-3 目标分解管理系统

□ 目标分解 5 步骤

□ 梳理具体考核指标 5 流程

1-4 高效目标管理方法

□ 生命周期分析法

□ 时间序列法

□ 线性回归法

1-5 计划落实管理系统

□ 计划 6 种类型

□ 计划制定 5 步流程

□ 计划落实监控 5 事项

1-6 高效计划落实方法

□ 滚动计划法

□ PDCA 循环法

□ OGSM 计划模型

□ SMART：工作目标确立的原则 3 课时

1、设置首要目标，是成功的第一步；

2、明确制定目标的方法；

3、有效实施目标管理；

4、抓住制定计划的关键点，制定切实可行的计划；

5、掌握制定计划的 4 大益处。

单元二、

团队塑造

2-1 组建团队

□ 群体不等于团队

□ 团队成员的分工

□ 团队成员的协作

□ 团队的行为曲线

□ 团队 4 种基本类型

2-2 提高绩效

□ 个人绩效及提升

□ 团队绩效及提升

□ 组织绩效及提升

□ 整体绩效循环模式

2-3 打造高绩效团队

□ 高绩效团队五大表征

□ 高绩效团队四大类型

高绩效团队 8 种角色

团队绩效提高 17 大关键点

2-4 如何建立良好的工作关系

互信的工作关系是管理的前提

理解他的需要并且帮助他成功

运用同理心与成员进行深入交流 3 课时

1. 针对你的团队的实际，制定员工的使用策略。
2. 青年：有意识扶植后备队；
3. 中年：尽快承担责任、加强能力的深度，推动老人持续进步；
4. 老人：保持学习和成长热；
5. 针对各个员工制定发展计划（行动）。
6. 重视建立非正式关系，掌握成员的思想动态；
7. 在谈话中深入了解下属的思想：管理谈心的过程

单元三、

完美沟通 3-1 沟通前的准备

沟通对象分析：DISC 分析

选择恰当的沟通时间

沟通方式的设计

3-2 无缝沟通管理系统

团队沟通 3 层面

沟通回应 4 风格

团队沟通 5 有效

有效倾听 5 层次

积极倾听 7 部位

团队沟通 6 步骤

3-3 沟通的形式

正式和非正式

语言和非语言

单向和双向

上行下行和平行

3-4 如何运用沟通的三种表达语言

文字语言

声音语言

肢体语言 3 课时

- 1、沟通因人而异，了解沟通对象，有利于沟通顺畅；
- 2、学习良好的沟通三种表达语言；
- 3、沟通除了说以外，听和回应也是关键点。

单元四、

问题分析技巧 4-1 类别分析法

进店率

成交率

成交客数

购买件数

平均单价

4-2 影响店铺的销售实现的因素分析

- 客流量
- 员工销售意识与能力
- 商品构成与适销性
- 店铺运营与工作分配
- 提升重复购买
- 提升连带销售

4-3 店铺销售健康指标的构成与分析方法

- 目标达成率、累计销售进度
- 同比增长率、环比增长率
- 客单价、连带率
- 人效、平效、商品存销比
- 会员数量、会员重复购买率 3 课时

- 1、从店铺整体来分析；
- 2、从类别进行分析；
- 3、通过各项分析，找出具体问题，提升销售业绩和利润。