

## 《金牌店长管理技能提升实战训练课程》

### 问题提出：

店面是应该以大量广告费来冲击市场，还是平时多做一些店面影响力范围内的顾客服务工作，以保证市场稳定？

你是否注意过你的店里客流不均衡，且没有办法保证不同时段销售额的平均性？

有没有想过在你的店面核心影响力范围内，建立居民心目中的老店、名店、优质店、服务好素质好的店面形象？

是否会因为销售淡季，出现业绩下滑、员工流失、甚至出现亏损？你有想过要改变这种现象吗？有方法吗？

是否会出现周围一旦出现新的竞争店，你的业绩就会下降？你是否以为有新店参与到竞争中来，业绩下滑很正常？

也许你的店面还没有发挥到 10%效应：也就是说‘你的店面还有 10 倍客流接待顾客的能力及提升 10 倍的销售额和利润空间’，只是你和你的团队对现在已经很满意了，没有想到还能提升，或者暂时没有方法。

### 课程背景：

店长——店铺经营的策划与导演者，他把握着经营的命脉，决定着店铺经营的好坏，既要完成经营任务又要服务好顾客；既要对本部负责又要对职工负责，规划管理、经营创新、突出特色，这些都要靠店长统筹安排，灵活处理。因此，店长不仅是连锁总部命令的执行者，更是门店经营成败的关键人物。

众所周知，一个成功的品牌，能够拥有多少真正的职业店长，对这个品牌的含金量有着不能忽视的影响。所谓：“开不开店看老板，赚不赚钱看店长”。门店与门店的竞争事实上就是门店店长之间的竞争。

店长不仅是门店最高层的管理者、经营者，在规模上与效益竞争的日益加剧的今天，店长更成了连锁经营发展的关键。这是一套能帮助你提升 10 倍店面业绩的[全营销实战]课程，记述了全世界不同行业的优秀公司成功店面营销战略、实战案例和操作步骤。是目前国内唯一一套从店面工作中总结和学习而来的店面管理‘实战课程’；学员能通过学习的知识、方法，与自己公司的实际工作相接合，并掌握实战应用技巧，将学到的用于工作中，帮助您迅速提升店长人格魅力及领导管理水平，从而提升企业品牌形象与业绩！

### 课程收益：

明确店长的角色及工作职责；

掌握店长自我管理的方法，学会合理制订计划、安排时间及心态调整；掌握管理和激励店铺员工的方法，学习有效管理员工和新员工辅导的技巧，提升店长管理技能及店铺销售业绩；

了解店铺运作管理的内涵、流程及优秀店铺的标准；加强顾客服务管理，提升店铺顾客服务水平；

全方位的了解店长的工作内容、职责、职能，提升专业管理水准，让店长获得

更新的理念和技术，在创新意识上得到进一步激发，在实操能力上得到更大的提升；

### 课程大纲：

#### 第一单元：自省篇-----金牌店长的管理角色认知

##### A．店长必须做好的8项工作

- ① 做代表人的工作      ② 做情报收集者的工作
- ③ 做调整者的工作      ④ 做传达者的工作
- ⑤ 做指导者的工作      ⑥ 做管理者的工作
- ⑦ 做保全者的工作      ⑧ 做活动者的工作

##### B．店长应备的8项基础能力

- (1) 思考力 (2) 判断力 (3) 领导力、(4) 指导力
- (5) 沟通力 (6) 说服力 (7) 应变能力 (8) 情报收集力

##### C. 店长应备的备的8项素质

- (1) 热情 (2) 积极 (3) 开朗 (4) 感性
- (5) 协调性 (6) 责任感 (7) 归属感 (8) 行动力

##### D．店长必要熟知的店员培训项目

- 1、角色融入培训 2、经营管理培训
- 3、商品管理培训 4、销售技巧培训
- 5、行政能力培训 6、卖场运作培训
- 7、服务理念培训 8、团队精神培训

#### 第二单元：内圣篇-----金牌店长专业管理技能提升

##### 一，店面管理制度制定技巧

铁的纪律打造铁的团队！

##### 二，沟通技巧

管理的核心是沟通！

##### 三，目标管理技巧

什么都可以变，目标不可以变！

##### 四，人员管理技巧

士为知己者死！

##### 五，客源管理技巧

滴水不漏，让每个客户都成交！

##### 六，五会管理技巧

1、早会；2、晚会；3、周会；4、月会；5、紧急会

##### 七，店面环境管理技巧

洗手间：吃饭问题：工作间：视觉化：

##### 八，目视管理

最省力的管理方式之一！

1、绩效板 2、公告板 3、荣誉墙 4、血泪史 5、提示栏 6、激励语

## 九，流程管理技巧

- 1、赠品管理
- 2、库存管理
- 3、收银管理
- 4、现金（室）管理
- 5、顾客投诉管理
- 6、供应商（促销员）的管理
- 7、促销管理
- 8、信息资料管理
- 9、损耗管理
- 10、安全管理

## 十，细节决定成败

- 留言本•接待本•钥匙箱•抽屉•电脑•客户档案本•文档柜

### 第三单元: 外王篇-----金牌店长店面管理技能提升 (高绩效店面管理的 20 个关键问题研讨和解决方案)

- 1、提升卖场业绩的三大法宝
- 2、影响卖场销售业绩的必知"四大因素"
- 3、消费的规律及顾客服饰消费心理分析
- 4、如何活化卖场，吸引顾客走进卖场
- 5、销售人员与顾客沟通的基本原则
- 6、如何有效掌握销售中与顾客沟通的技巧
- 7、如何察言观色说出顾客爱听的话且成功赞美
- 8、如何吸引顾客光临并延长其留店时间
- 9、如何巧妙问话，探询出顾客最根本的需求
- 10、导购如何成为受顾客尊重的专业形象顾问
- 11、如何向顾客做积极的产品推荐与展示
- 12、有效应对顾客的异议，并快速成交生意
- 13、激发顾客想象力，给顾客创造一个非买不可的理由
- 14、处理顾客讨价还价的 10 种方法
- 15、各种顾客的消费类型分析
- 16、掌握不同种类的顾客消费需求
- 17、产品陈列的技巧与细节
- 18、导购员的团队意识训练
- 19、导购员如何建立超强的执行力
- 20、如何维护顾客的关系，让店铺持续盈利

李大志