

超级店经理职业化训练

(2天培训+1天指导)

课程简介

培训对象：

适用于一线店铺所有管理人员：零售店经理、柜长及其他有店内管理职能的人员。

培训目标：

熟悉店经理的工作职责，并理解如何从导购的角色转换为店经理的角色；

熟悉店铺终端日常管理的流程，掌握不同时段的工作侧重点，并熟悉如何与上级、商场人员、其他部门同事打交道；

掌握如何对店铺的业绩目标进行周期分解，设立更合理的短期目标。

熟悉对店铺人员的沟通方法，并掌握各种情况下的沟通实战技巧；

掌握通过店铺终端例会来进行营业管理、团队激励的技巧

课程大纲

超级店经理职业化训练

第一章 超级店经理的基础修炼 店经理是一个特殊的管理者，他既要处理店内诸多具体而繁杂的事物，是店铺经营活动的全面负责人，同时又必须为实现店铺的各种营业目标而努力，更要对店铺的所有者负责，这是一个至关重要的岗位。因此，作为店经理必须要懂得自身的基础修炼。 店经理应具备的素质要求与能力 店经理的角色定位能力 店经理的岗位职责 店经理的职业形象	第一项：【智】的修炼 第二项：【信】的修炼 第三项：【仁】的修炼 第四项：【勇】的修炼 第五项：【严】的修炼
第二章 卓越的团队组建能力 团队的概念 团队的类型 团队的组织 团队的管理	第四章 卓越的团队激励能力——销售团队的士气鼓舞 理解激励——梯子理论 消除反激励因素 激励的方式 销售竞赛激励 做销售团队的激励专家
第三章 卓越的领导力——超级店经理的五项心智修炼	第五章 卓越的协调能力——超级店经理的沟通艺术 沟通三原则 内部沟通渠道 团队内部沟通方法 常见沟通障碍 纵向沟通

横向沟通 与下属沟通面谈的技巧 第六章 卓越的问题解决能力——冲突管理	冲突产生的原因 冲突的两面性 冲突的发展阶段 冲突的处理方法
---	---

2+1 辅训式培训模式：

WORKSHOP 辅导工作坊（一天）		
概述	专题	目标
在培训结束后， 利用 1 天的时间针 对问题进行辅导， 通过工作坊 （Workshop）的 形式，讲师与学员 共同进行培训后的 总结回顾，共同检 查反馈培训后的真 实情况，并进行追 踪辅导。	晨会现场观察	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 将学员分组 ◇ 参加选定店铺的晨会，观察开工前的工作情况； ◇ 方式：实录(记录+摄像)
	小组情况汇总/ 讨论/ 互评 讲师回应/点评	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 肯定强项 ◇ 总结优势 ◇ 发现问题 ◇ 提供建议
	学员讲演	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 学员按照准备好的材料，讲演自己培训后的计划实施； ➢ 课题自拟或讲师拟定，如：改善的小案、好员工介绍，述职报告等……
	学员问题分享	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 店铺存在的问题 ◇ 执行的瓶颈 ◇ 辅导中的困惑 ◇ 团队中的阻力成员 ◇ 协作中的障碍……
	学员交流点评	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 结合学过的团队建设的知识技能、合理建议共同研讨可操作性方案
	讲师点评	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 建议/ 教练/ 总结
	达成共识, 公众承诺	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 改善店铺管理的下一步行动计划与实施方案

服务客户：

奢侈品行业：



ENZO 劳伦斯集团、丝芙兰；

化妆品行业：



百货零售：



政府院校、事业单位及大型集团：平安保险、名门闺秀（中国事业部）、假日酒店集团、文华酒店集团、海航集团、白云机场、南方航空、海南省妇联、海南省共青团、深圳城市学院、国家统计局深圳培训分院等……



课程理

