

《珠宝店长的角色认知》

(2天培训+1天指导)

培训对象：

适用于一线店铺所有管理人员：零售店长、柜长及其他有店内管理职能的人员。

培训目标：

- 熟悉店长的工作职责，并理解如何从导购的角色转换为店长的角色；
- 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

第一阶段

超级珠宝店长训练营 1——珠宝店长的角色认知

第一章 超级珠宝店长的基础修炼

珠宝店长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，是珠宝店铺经营活动的全面负责人，同时又必须为实现珠宝店铺的各种营业目标而努力，更要对珠宝店铺的所有者负责，这是一个至关重要的岗位。因此，作为店长必须要懂得自身的基础修炼。

店长应具备的素质要求与能力

店长的角色定位能力

店长的岗位职责

店长的职业形象

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

第参章 卓越的领导力——超级店长的五项心智修炼

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

第五章 卓越的协调能力——超级店长的沟通艺术

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