
《做店长就是要做业绩教练》

(主讲：王同)

本课程已服务过百通数码、水星、报喜鸟、喜旺熟食、韩束以及众多场公开课……

引子：我们的困惑……

- ◇ 老板感叹：店是开了，像模像样，却只是不赚钱的花架子！
- ◇ 店铺锁事多，人员忙东忙西却没重点，殊不知：业绩才是我们的神圣使命！
- ◇ 提升业绩，团队也非常付出。人员、货品、陈列、形象、促销、消库、竞争应对再加店务管理等等，哪里才是提升门店业绩的法门？
- ◇ 店长人好、业务能力也强，但总是主劳臣逸，带动不了团队，充其量只是个高级导购！
- ◇ 店长的业绩能力不能有效复制给团队：团队战斗力不强、凝聚力不够，靠店长一个人又能玩多大？
- ◇ 导购的成长更多依靠自己的“悟性”，自生自灭，以致流动性高、店铺“人效”不尽人意！再开店铺，仍然无人可用！……

▣ 本课程的是针对店长层面，目的…

- ◇ 牢固竖立门店业绩是终端团队的神圣使命的观念！
- ◇ 知道哪些是门店做业绩的关键，坚定销售团队门店的业绩思维和方法！
- ◇ 店长是终端业绩的主导，要能做好业绩教练，带领团队一起做业绩，复制成功！
- ◇ 同时，也提升店长本身做业绩的能力……

▣ 培训方式：讲授、故事、案例分析、情景演练等互动、启发式教学

▣ 培训课时：12 小时，即贰天

▣ 课程大纲：

第一节：业绩教练是唯一的信仰

一、一切为了业绩！

二、业绩型店长一定是好教练！

三、业绩型的店长会做什么？（素描）

思考：终端团队缺乏业绩意识，会有哪些表现？

四、店铺业绩教练的思考：5W1H

五、对“教练”的关键认知

六、提升型教练五步骤

七、改进型教练

八、针对“问题”或“机会”去教

九、积累教练素材

思考：新人带教如何开展？

思考：促销活动带教如何开展？

第二节：业绩倍增是唯一职责

(门店业绩提升之——教导购顶尖的销售技能)

一、什么样的导购才叫“好”？

二、导购销售的三重境界

三、小测试：场景分析：接待顾客

- 1、笑迎顾客：构建亲和力、沟通是一种态度、建立顾客信任
- 2、了解需求：导购不是导游，探寻需求的逻辑方法、多问多听少说、引导客户需求
- 3、产品介绍：帮顾客找到她想要的，产品介绍及价值塑造的两种方法，给顾客卓越的体验
- 4、建议成交：讨价还价的策略思维，临门一脚的成交技巧
- 5、谢别顾客：购买的顾客给信心，给顾客留下回头的台阶，处理客诉有方法

第三节：从数据中寻找答案是唯一管理

一、为什么是“数据化管理”？

二、如何引导导购，实现你分解给她的销售目标？

三、收集数据，诊断导购业绩能力

四、门店业绩提升之——教导购提升业绩的关键点

- 1、客流量：客流量是立地经营的基础，品牌定位与商圈选择、门店位置及条件；
- 2、进店人数：位置、装修、橱窗/陈列、销售氛围、促销活动、增值服务；
- 3、深度接待率：店内布局与动线设计、迎宾技巧、试穿/体验服务成效；
- 4、成交率：需求把握精准、方案设计贴心、异议应对有效、临门一脚技巧；
- 5、客单价：商品结构、陈列、导购技能、连带销售技巧、例会强化、考核跟进；
- 6、重复购买：会员/价值客户维护、转介绍激励

五、如何提升连带率/客单价？

第一招 货品结构要合理，货品组合成系列

第二招 货品陈列有重点、有系列

第三招 导购知识要配套

第四招 连带销售有方法

第五招 例会技术要强化

第六招 奖励考核要配套

第四节：让顾客爱上我的店是唯一营销

一、思考：让导购知道“粘住”顾客的力量

二、清扫：门店中怠慢顾客的不良表现！

三、教导购用“五心”服务去粘住顾客

四、店铺吸引力指数再高一点——大家齐协力

- 1、硬件吸引人：选址、装修、店面布局
- 2、软件吸引人：软装、货品、出样/陈列
- 3、人员：精神面貌、专业知识、配合度、执行力

五、提升导购的服务水平，服务创造价值

六、教导购粘住更有价值的顾客

第五节：打造狼性团队是唯一使命

一、让你的导购懂得团队协作，这是狼性团队的灵魂

思考：如何引导导购有团队协作的精神？

二、终端导购常见不良心态及其危害

三、管理意味着“搅水”，店长要有意识的建设团队

研讨：店长要有激励团队的能力（非物质激励的手段运用）

四、培养业绩型导购的“销售狠劲”

支柱一 有欲望：做销售要有强烈的企图心，你有成功的欲望才会去行动

支柱二 有目标：今天的努力，明天的结果，有目标会少走很多弯路

支柱三 人勤奋：业绩导向的结果意识，却在过程中实现

支柱四 意志坚：合理的当锻炼，不合理的当磨炼

五、让你的团队更有凝聚力——依托团队实现职业理想的“三大纪律”

- 1、打破沉默，让沟通成为习惯
- 2、换位思考，建立相互理解的文化
- 3、以“家人”情感凝聚团队

第六节：以店为荣是唯一文化

一、教导购要利用好这个平台

二、教导购要一起营造良好的工作氛围

最后，学员疑难问题破解，及小组学员案例分享

(以下空白)