

# 金牌店长五项修炼

## ➤ 课程背景：

“大海航行靠舵手，行军打仗看旗帜”，店长是一个门店生意的灵魂，只有好的店长才能带领团队创造出好的业绩。本课程从店长的岗位职责开始，深度地剖析了作为店长所应该掌握的五项基本修炼，从人员管理、店面管理、货品管理多个角度阐述门店管理之道。《金牌店长五项修炼》是门店店长的必修课程。

## ➤ 课程收益：

- 1、帮助店长了解管理者的十个角色，从而提升个人的管理技能；
- 2、深度剖析门店优秀销售人员的性格特征，及店长的管理技巧；
- 3、帮助店长掌握门店管理的五项基本修炼，快速提升门店业绩。

## ➤ 培训对象：专卖店店长、销售主管、经销商、区域经理、市场督导

## ➤ 培训方式：小组竞赛、互动问答、案例分析、情景模拟

## ➤ 培训时间：6小时

## ➤ 课程大纲：

### 一、店长的角色认知：

- 1、店长的主要工作职责
- 2、店长的十个角色（人际关系、信息传递、决策制定）
- 3、店长的管理要求：从管理结果到管理过程

**案例分享：**从优秀门店销售人员到店长的尴尬处境

### 二、店长的第一项修炼－人员管理

#### 1、面试与招聘技巧：

好的门店销售人员标准是什么？

自信力、影响力、取悦力

#### 2、辅导与培育技巧

店长如何开晨会：培训两秒测试法

店长如何开晚会：销售案例圆桌分享法

**销售实战演练：**情景模拟训练法

**案例讨论：**如何成功地开一次振奋人心的晨会

#### 3、沟通与管理技巧

##### 3-1、与下属的日常沟通技巧

具有同理心的沟通

同理心沟通的概念与使用原则

**小组练习：**五种语言反馈技巧快速提升沟通能力

**案例分享：**小胖为什么对销售经理一直不满意

##### 3-2、对下属的日常管理技巧

不同下属的行为风格与管理技巧

- 强势肯定型员工
  - 感觉良好型员工
-

- 做事小心型员工
- 拒绝排斥型员工

**案例分享：**从西游团队看人物性格与唐僧的用人之道

#### 4、激励与留人

激励的心理学原理 1：马斯洛的五层次需求理论

激励的心理学原理 2：激励的双因素理论

**案例分享：**从霍桑实验谈激励的作用

激励原则：及时、适度和不只关注结果

激励方法：十种不花钱的有效激励方法

**案例分享：**从个人激励转向团队激励，“四小龙”一炮走红。

### 三、店长的第二项修炼—服务管理

- 1、决胜消费者心理的三大形象
- 2、感官收买：创造顾客购买的店面形象
- 3、创造顾客满意价值与超值感受
- 4、门店三维服务模型与四步创新阶梯

**案例分享：**小餐馆如何靠创新服务做出大生意

**小组讨论：**3C 卖场如何创造超越客户期望的服务体验

### 四、店长的第三项修炼 – 卖场管理

- 1、门店表现力的要素：位置、陈列、产品、价格、助销、促销  
产品的四种角色划分  
基于产品角色的位置、陈列和分销出样管理  
体验营销的环境设计：情景体验、对比体验
- 2、门店高端感官营销：视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉

**案例分享：**用感官刺激把顾客留下

**应用工具：**一张神奇的产品销售清单，让销量快速增长

### 五、店长的第四项修炼 – 货品管理

- 1、货品结构管理
- 2、保持店铺健康库存量
- 3、加速货品的周转
- 4、仓库管理
- 5、缺货控制、盘点

### 六、店长的第五项修炼—促销管理

- 1、组织开展促销活动的目的
- 2、门店促销活动的执行步骤
- 3、门店促销活动管理的关键要素：氛围营造
- 4、关联产品销售

**案例分享：**促销创新，我是怎样利用报纸组织团购活动的？

---

