
培训主题：《金牌店长训练营》

一、【课程前言】

零售终端竞争日趋同质化与白热化，人的因素在店铺运营中作用日趋明显；作为店铺的灵魂人物，店长管理水平与辅导能力的高低直接影响整个店铺的赢利水平。权威调查数据显示，一个优秀的店长能够提升店面营业收入的 30%，店长是门店业绩的关键！可中国许多零售店店长大多从导购岗位提拔，综合素质急需提高，普遍缺乏系统的零售店铺管理与销售技能！

本课程根据服装、鞋业类店铺店长实际工作中遇到的问题，从销售型店长、经营型店长、管理型店长三个维度，系统、实效地为店长提供指导和启发，为店面管理人员更好地履行职责，高效经营店铺提供了强有力的支持和帮助。

二、【课程收益】

- 1、理解销售的真谛，掌握常见销售问题的处理技巧。
- 2、把握细节管理，了解日常店务管理和商品管理的内涵。
- 3、通过分析销售数据指标，找到提升销售业绩的改进行动方案。
- 4、通过对影响业绩因素的客观分析，掌握提高店铺客流量、进店率、接触率、试穿率、成交率、客单价、回头率的整体思路和实用方法，并体会到以往没有引起注意的细节，在销售点中突破自我，从而再创佳绩。
- 5、帮助店长认清角色，树立像老板一样思考的工作心态。
- 6、帮助店长了解 80/90 后团队成员的优点和缺点，掌握激励、培训与辅导、团队执行力等团队管理的方法，并领悟到如何不借助权力和职位等外在因素，来提升自己的团队领导力，从而更好地激发团队成员的工作激情和责任心培养。

三、【课程时间】

2天

四、【课程对象】

服装业、鞋业等以店铺方式运作的企业，主要针对个体老板、店长、经理、督导

五、【培训方式】

课堂讲授+案例分析+小组讨论+多媒体视频+游戏互动+现场演练

六、【培训设施】

培训场地、投影仪、笔记本电脑、音响及话筒、白板及笔、50张 A3 大白纸

七、【培训大纲】

第一部分 销售型店长

一、销售的真谛

- 1、销产品之前先让顾客喜欢你
- 2、售产品不如售观念
- 3、顾客买的是一种感觉
- 4、别卖衣服，卖美感

二、销售情景实战处理技巧

- 1、顾客进门过程出现的问题及解决方法
- 2、试穿阶段出现的问题及解决方法
- 3、谈判阶段出现的问题及解决方法
- 4、价格异议及解决方法
- 5、成交阶段常见问题及解决方法

第二部分 经营型店长

一、日常管理工作流程

- 1、营业前的准备工作
- 2、营业中的跟进工作
- 3、营业后的善后工作
- 4、班次交接的“4清”要求

二、店铺营业不同周期的工作重点

- 1、周一至周日的工作侧重点及工作重点内容
- 2、促销前工作侧重点及内容
- 3、促销中工作侧重点及内容
- 4、促销后的工作侧重点及内容

三、商品管理

- 1、服装鞋品订货管理
- 2、服装鞋品陈列技巧
- 3、服装鞋品滞销处理

四、销售管理

1、店铺数据分析-快速诊断店铺问题的关键

(1)、销售额 (2)、分类额/占 (3)、客单价 (4)、坪效 (5)、毛利率 (6)、同比 (7)、库销比 (8)、畅/滞销款 (9)、人效 (10)、平均单价 (11)、连带率 (12)、流失率

2、创新思维：店铺业绩提升之道

- (1)、如何提升店铺客流量
- (2)、如何提升进店率
- (3)、如何提升深度接触
- (4)、如何提升试穿率
- (5)、如何提升成交率
- (6)、如何提升客单价
- (7)、如何提升回头率

第三部分 管理型店长

一、店长的角色认知及心智修炼

- 1、从销售精英到店长的五大角色转换
- 2、店长常犯的五大角色错位
- 3、店长应扮演的六大角色
- 4、店长请学会像老板一样思考

二、店长的团队影响力塑造

- 1、权力性影响力
- 2、非权力性影响力

三、如何激发团队成员的心动力

- 1、零售行业 80/90 后员工普遍现状
- 2、激励的四大误区
- 3、激励的五性原则
- 4、店铺 6+1 激励体系
- 5、店长导致士气低落的原因分析及改善
- 6、激励百宝箱
- 7、不花钱的激励技巧

四、如何可提升团队成员的执行力

1、下达任务的六定原则目标

- (1)、定任务 (2)、定策略 (3)、定计划
- (4)、定责任人 (5)、定标准 (6)、定考核

2、任务实施检查与监控

- (1)、及时处理第一事件的微妙事件
- (2)、关键岗位、关键人员的质量把控
- (3)、强化理论的正确运用

五、团队培训与辅导

1、店铺人员的培训方式

2、做好店员培训的三大冲程

3、案例：怎么让新员工快速融入团队

4、工具：《一带一辅导表格模板》

5、培育及指导店员的八个步骤