

---

# 培训主题：《职业化店长的六项修炼》

## 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！

本课程根据零售店铺店长实际工作中遇到的问题，大量采用来自专卖店的 firsthand 店铺实战案例，从店长的自我管理、团队管理、店务管理、商品管理、销售管理、服务管理等六个方面，系统、实效地为职业店长提供指导和启发，为店面管理人员更好地履行职责，高效经营专卖店提供了强有力的支持和帮助。

## 二、【课程收益】

- 1、帮助店长认清自我，明晰角色和职责；树立职业化的工作心态。
- 2、帮助店长提高工作效能及沟能协调能力。
- 3、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、情境领导艺术等团队管理的方法，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。
- 4、帮助店长掌握店务管理及商品管理等相关知识
- 5、创新思维，帮助店长进行市场环境分析，掌握店铺业绩诊断的思路、方法、工具，并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；加强店铺服务管理，用优质服务塑造品牌。

## 三、【培训对象】

营运总监、经理、零售业门店店长、见习店长、终端督导、终端主管、储备干部

## 四、【培训时间】

2天

## 五、【培训方式】

课堂讲授+案例分析+小组讨论+现场演练+多媒体视频+游戏互动

## 六、【培训大纲】

---

## 第一部分 店长的自我管理

### •店长的角色认知

- 一、案例：新晋升店长的困惑
- 二、从销售精英到店长的五大角色转换
  - 1、工作方式的转变
  - 2、工作立场的转变
  - 3、工作范围的转变
  - 4、业绩标准的转变
  - 5、核心能力的转变
- 三、店长常犯的五大角色错位
  - 1、视频：《谁是团长》
  - 2、案例：重庆滓子洞语录
- 四、店长应扮演的六大角色

### •店长的工作效能提升

- 一、现场测试：测试你的时间管理能力
- 二、时间管理的内涵
- 三、时间管理中存在五大误区
- 四、克服主观低效因素
  - 1、调整心态，避免厌倦、消极情绪
  - 2、缓解压力，学会放松
  - 3、整合资源，避免自身劣势
- 五、克服客观低效因素
  - 1、不要让别人浪费你的时间
  - 2、培养自己说“不”的能力
  - 3、管理好电话、邮件、会议
- 六、时间管理的实用技巧
  - 1、要事压倒一切
  - 2、杜绝做事拖延
  - 3、选择各类工作的最佳工作时间
  - 4、以终为始，结果导向
  - 5、设定工作计划
  - 6、保持专注、第一次就把它做好
  - 7、5S 管理
  - 8、善用零碎时间
- 七、学员练习：烦杂事情归类
- 八、工具：
  - (1)、《四象限管理工具》
  - (2)、《时间纪录表》
  - (3)、《每日事件清单》
- 九、导师点评：你的精彩与不足

### •店长的沟通说服能力

- 一、沟通的概念

- 
- 二、有效沟通的三个注意事项
  - 三、游戏：体验沟通的精髓
  - 四、情境练习：如何发送沟通信息
  - 五、不同沟通风格的人员分析与应对
  - 六、如何有效沟通
    - 1、与上级沟通四种情况及沟通技巧
    - 2、向下沟通四种形式及技巧
    - 3、平级沟通三大要求
    - 4、案例分享：小刘的烦恼
    - 5、工具：
      - (1) 《高效沟通计划表》
      - (2) 《说服领导技巧检查表》
      - (3) 《同下属沟通的准备要点》
      - (4) 《与同事合作态度检查表》

## 第二部分 店长的团队管理

### •高效团队认知

- 一、高绩效团队的认知
  - 1、什么是团队
  - 2、视频：《杨志团体》VS《晁盖团队》
  - 3、讨论与分享：高绩效团队特征
- 二、零售行业 80/90 后普遍现状
- 三、讨论与交流：
  - 1、80/90 后店员优点分析
  - 2、80/90 后店员缺点分析

### •团队激励

- 一、激励的意义
- 二、激励的概念
- 三、激励的四大误区
- 四、讨论交流：店长导致士气低落的原因分析
- 五、如何激励下属
  - 1、管理员工的心态
    - (1) 案例分享：他出差了我有什么办法
    - (2) 让店员主动积极，而不是被动消极？
    - (3) 让店员在工作中全力以赴，而不是全力应付？
    - (4) 让店员在工作中全力想办法，而不是推卸责任？
  - 2、精神激励的十二种技巧
  - 4、激励工具：
    - (1) 《不花钱的激励技巧》、
    - (2) 《赞扬下属的要点检查表》

### •团队目标与绩效达成

- 一、目标管理的概念及内涵

---

## 二、目标管理的 PDCA 循环

### 三、目标制定：

- 1、SMART 原则
- 2、目标制定的三化原则

### 四、目标的分解与下达

- 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
- 7、视频：《工作流程与策略》
- 8、工具：《项目实施甘特图》
- 9、案例分享：《销售目标分解》

### 五、目标实施检查与监控

- 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

### 六、目标的反馈与调整

#### •团队培训与辅导

- 一、店铺人员的培训方式
- 二、做好店员培训的三大冲程
- 三、案例：怎么让新员工快速融入团队
- 四、工具：《一带一辅导表格模板》
- 五、培育及指导店员的八个步骤

## 第三部分 店长的店务管理

- 一、日常管理 workflow
  - 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  
周一至周日的工作侧重点及工作重点内容
- 三、店铺促销期间工作侧重点
  - 1、促销前工作侧重点及内容
  - 2、促销中工作侧重点及内容
  - 3、促销后的工作侧重点及内容
  - 4、店铺例行检查的四个方面

## 第四部分 店长的商品管理

- 一、商品管理的原则
- 二、商品订货管理
- 三、商品陈列技巧

---

四、商品库存周转

五、滞销商品处理

## 第五部分 店长的销售管理

一、市场环境分析—店铺诊断

1、商圈诊断

2、立地诊断

3、顾客诊断

4、店铺功能诊断

5、店铺陈列装饰诊断

6、商品/齐全度诊断

7、促销诊断

8、待客、应对诊断

9、竞争诊断

10、练习：利用鱼骨图、问题树工具分析：店铺业绩下滑的原因

二、内部数据分析-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

三、销售计划制定与实施

四、创新思维：讨论与交流

1、如何提高客流量

2、如何提高顾客进店率

3、如何提高与顾客的接触率

4、如何提高顾客的体验率

5、如何提高顾客的成交率

6、如何提高顾客的客单价

7、如何提高顾客的回头率

## 第六部分 店长的服务管理

一、向客户关系要业绩

二、客情维护常用的方法

三、提升店铺服务的五个维度

四、提升店铺服务质量的三个关键点

五、提升店铺顾客满意度的四个策略

六、处理顾客投诉五步法

---

## 总结回顾