
培训主题：《扬帆起航—卓越店长特训营》

一、【课程收益】

- 1、帮助学员转变观念，培养自主经营意识，掌握自主经营的思路、方法和技巧。
- 2、帮助学员提升客户服务意识、建立专业化服务标准，掌握服务督导工具。
- 3、帮助学员认识店面人才培养体系，掌握培训 PPT 教材的制作技巧及授课技巧
掌握不同类型员工的 OJT 辅导技巧，从而打造卓越的销售团队。

二、【课程对象】

门店店长、店铺管理人员

三、【课程时间】

2天

四、【课程方式】

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+团队 PK

五、【培训讲师】

练登龙（讲师介绍见附件）

六、【培训大纲】

第一部分 店面自主经营

第一章 对自主经营的了解

- 一、自主经营的好处
- 二、自主经营的主要标志
 - 1、心态转变：从要我做到我要做
 - 2、管理三部曲：自主安排工作—自主过程跟进—对结果负责
- 三、店面自主经营的模式及合作方式
 - 1、店长承包制
 - 2、自负盈亏制
 - 3、终端控制制

第二章 店铺运营的初期管理

一、店铺人力资源管理

- 1、店铺的人力配置
- 2、如何用好人才
- 3、如何激励及留住人才

二、店铺的财务管理

- 1、店铺的现金管理
- 2、店铺的成本管理

三、店铺的商品管理

- 1、手机店商品管理
- 2、让手机升值的商品管理
- 3、终端的生动化

四、店铺的开业策略

- 1、开业前的宣传
- 2、新店开业的炒作

第三章 成长期店面运营策略

一、塑造差异化竞争优势

- 1、商品差异化
- 2、人员差异化
- 3、服务差异化
- 4、形象差异化

二、提升店铺效益

- 1、如何保持店铺经营活力
- 2、如何提升店铺的销量
- 3、如何保证店铺的持续盈利
- 4、如何获得更高的净利润

三、店面规范管理

- 1、店面的制度管理
- 2、店铺的流程管理

3、店铺的标准管理

第二部分 店面专业化服务

第一章、培养店面人员的服务意识

- 一、店面人员应扮演好五大角色
- 二、客户服务应树立的正确观念
- 二、待客服务“热情”、“耐心”、“周到”要求标准是什么？
- 三、服务顾客的的五项基本要求
- 五、做好服务的五大职业意识

第二章、店面标准服务礼仪规范

- 一、标准的服务用语
- 二、用顾客喜欢听的六种方式说话
- 三、店面人员的标准形象
- 四、迎宾服务标准
- 五、验机服务标准
- 六、收银服务标准
- 七、送客服务标准

第三章、店面专业化服务管理要领

- 一、销售服务管理
- 二、现场服务管理
- 三、专业化服务督导管理工具
 - 1、《门店服务督察表》
 - 2、《门店服务现场指导记录表》
 - 3、《门店服务问题改善表》
 - 4、《门店服务力改善跟进表》

第三部分 店面人才培养

第一章 建立店面人才培养体系

- 一、店铺人员的培训方式
- 二、做好店员培训的三大冲程
- 三、建立店铺三级培训体系

四、培育与教导员工的八个步骤

第二章 培训授课技巧提升

一、培训教学 PPT 的制作

- 1、PPT 制作中常犯的六大错误
- 2、如何为 PPT“瘦身”
- 3、如何为 PPT 做“美容”
- 4、如何使 PPT 更具“活力”

二、培训技巧提升

- 1、如何激发学员兴趣
- 2、如何生动化讲述培训内容
- 3、授课现场临场应变技巧

第三章 OJT 辅导技巧提升

一、老油条型员工居功自傲，怎么办

二、怎么让新员工快速融入团队

三、对职业迷茫型店员如何激励

四、面对心态消极的“不可能”型员工怎么办？

五、对能力强但态度差的店员该如何辅导

六、对能力差但态度好的店员该如何辅导

七、一日之计在于晨，晨会怎么开才精彩

八、对刺头型店员该如何引导

九、怎样应对斤斤计较型店员

十、店员对收入不满而议论纷纷，该如何协调

十一、店员因私事而影响了工作情绪，怎样调节

十二、怎么让无所事事型店员忙起来

十三、如何将离职员工的负面影响降到最低