
品牌服装金牌店长管理技能提升

课程纲要：

该课程重点讲解做一名具有综合管理能力的店长应该培养自己哪些素质和能力。应具备哪些理论知识和销售技能，强调店长内在气质的修炼和领导能力的打造，是品牌终端店长的必修之课。

第一模块：店长的角色定位与认知

店长的角色定位

店长的功能和作用

店长的工作职能

店长的日常工作内容及程序

店长必备的工作技能

第二模块：店长对品牌的认知

商品与品牌的概念

品牌定位与消费群体

品牌的四度模型打造

品质与品牌的关系

熟记公司品牌优势

第三模块：店长个性特征与销售业绩

店长形象与成交率

店长行为与成交率

店长语言与成交率

成功的销售从了解自己开始

你了解不同类型的顾客吗？

洞察顾客的技巧

第四模块：优秀店长必练的 10 大功力

强力的销售热情

对产品的绝对忠诚度

丰富的商品知识

熟练的色彩搭配技巧

熟练的陈列展示技巧

熟背销售话术

运用思维导图记住你的顾客

跟踪老顾客的服务技巧

搜集客户意见及时反馈给公司

对竞争对手了如指掌

第五模块：店长实战销售技能训练

店长肢体语言训练

店长说话胆量训练

店长说话音量与语速训练

店长的亲和力训练

学会赞美你的顾客

制造销售氛围，团队协作

(销售实战演练 学员分组模拟演示)

第六模块：让业绩翻倍的“销售话术”

什么是销售话术

销售话术的魅力

如何编写销售话术

开放式提问的技巧

封闭式问话的技巧

假设成交

让顾客的同伴成为导购

充满自信，肯定回应

推介商品专业性不夸张

用数字和真实案例来做说明

如何回答顾客敏感性提问

帮顾客解决所有想问的问题

不要与顾客争辩

顾客就是我的老师

真心喜欢每一个顾客

善用意念感召你每一个老顾客

将最好的信息告诉你的顾客

节假日要时刻想着你的顾客

帮你的顾客解决力所能及的难题

(销售话术演练 学员一对一模拟演示)

第七模块：店长门店管理技能

专卖店的人事招聘和管理

新员工的入职培训

专卖店的日常事务管理

专卖店货品管理之订货、上货、补货

专卖店的促销管理

专卖店运营督导

专卖店的货品陈列督导

数据分析与业绩考核

第八模块：如何处理顾客的投诉

顾客投诉的原因分类

了解 6 种顾客类型

处理顾客投诉的 5 大步骤

处理顾客投诉的“5 字”原则

处理顾客投诉的 4 个技巧

第九模块：优秀店长自我管理

领导的胸怀全局的观念

认识自己了解员工

专业技能提升保持影响力

时间管理高效工作

制定个人计划设定团队目标

用积极情绪影响你的员工

忠诚职业才能成就未来

快速学习保持领先
