

# 店铺带教辅导技巧

## 课程背景：

品牌竞争核心是团队的竞争，空降兵对企业来说，存在因价值观不同或团队融合带来的高风险和高成本等诸多不确定因素，从而影响品牌的市场表现和口碑。因此，如何打造一支专业、高效、稳定的核心团队已经成为企业业绩持续增长的非常重要的课题。建立一套行之有效的教育训练系统和快速复制人才的机制，是打造核心团队的利器。

本课程从门店实际业务痛点出发结合优秀品牌成熟的人才培养机制，给企业一套简单、快速、有效的人才培养和复制的方法。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**店长，区域经理，零售经理，培训经理

## 课程收益：

- 了解卓越品牌人才管理的核心竞争力
- 掌握零售人才的发展规律
- 零售人才培训辅导的差异化给企业带来什么效益
- 掌握门店带教和辅导技巧
- 掌握零售人才快速复制的机制

## 课程风格：

- **源于实战：**课程内容来源企业实践经验，课程注重实战、实用、实效
- **幽默风趣：**课程氛围非常好，擅长用互动、故事、案例点燃培训现场
- **逻辑性强：**系统架构强，课程的逻辑性能够紧紧抓住每个听众的思维
- **价值度高：**课程内容经过市场实战打磨，讲解的工具均能够有效运用

## 课程工具

工具一：门店带教四步曲

工具二：零售人才复制四个要点

工具三：两种提问方式

工具四：带教效果跟进培训四步骤

工具五：一个零售培训体系的建立

**课程方式：**案例分享+视频教学+角色演练，确保学员掌握门店带教的步骤和方法

## 课程大纲

**开场游戏：**谁是第一（团队建设，组名，组长，口号等）

**第一讲：人是第一生产力**

**一、“人”在零售业中的作用**

**思考：**业绩靠人还是团队？

1. 为什么你的团队不稳定？

**案例：**优衣库店长的思考

## 二、团队管理理想和现实

### 1. 现实中的团队管理

### 2. 理想中的团队管理

- 1) 选人——相同的价值观
- 2) 训人——专业度的培养
- 3) 用人——战斗力的激发
- 4) 留人——安全感的建立

案例：某品牌管理层高流失率思考？

## 第二讲；零售人才体系

### 一、实习生培养体系

#### 1. 为什么要用实习生？

- 1) 投资回报率分析
- 2) 价值观和忠诚度

#### 2. 怎么培养实习生

- 1) 专业领域的定位——沟通并确认好领域
- 2) 阶段性目标管理——分阶段分步骤目标考核和跟进
- 3) 理论和实践并行——零售业最重要的是一线经验
- 4) 企业价值观培养——培养可以跟企业走下去的人
- 5) 职业生涯规划——短期，中期，长期规划
- 6) 人文关怀——贴心周到的关怀

案例：六名实习生的成长

### 二、在职人员培养体系

#### 1. 在职人员培养的重要性

- 1) 投资回报分析
- 2) 和企业一起成长
- 3) 发现种子选手，淘汰不符合企业要求的人员

#### 2. 在职人员培养

- 1) 培养唯一目标是为企业解决实际问题
- 2) 多样化、多层次的培养方式
- 3) 和本职工作的绩效挂钩
- 4) 内部晋升通道规划

案例：日本品牌的思考

### 三、非常规人才培养

1. 轮岗——重点潜力人才
2. 轮店——有效降低员工流动率发现种子选手
3. 新店——开店的方式给员工锻炼的机会
4. 外派——有目的给到发展平台促进与员工成长
5. 机制——让员工成为老板促进成长

案例：全国性品牌千家直营店铺的思考

## 第三讲：零售人才快速复制

### 一、怎么理解带教

#### 1. 培训和带教的关系

- 1) 受众群体相同
- 2) 解决不同面向的问题
- 3) 方式和方法不同

## 2. 何为带教和辅导

- 1) OJT 技术 : on-job-training
- 2) 带教给门店带来什么?
- 3) 带教的人需要具备什么条件
- 4) 什么人需要被带教

## 二、带教的技巧

### 1. 带教需要做好哪些准备

- 1) 资料和道具准备
- 2) 心理准备
- 3) 如何确定由谁带教

### 2. 带教步骤和方法

- 1) 带教四步骤
- 2) 提问的技巧
- 3) 沟通技巧
- 4) 赞美的技巧
- 5) 标准化和差异化有效结合

情景模拟：门店销售场景

### 3. 带教效果跟进

- 1) 标准化辅导工具
- 2) 定期按时的反馈检查机制

## 三、带教的注意事项

1. 坚持结果导向
2. 正面鼓励为主
3. 批评对事不对人
4. 同理心

## 第四讲：门店员工类型

### 一、员工四维分类

#### 1. 能力和意愿不同区分门店员工的类型

- 1) 能力高，意愿高——鼓励为主
- 2) 能力高，意愿低——鼓励为主
- 3) 能力低，意愿高——需要培训
- 4) 能力低，意愿低——考虑是否淘汰

#### 2. 各种类型的员工特点和带教方式

- 1) 小白兔型——案例辅导
- 2) 意愿不足型——榜样管理
- 3) 油条型——规则辅导
- 4) 老好人型——目标激励和辅导

讨论：门店员工类型和应对

### 二、店长 1 分钟管理

1. 1 分钟正面激励

2. 1 分钟负面激励

案例：淡场 1 分钟活跃

## 第五讲：带教工具和应用

工具：员工带教手册

### 一、关键知识要点

1. 带教四步骤
2. 带教技巧
3. 店铺员工类型

### 二、应用场景

1. 新员工训练
2. 问题员工辅导
3. 潜力员工培养和辅导