

## 《店面经理人员管理实操技能训练与团队绩效提升（1天）》

### 【课程背景】：

松下幸之助说：企业即人。针对店面经理而言，人员支撑着整个店面的业绩。人员管理技能水平，直接影响着店面业绩的水平。

但是，绝大部分店面经理做业务出身，自身优秀并不意味着团队优秀。人员管理的问题始终困扰着店面经理。诸如：如何选择合适的店员？如何培育水平低下的店员？如何充分发挥每个人的潜能？如何赢取员工的献身精神，留住人才？

本课程针对店面经理讲授的面试、用人、留人、塑造管理风格等方法技巧，深入浅出而且实用有效，最终落实到店面整体绩效提升上，为店面经理提供更多地思考和实操工具。

### 【培训对象】：

店长/店面经理。

### 【课程收益】：

通过培训，使店长/店面经理认识到选人、育人、用人、留人及团队绩效提升的重要意义；掌握具体措施与技巧，提升人员管理能力。

【授课时长】：6h/天；1天。

【授课大纲】（可根据客户要求微调）：

### 第一部分 人员对店面的重要性

#### 思考：

- 1、你为什么做店长/店面经理（以下简称“店长”）？
- 2、店长岗位到底有哪些价值？

#### 一、人员对店面的到底有多重要？

- 1、总体来看，成也是人，败也是人。
- 2、支撑店面业绩，决定生存与收入水平。
- 3、控制店面运营，决定发展与收入稳定程度。

#### 二、优秀的店面管理的标准

- 1、经营业绩优秀。
- 2、核心人员稳定。
- 3、制度、流程规范。
- 4、工作氛围积极。

#### 三、店面人员管理的常见问题？

- 1、选人的标准？

- 2、如何培育人员？
- 3、如何使用人员？
- 4、如何留住核心人员？

#### **四、店面业绩提升的常见问题？**

- 1、如何借公司势，顺应天时？
- 2、如何借位置势，造就地利？
- 3、如何借人员势，促进人和？
- 4、店面整体业绩借助哪些工具提升？

### **第二部分 如何面试选拔店员？**

#### **一、简历分析**

- 1、看家庭情况
- 2、看教育背景
- 3、看工作经历
- 4、看个人评价

#### **二、安排面试**

- 1、面试地点哪里好？
- 2、面试时间什么时候更合适？
- 3、谁参加比较好？

#### **三、面试问题设计及分析**

- 1、如何开场？
- 2、问题设计
- 3、关键点剖析
- 4、整体把握

### **第三部分 如何培育店员？**

#### **一、新入职店员**

- 1、第一周至关重要。
- 2、专业技能提升的几个培育阶段。
- 3、培养团队忠诚度的几个方法。

#### **二、店员培育**

- 1、发现问题，是第一步。
- 2、常见问题：
  - (1) 业绩低落、士气不足、氛围欠佳。
  - (2) 管理不规范、制度不健全，随意性强，朝令夕改。

- (3) 销售技能水平低下。
- (4) 不注重学习提升
- (5) 不喜欢分享

### 三、培育工具

- 1、师徒制
- 2、会议分享
- 3、培训体系搭建
- 4、建立讲师队伍

## 第四部分 如何用人？

一、原则：优势互补，用人所长。

### 二、如何发现店员优势？

- 1、会议中
- 2、培训中
- 3、业绩中
- 4、旁人评价

### 三、用人不疑、疑人不用

- 1、信任，是最伟大的力量。
- 2、疑人，是对下属最大的伤害。

## 第五部分 如何留人？

### 一、留人的基本规律？

- 1、留人首先要留心
- 2、业绩收入是关键。越到基层越谈钱。

### 二、留人的四个主要措施

- 1、待遇留人
- 2、事业留人
- 3、感情留人
- 4、机制留人

## 第六部分 如何提升整体店面业绩？

### 一、店面业绩“正循环”

### 二、整体提升店面业绩“三大工具”

- 1、树立标杆
- 2、狠抓 20%
- 3、争取 80%

