

终端店铺人员管理篇

【课程背景】

根据对员工成长的个人特质、家庭与社会环境等综合因素分析，了解员工的人格与行为特点，针对他们的职业价值观、目标等问题与现有组织行为管理冲突问题，以及管理者对员工管理行为方式的调整问题实施解析与培训，从而掌握员工的共同心理、行为、职业特征。掌握对员工的管理技巧，建立对员工具有影响力新型领导特质，增加对员工的有效管理与培养能力

【适合学员】 店长、督导、运营经理、销售经理等

【培训方式】 授课、互动、实操演练

【课程时长】 1天（6小时/天）

【课程大纲】

第一部分：店长的角色认知

- 1、终端店铺出现了哪些问题：；
- 2、决定店铺业绩的重要因素是什么？我们能做什么？
- 3、店长需要具备的八大能力（重点）

第二部分：店铺管理体系的三个关键点

- 1、店铺组织架构——各个功能组别的使用
- 2、如何制订店铺编制计划及排班
- 3、店铺各个岗位职责
- 4、管理者的工作规划（重点）
 - 营业前、中、后的工作重点
 - 淡旺场的工作重点
 - 每日、每周工作重点

第三部分：人员管理

1、人员问题分析

- 人在店铺的重要性
- 员工离职的代价
- 人员管理不善的代价

2、有效人才甄选

- 招聘渠道的选择
- 招聘广告的编写技巧
- 面试的内容形式和注意点

3、知人善用、因材适用

- 管理者的职责
- 5种员工分析及管理方案（小狗、老狗、老黄牛、问题、明星员工的6个特征）
- 5类员工的管理方法
- 承上启下的沟通法宝
- 有效的表扬和批评（重点）

4、员工带教技术

- 人才培养的三个主要方法
- 带教内容
- OJT 五步法带教出好员工
- 新员工带教流程和注意点

➤ 老员工带教流程和注意点

5、**员工激励技术**

➤ 员工的内心想要什么？

➤ 激励的误区

➤ 激励技巧(重点)

- 尊重

- 氛围——通过播唛、打气、游戏、暗语等营造店铺氛围

- 有效的表扬和批评

- 目标管理——SMART 原则

- 以身作则