

金牌店长培养计划

【课程背景】

- 1、微营销时代，客流量明显减少，如何提升进店人数？
- 2、目标如何科学分解，如何做好目标数据分析与目标追踪？
- 3、90后员工不好管理，员工流程执行力低，如何提升团队领导力？
- 4、新员工流失多，上手慢，如何复制导购，如何提升教练辅导技术？
- 5、如何做好员工情绪管理，有效激励员工斗志，如何天天给员工打鸡血？
- 6、员工有效沟通，公司部门要协调，客户投诉冲突处理，如何做好内外沟通管理？
- 7、现场人货场问题，店长不会系统分析与思考问题，如何提升店长现场解决问题能力？

这些问题如何解决？一店之长，是开拓市场的前沿指挥官，是销售第一线的领军人物，直接关系到门店业绩。

【课程对象】 店长、店助、督导、经理等

【课程时长】 3天（6小时/天）

【课程大纲】

第一部分 店铺怎么了？我们怎么办？

解决问题：现在大环境改变了，生意一下非常惨淡，店长都不知道怎么了？怎么去做？还是以以前的方式管理店铺、做销售已经不行了，守株待兔的销售方式已经过时了，只能等死。同时很多店长从导购提拔上来，不知道如何运作店铺，如何管理员工。这个部分就是帮助店长构建门店运营系统的框架，让店长做到胸中有数掌握门店运营系统。

第一单元：导入——增加店长危机感、提升自身学习改变的心态和观念

- 一、 门店营销竞争大环境分析
- 二、 宏观看待中国商品经济发展现状
- 三、 门店销售和服務的发展历程、现状和未来展望

第二单元：店长自我定位——心态决定一切，定位决定管理结果

- 一、 店长在门店的价值是什么？
- 二、 什么样的店长是好领导者？
- 三、 店长如何自我定位成就店铺？

第三单元：店长具备的管理技能——让店长了解要做什么

- 一、 如何评判冠军门店

——市场占有率、赢利能力、顾客满意度、员工满

意度

- 二、 店长要具备哪些系统的能力和技能

营销管理系统；

目标管理系统；

员工培养系统；

人员激励系统；

现场管理系统；

沟通管理系统；

- 三、 诊断：对照自己店铺，你的运营系统哪里出现故障了？

第二部分 运作门店 6 大管理系统，掌握管理 8 大技能——打造冠军店铺必备

解决问题：单店赢利模式持续赢利需要打造 6 个门店运营系统并持续健康的运行，又取决于门店团队的推动，而店长是最终决定 6 个系统是否健康运行的关键。

第一单元：营销管理系统——引客入店能力、销售推动能力、VIP 管理能力

- 一、 引客入店能力

- 1、 分析环境和自我品牌定位，明确目标客户是谁
- 2、 如何引客入店的 10 大策略

二、 销售推动能力

- 1、 学会门店数据分析，读懂销售报表，追踪员工目标进度
- 2、 即时采取对应策略推动销售目标达成
 - 调整陈列、调整货品、激励员工、提升进店率、联单率、试穿率、大单率等

三、 VIP 管理能力

- 1、 店铺 VIP 维护现状
- 2、 提升 VIP 客户消费的策略

第二单元：目标管理系统——(目标管理能力) 目标订立、目标分解、目标实施

一、 目标管理的 4 大误区是什么？

二、 目标订立的方法和要领

- 1、 店铺目标订立的三大因素：生意目标、服务目标、运作目标

三、 目标分解的方法和要领

- 1、 分解目标 7 分法：年、月、周、日、时段、人、货目标订立的方法

四、 目标事实的方法和要领

- 1、 任务落地的原则和方法
 - 5W2H、承诺法、激将法的操作方法
- 2、 激励目标达成的方法
 - PK 法、例会法等
- 3、 例会如何开？
 - 例会目的是什么？
 - 高效晨会如何开？
 - 如何开好月、周、日、班会？

第三单元：员工培养系统——(员工带教能力) 建立店铺持续推动的原动力

一、 员工带教和辅导的困惑

——新员工不想学、老员工抗拒学、学后不用、不会带教、老员工不愿教

二、 5 大对策：导入落地工具方法

三、 专业店长必备的三大带教技术

- 1、 OJT 教练模型四步法
- 2、 GUIDE 教练模型五步法
- 3、 DIRECT 教练模型六步法
- 4、 带教时店长的四步沟通方法

四、 问题员工的源头是什么？如何规避？

第四单元：人员激励系统——（员工管理能力）让员工激情工作

一、 你的店铺激励 OUT

——薪酬机制老化、精神激励缺失、店长没有激情、没有打造快乐门店、没有妥善管理员工情绪

二、 员工消极的原因是什么

三、 人员甄选的技巧和方法

四、 知人善用、因材施教

- 1、 员工类型分析及管理方案
- 2、 老员工管理方式
- 3、 新员工管理方式

五、 有效激励的策略是什么

- 1、 激励别人先激励自己
- 2、 员工情绪激励方法
- 3、 打造最有效薪酬激励制度
- 4、 打造门店激情工作氛围
- 5、 打造快乐门店方法和机制

第五单元：现场管理系统——（现场管理力）全面推动店铺持续运行

一、 平常我们店铺都做些什么？

二、 我们应该做些什么呢？

- 1、 店铺组织架构——各个功能组别的使用
- 2、 如何制定店铺编制计划和排班
- 3、 各个岗位的工作职责
- 5、 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、周的工总重点

第六单元：沟通管理系统——（沟通力）让店长做到上通下达

一、 由于沟通不畅、店铺出现了哪些问题？

二、 为什么沟通这么难？有什么哪些原因？

三、 因人而异的沟通策略

四、 和员工沟通的方法和技巧

- 1、 为何夸奖一个人变成打倒一群人？
- 2、 为何批评一个人离散了一个团队？
- 3、 如何用赞美让员工都动起来？
- 4、 如何用批评让员工心服口服？

五、 如何与上司和谐共事——养成 8 让习惯

1. 及时报告你的进度——让上司知道
2. 有问必答，而且清楚——让上司放心
3. 努力学习，了解上网 i 语言——让上司轻松
4. 接受批评，不重复犯错——让上司省事
5. 少敲上司的门——让上司省心
6. 不忙的时候帮助别人——让上司有效
7. 毫无怨言地接收任务——让上司圆满
8. 自动提出改进计划——让上司进步

六、客户投诉与冲突处理的五步消气法