

# 《门店运营工作效率与团队管理能力提升》

## 【课程特色】

讲授互动、培训故事、视频观摩、角色扮演、小组研讨、案例分享、课堂练习。

【课程对象】各级门店经理、导购，区域经理。

【课程时长】1天（6小时/天）

## 【课程大纲】

### 前言

- 1、新经济时代对企业管理提出新要求
- 2、管理是什么？
- 3、店面运营管理的重点：工作管理、人员管理

### 第一部分 门店运营工作效率

#### 一、什么是营运管理？

- 1、营运管理的内容？
- 2、营运管理的组织架构，职责设定
- 3、门店营运管理的主要工作要求。

#### 二、门店营运效率提升之五力提升法

- 1、门店效率的五力诊断
- 2、核心问题：门店人员状况如何
- 3、五力提升法
- 4、店面业绩提升平衡轮

#### 三、人员管理篇

- 1、了解顾客，了解自己
  - 1) 顾客是谁
  - 2) 顾客喜欢的销售人员是什么样？
  - 3) 顾客喜欢什么样的服务。
- 2、店长的职务描述：
  - 1) 职责、态度、需要的能力
  - 2) 店面管理必做的五项管理
- 3、店员的职务描述：职责、态度、需要的能力
- 4、店长及店员素质提升平衡轮

#### 四、团队管理篇

- 1、团队概述
- 2、卓越销售团队的六大要素
  - 1) 共同的目标和愿景
  - 2) 积极正向的团队文化
  - 3) 良好的培训快速成长
  - 4) 内部管理和沟通
  - 5) 打造销售执行力
  - 6) 持续有效的激励和辅导
- 3、销售模式与管理风格的匹配
- 4、如何做好店面团队的选、育、用、留

## 五、流程管理：营业前、营业中、营业后

## 六、店面管理

1) 店面管理

2) 货品管理

## 七、账务管理

1) 库存商品明细账

2) 盘点

## 八、投诉管理

1) 顾客为什么会不满

2) 顾客在抱怨时想得到什么

3) 抱怨未得到正确处理后果

4) 及时的处理顾客投诉

## 第二部分 团队管理能力提升

### 顾客喜欢什么

1、自我管理的三要素

2、为什么首先要管好自己

3、角色认知

1) 角色认知

2) 销售经理与销售代表的工作差别

3) 销售经理常见管理误区

4) 销售经理在团队管理中的典型定位

4、职业态度：经理应具备的5个态度与意识

信心、进取心、有勇气有担当、效率意识、成本意识

5、专业技能：销售经理必须具备的十种能力

领头能力、实干能力、执行能力、学习能力、策划能力、凝聚力、授权能力、识人用人能力、沟通激励能力、创新能力

### 一、团队管理篇

1、团队概述

2、卓越销售团队的六大要素

1) 共同的目标和愿景

2) 积极正向的团队文化

3) 良好的培训快速成长

4) 内部管理和沟通

5) 打造销售执行力

6) 持续有效的激励和辅导

3、团队管理的三大法宝

1) 激励篇

2) 沟通篇

3) 辅导篇

### 三、目标管理篇

1) 销售队伍管理风格的实质

2) 产品销售属性解析图

3) “效率型”与“效能型”两种销售模式的比较

4) 管理“效率型”与“效能型”团队的侧重点

## 2、销售团队目标制定

- 1) 销售队伍的四类工作目标体系
- 2) “财务”贡献指标的确定
- 3) “客户”增长指标的确定
- 4) “客户满意”指标的确定
- 5) “管理动作”指标的确定

## 四、运营管理篇

### 1、销售人员的甄选

- 1) 效率型销售对销售人员的要求
- 2) 效能型销售对销售人员的要求
- 3) 如何面试销售代表

### 2、系统培训销售团队的“四个冲程”

- 1) 销售团队培训中常见问题
- 2) 销售队伍培训涉及领域和方式
- 3) 系统培训销售队伍的“四个冲程”
- 4) 系统培训销售队伍的四个步骤
- 5) 入职强化训练
- 6) “培训四冲程”之销售专项训练

### 3、销售团队日常管理控制的“四钩一罩”

- 1) 销售队伍日常管理控制过程中的常见问题
- 2) 管理控制的要点
- 3) 管控销售团队的四钩一罩
- 4) 第一把“钢钩”是管理表格
- 5) 第二把“钢钩”销售例会
- 6) 第三把“钢钩”是随访观察
- 7) 第四把“钢钩”是工作述职
- 8) 不同成长阶段“四把钢钩”的侧重分配

### 4、销售人员的在岗评价

- 1) 评价销售人员时的常见问题
- 2) 三维度评价法
- 3) 评价后的典型行动策略
- 4) 销售员四大分类及不同的管理风格
- 5) 影响销售人员工作状态的八只“拦路虎”
- 6) 马斯洛的需求理论同双因素理论对比
- 7) 双因素理论及在团队激励中的应用