

门市店面精细化管理与销售营利提升训练



一.训练题目：门市店面精细化管理与销售营利提升训练

二.课程时数：12 小时

三.参加人员：店面管理人员 店长

四.课程内容：

- 本专业课程将以品牌连锁经营与现况来做实务分析,完全不谈理论内容可立刻操作且不深奥，完全为店长程度量身定作
- 部份课程内容加入日本连锁经营士会最新部份授课内容
- 部份课程内容加入上海交大海教院流通零售 EMBA 班部份授课内容
- 部份课程内容加入北大民营经济研究院流通零售中心 EMBA 班部份授课内容
- 课程内容强调门店精细化管理.店面职业工作技巧.销售业绩提升,店面团队领导力.新零售调整.门店工作执行力等细节

壹. 专营门店的经营与品牌价值链的竞争力

(一).影响品牌门市流通零售营运构造变化的因素

- 新零售时代的来临与影响

零售业该意识到的大环境因素

由双十一活动的观察新零售时代的冲击

新零售时代门市专营巨变在哪里 (變化與進化)

目前国内外市场环境简单分析 (因为市场在改变所以我们要跟着变)

门市专营改变为信息运用业 (門市可以自力做到)

市场环境真的不好吗 (環境變化的適應與改善)

门市专营零售成功的方法和以前完全不一样了 (方法悄悄地改变是在哪里)

案例分析：

(二).由门市专营店面终端管理经营方式

●我们需要改变以前店面经营的思维

对未来想和市场获利别人分析了些什么

●持续营利的店面必须具备的思维总结

思维一：从做生意到做区域内品牌口碑

思维二：从重销售量到重客户服务

思维三：从重销量到重可持续发展

思维四：从新零售时代茫然到运营方式的调整

思维五：从粗店面管理到店面管理细致化

●我们现在店面经营的问题到底出在何处总结

思维一：品牌陈列与价格策略的破坏

思维二：终端经营太家庭化

思维三：门市管理粗糙

思维四：对品牌商太过依赖

思维五：商品贩卖模式老化的问题

(三).看看别人店长怎么说与如何作

案例分析：某门市专营品牌连锁专卖的操作案例

店长 **SHERONA** 的管理作为（成功绝非偶然）

总结分析：店长的工作投资与舍得的态度对店面整体能力地影响

人员流动的应变模式（人员流失如何应变）

店员战斗力的经验传递（如何应变人员流失下的战斗力提升）

店如何强化店面凝聚能力

贰. 门市店长对持续盈利的店面管理要点如何做

(一).门市专营店长管理工作目标拟定是否粗糙

●店长是否有订每日、每时段目标

●是否利用时段会议对目标进行跟进

●是否对目标未达成的原因进行讨论

- 是否在时段讨论上给员工足够的激励让员工达成目标
- 是否由每周的分析中找到每周管理需要改善的重点

(三).门市专营店长对畅销品的管理改善

- 每周找出畅销品了没
- 畅销品的库存够吗
- 员工清楚畅销品的库存吗
- 管理者分析过商品形成畅销的原因吗
- 畅销品有替代品吗
- 是否教会员工搭配畅销品与其它货品出样（如滞销品）

(四).门市专营店长对滞销品的管理改善

- 每周找出滞销品了吗
- 对滞销品是否加强了重视，如调整陈列等
- 是否对滞销品定每人每日销售目标，让员工重视
- 数量及金额占比最大的滞销品搭配其它出样了吗
- 是否教员工滞销品的卖点呢
- 滞销品陈列位置是否可以加些东西使客人目光停留

(五).门市专营店长如何凝聚员工精神

- 是否通过故事激发员工的积极性与斗志
- 是否经常主动收集资料训练员工的技能
- 是否了解员工的行为特质与销售工作强弱项
- 排班时是否强弱搭配
- 是否知道零售终端侧重地是领导而非管理
- 店员流动率大的原因何在有何方法来降低店面销售力损失
- 8090 后心理与行为是什么我如何影响他们

(六).门市专营店面的坪效与流动路线进化

- 橱窗及模特是否经常陈列低价位货品

- 同事是否一直在卖便宜货品
- 是否制定中端价位货品为每周主推
- 是否教员工主推货品卖点
- 是否注意到店面动线与分区
- 客流量高的地方货卖得如何有调整过吗

(七).新零售时代的高端客户开发方式已改变

区域市场中如何找出潜在客户(如何擴大你的市場)

新零售时代促进购买欲望的 **MONEY** 操作模式参考(介绍产品的模式已悄然改變)

(八).找出每个商品的卖点在品牌集客力中的重要性 (问题分析与改善展开)

▲区域门市终端导购与刺激性 **POP** 该如何作业

▲推荐作业方式

(九).對應新零售時代門市專營店長應自我提升的方向

新零售時代一線售貨員能力側重與傳統的巨大差異處 (用人與能力建設方向改變)

為何一線營業人員能力需徹底改變的理由分析

- 满足客户需求的产品知识
- 強化客戶記憶的行動方法
- 客户需求價值排列順序的快速识别
- 人際關係擴展與運用
- 丰富的谈资與對應
- 顧客購買心理與行為模式知識

(十).有一些简易的风水聚財观念也该听听 (門店不要不相信)

对角线作业与改善

- 自身形象热情活力与工作節奏感
- 谈判技巧

叁. 门店经营管理中部属的培育层面运作

(一). 門市專營門店管理工作中為什麼該進行教練型工作

開發指導的重要性（用與養）

為何門市專營的主管該是教練式的主管（效益與理由）

記住新一代年輕員工和老一輩員工的巨大差異（特質與代差的管理對應）

(二). 門店主管從日常銷售工作中教導部屬的重點

在門市管理中如何執行部屬培育與知識經驗傳遞

● 教導店員搜集商品的經驗與知識（問題分析與改善展開）

● 教導店員顧客資料搜集與利用方式的經驗與知識（問題分析與改善展開）

● 教導店員商品細部分解的經驗與知識（問題分析與改善展開）

● 教導店員找出每個商品的賣點與知識經驗（問題分析與改善展開）

● 教導店員不同顧客對應的經驗與知識（問題分析與改善展開）

● 教導店員高端客戶的維護的經驗與知識（問題分析與改善展開）

(三). 新零售時代門店主管該如何做好激勵機制

● 新零售時代終端激勵機制的概念已發生變化（放大與展開）

● 門市店面激勵操作新側重的作法技巧分析

肆. 門店管理中的團隊凝聚力運作

(一). 終端一線門市店長管理角色的誤解（店面終端管理和一般管理根本不同）

● 新零售時代零售業人員特質的分析（世界零售影響力第二日本船井研究所的分析）

● 我們在零售人員管理上面所犯的根本性錯誤何在（戰鬥力不佳該怪你錯誤的技巧）

● 因應行業特質不同一線終端管理與他業根本性不同（多年來你一直錯誤在哪裡）

● 店面一線營業人員的特質有些什麼（也談 8090 後人員的特質與特殊戰鬥力）

● 店面領導和管理根本的差異性（新零售時代 28 定律該改成 82 的管理方式如何做）

● 店面領導力與凝聚力的關係（管理零售終端運營人員該重在何處）

(二). 店面帶人風格與工作的影響

案例分析：李廣與程不識的帶兵方式與個性影響

(三). 成功的店長帶團工作該避免哪些

店面管理人员常犯的错误的在何处 (店面管理人员常犯 30 项错误的自我省思)

2008 年上海社科院对国内店面的员工针对店长的抽样调查报告

这些行为模式将严重影响到店面团队的精神

伍. 店面经营管理工作的总结改善

(一).店面销售不顺常有的误区总结 (店面日常工作该警觉的地方在何处)

- 不注重各类数据的作业，不知目前数据对精准销售好处与作用
- 不会找出每个商品的卖点
- 不熟悉顾客购买心理过程
- 没对业绩分析来掌握顾客的消费趋势，作为日后商品订货的依据
- 顾客购买情报记录不足，一线部份功能丧失
- 客户持续追踪效果不足

(二).商品管理日常检视应用表参考

柒. 店面日常管理细化工作操作检查参考表

(一).店长日工作流程操作细分检视表

- 开店前的营运管理准备 (人员面、商品面、清洁面)
- 营业中营运管理作业 (营业高峰前) 贩卖态势、卖场整理
- (营业高峰中) 贩卖态势、卖场整理
- (营业高峰后) 贩卖态势、卖场整理
- 开店中经常性营运管理作业 (商品面、服务面、清洁面、POP 面、候场运作面)
- 打烊的营运管理作业 (卖场面、作业场面、现金面)

学习参考数据

12 种类型的顾客心态与对应参考

(基本类型、基本特点、次要特点、其它特点、如何引导购买)

左凤山教授简历

- 德国联邦埃森州立大学 ULUM 研究院毕 埃森大学工设 DID 博士
- 全球商业竞争力组织 I.C.M.A 资格 (亚洲六位之一)
- 美国商业零售管理教育协会 AABE 全球商业竞争战略研究员
- 上海社科院邀访高级讲座 (管理论坛) 2001.3.5
- 中国消费品营销策略发展高峰会 (2004.7.16 全国政协礼堂)
- 福建省武夷高峰论坛 (2004.10.22) 省电视台访问 (2004.10.22 播出)
- 中国百货零售业总经理高峰研讨会 (2010.3.28)
- 中国中小企业竞争力讲座 (国家银河培训工程)
- 中央全国人民大会堂 (2004.12.8) 中央 4 电视台访问 (2004.12.12 播出)
- 台湾地区经济部中小企业处产业顾问团成员
- 福建省闽西南五市企业协作网首席顾问
- 左老师快消品茶叶类企业辅导与培训操作经验
泉州八马茶叶 福建安溪华祥苑茶 厦门茶叶顾问 福建天福茗茶 厦门云香茶业
- 左老师百货與服飾类門市專營店面培训操作经验 (购物中心、百货、专卖门市)
原(台湾)商品流通协会执行长
原福建省闽西南五市企业协作网首席顾问
原(台湾)连锁门市协会特聘资深讲师
原全国企业竞争力发展机构首席顾问首席资深讲师
原中国国际商务咨询顾问师评价委员会(IBCAC)评价委员
加拿大国立皇家大学企管研究所 (RRU) MBA 课程教授
原福建省闽西南五市企业协作网企业顾问团 首席顾问
原国家一二级职业经理人培训 (劳动部) 营销策略、品牌主讲师
原上海交通大学海外教育学院国际商业 EMBA 总裁班 客座教授
原上海交通大学海外教育学院市场战略运营 EMBA 客座教授
上海交通大学海外教育学院百货购物分店长班 客座教授

原北京清华大学河北院国际商业 EMBA 总裁班 教授

厦门大学管理学院 EDP 中心服饰品牌商业运营 EMBA 班 市场运营教授

加拿大国立皇家大学企管研究所 (RRU) MBA 教授

北京时代光华卫星远程培训学院特约高级培训师

原中国连锁门市职业店长职业经理人认证资格 (劳动保障部)

荷兰阿姆斯特丹 SEEMONS BMTM 购物中心顾问

荷兰阿姆斯特丹 HOKENBERG NETHERLAND 主题卖场

德国 FRANKFURT KEISAHOFF 百货顾问

ATT 流行广场 (台湾)

单身贵族连锁 (台湾)

新光三越信义店 (台湾)

微风购物广场 (台北)

香港先施百货

东莞第一国际购物中心

昆山巴黎春天百货

广州天河城百货

广州天河城购物中心

广州友谊百货

广州置地广场

深圳钻石女人百货

百联集团 (上海)

上海汇东商厦

上海八百伴百货集团

江苏华地百货集团

北京赛特百货购物中心集团

北京万达百货集团

北京西单百货集团
西安民生百货集团
西安开源百货集团
大连大商百货集团
陕西延安百货集团
万达集团
北京新华联购物广场
北京新光天地购物广场
新世界百货集团
武汉群光百货
武汉商业集团
昆山巴黎春天百货
上海百联集团（新华联、永安、东方商厦、一百）
北京万千百货集团
江苏华地百货集团（全国 12 家）
山东利群集团
南京金鹰百货集团
重庆商业集团
重庆新世纪百货集团
青岛海天购物广场
大连友谊百货
大連大商百貨集團
多庆生活馆连锁（台湾）
聯想黃金菁英店長
上海 UNIQLO 英国服饰连锁专卖店（全国）
上海 S.COBYANE 服饰连锁专卖店（全国）顾问

上海索索服饰
上海玺威登服饰连锁
广州花样年华服饰连锁专卖店（全国）
广州克伦帝男饰连锁门市专卖
广州力果童装服饰
米兰春天饰连锁专卖（深圳）
上海索索服饰
上海克瑞特服饰
江苏江阴海澜之家集团
美国杰西潘尼购买有限公司
中山 3G 都朋服饰连锁专卖
广州力果服饰
浙江雅婷集团女装服饰连锁专卖
杭州伊布都服饰连锁
杭州三彩服饰连锁
温州报喜鸟服饰连锁专卖
山东利群商业集团服饰连锁专卖体系
DE LAFENCITA 服饰连锁专卖（全国）
HANG TANG 服饰连锁专卖
FIDOS 飞度服饰连锁专卖
JORYA 服饰连锁专卖
BEGI 服饰连锁专卖（全国）
BEGI 服饰连锁专卖（台湾）
FANCY GIRL 服饰连锁专卖（北京）
广州花样年华服饰连锁专卖店（全国）
北京白领服饰连锁专卖

金羽杰 JESSY JOY 羽絨服與服飾連鎖專賣
紅黃藍童裝
廣州力果服飾
百利鞋業
達芙妮鞋業
江陰海嵐之家服飾連鎖專賣
溫州報喜鳥服飾連鎖專賣
上海銳力集團 (耐克 阿迪達斯 PUMA REEBOK)
法國公雞服飾連鎖專賣
米蘭春天服飾連鎖專賣 (深圳)
美國 POLO 馬球協會服飾連鎖專賣
上海迪雅服飾連鎖專賣店 (全國)
廣州 DUNHILL
泉州七匹狼集團服飾連鎖專賣
泉州與狼共舞服飾連鎖專賣
泉州利朗服飾連鎖專賣
泉州柒牌服飾連鎖專賣
泉州勁霸服飾連鎖專賣
浦田才子服飾連鎖專賣
泉州九牧王服飾連鎖專賣
泉州德爾惠運動服飾連鎖專賣
泉州喬丹運動服飾連鎖專賣
泉州喜德龍運動服飾連鎖專賣
泉州三星特步運動服飾連鎖專賣
泉州安踏運動服飾連鎖專賣
……………余略

