

企业的终极目的是赢利，而终端就是企业做好市场的资本

《成就卓越店长的八项修炼》

--- 讲师：王东 老师

【课程背景】

长期处在销售一线，每天面对的都是同样的几乎一成不变的繁琐店务，很容易使店长滋生厌烦情绪，进而失去工作的动力与激情，结果一定是导致店铺的销售下滑。

如何能够使店长保持长久的工作热情？如何使店长能够跳出工作本身看待自己所从事的职业，进而有更高的理想和追求？

让店长通过不断的学习和思考来武装自己，是每一个品牌的管理者都要认真思考的问题，并需要通过培训的手段着力加以解决



【课程简述】

《成就卓越店长的八项修炼》课程系统而全面地为店长这一销售终端的灵魂人物

详细讲解店铺管理的各项技术和能力要求，并结合实际工作，给出了丰富的建议和指导。

通过对心态塑造、职业技能培养、如何追求超越等问题的解答，全面地武装店长的思想、培养并着力提高店长的实战能力，为店长的人生规划做出明确的注解

【课程收益】

通过参加此课程，将使店长清晰：

能够站在人生规划的高度来认识自己的角色

塑造使自己成功的意愿和积极的心态

主动学习各种专业技能和管理技能，努力提高竞争水平

以高度的责任感完成本职工作，追求卓越与超越

热爱今天的工作就是在开创未来

【课程对象】 督导、店长

【课程周期】 1天（6小时）

【课程大纲】

一、店长的角色定位与职业设计

- 1、店长的角色定位是什么
- 2、店长应承担的工作职责
- 3、店长日常工作的重点
- 4、店长应具备的素质与条件
- 5、店长要具备的管理能力
- 6、店长的职业规划与人生设计

二、练就卓越的职业技能

- 1、了解你所服务品牌的产品知识
- 2、合乎品牌形象的礼仪规范
- 3、学会巧妙处理顾客不满
- 4、学会高水准的陈列技巧

三、团队精神的塑造

- 1、只有团队的合作才是制胜之道
- 2、沟通带来无限的机会
- 3、理解并化解冲突
- 4、激励下属是聪明的
- 5、打造店铺的常胜之师
- 6、店长团队建设的禁忌

四、精通顾客服务的技巧

- 1、顾客服务的最高境界是什么？
- 2、人性化的服务功能设计
- 3、如何赢得顾客好感

- 4、 店铺服务的步骤和策略
- 5、处理顾客投诉的流程与策略
- 6、建立有效的顾客关系管理办法

五、提升工作效率

- 1、 时间管理是提升效率的利器
- 2、 做事要有计划
- 3、 做好分配与授权
- 4、 让下属从开始就要有时间概念
- 5、 善于从失败中学习
- 6、 勤奋是很重要的

六、塑造积极心态

- 1、 用心才有未来
- 2、 从内到外全面塑造自己
- 3、 自信是成功的催化剂
- 4、 把全力以赴当成信仰

七、人才制胜的人员管理

- 1、 必须以人为本
- 2、 如何找到合适的人
- 3、 做好与导购的沟通和交流
- 4、 充分调动下属的工作积极性
- 5、 学会当教练，授人以渔

八、销售管理技术

- 1、 细分你的顾客
- 2、 如何制订营销计划
- 3、 用科学的手段提升销售
- 4、 锻造优秀的销售技巧

九、商品管理技巧

- 1、什么是商品管理
- 2、把自己训练成买手
- 3、为什么要做商品信息管理
- 4、货品盘点

帮助您企业提升，令您的企业更具市场竞争能力，是我们共同的责任！