

# 《改变督导一生的十堂课》

--- 讲师：王东 老师



## 【课程背景】

很多企业设置了督导这一职位，也有人在这个岗位上工作，但很多人并不清晰督导职位的职责到底是什么？有时候，督导变成了销售经理，每天抓销售数字；有时候则变成了终端的消防队长，四处灭火。督导的功能既不是做销售、也不是当大店长。

他的职能应该是非常清晰的：一曰“督”，监督的督；二曰“导”，教导的导。

## 【课程简述】

《改变督导一生的十堂课》课程系统而全面地阐述了督导这一职位在企业中的功能、作用与要求，教练督导的学习心态及需要学习的具体知识要点，使督导能够提纲挈领地看待工作中问题的实质，并提出有针对性的解决方案，使做为承上启下作用的督导能够为企业政策的正确执行而深入工作

## 【课程收益】

通过参加此课程，将使督导清晰：

自己在企业中的位置与角色

理清自己所要负担的功能

明确自己需要具备的技能

以积极的心态去面对挑战

把思考转化为促进终端发展的行动

【课程对象】 督导、销售经理

【课程周期】 2天（12小时）

【授课方式】 授课 + 现场情景演练

## 【课程大纲】

### 第 1 堂课：督导的角色定位与认知

#### 1. 了解你所就职的企业文化、品牌定位

- 企业文化的内容和目标
- 品牌的内涵与定位
- 督导的含义与重要性

#### 2. 督导在企业中的角色定位

- 督导的含义与重要性
- 督导在企业中的三大角色

#### 3. 督导应该具备的素质和态度

- 督导应该具备的素质
- 督导应该具备的工作态度

### 第 2 堂课：卓越的职业素养

#### 1、督导的形象价值

- 干净整洁的形象
- 化妆适度的技巧
- 发型美观的招数

#### 2. 了解督导基本的礼仪要求

服务礼仪基本知识

督导商务礼仪禁忌

#### 3. 企业督导人员的基本职责

提高店铺的规范化程度

强化店铺人员的培训与考核

提升店铺的形象

## 第3堂课：沟通将给督导带来机遇

### 1. 最长见的几种督导沟通方式

- 微笑是沟通的开始
- 语言是最直接的沟通方式
- 善于倾听也是一种沟通方式

### 2. 督导如何有效化解职场冲突

- 借助沟通技巧建立共识
- 督导如何化解职场冲突

### 3. 聪明的督导懂得如何激励别人

- 物质与精神激励法
- 个体差别激励法
- 情感激励法
- 知识激励法
- 目标激励法
- 赞扬激励法

## 第4堂课：督导战略，培训为本

### 1. 督导培训提升店铺战斗力

- 必须加强对员工的培训
- 注重员工的岗位培养

### 2. 督导的培训分类

- 职前培训
- 在职培训

### 3. 督导培训的实施与方法

- 培训设备
- 培训场地
- 课题计划

- 课前检查
  - 培训方法的检查
- 4. 督导培训的管理和评估**
- 督导培训实施管理
  - 督导培训评估
  - 督导培训管理

## **第5堂课：将视觉营销进行到底**

- 1. 专业化的店铺形象**
- a) 店铺形象构成的要素
  - b) 店铺货品的组合和结构
  - c) 店铺形象设计的理念
- 2. 醒目的店铺招牌**
- d) 店铺招牌要保持干净
  - e) 店铺招牌要坚固耐用
  - f) 保持 LOGO 醒目
  - g) 招牌的组合式规划
- 3. 艺术化的橱窗设计**
- h) 构思、构图
  - i) 选择商品
  - j) 色彩及照明在橱窗陈列中的关键性
- 4. 明亮的卖场色彩设计**
- k) 色彩的空间效应
  - l) 色彩的对比效应
  - m) 色彩的环境效应
  - n) 色彩的年龄效应
- 5. 轻松愉快的灯光照明**

- o) 基本照明
- p) 特殊照明
- q) 装饰照明

## 6. 活性化的陈列与展示

- r) 店铺陈列的起点与核心
- s) 陈列是艺术和技术的完美结合

## 第6堂课:提升终端店铺的促销能力

### 1. 做好促销前的市场调研

### 2. 促销的时机与计划

### 3. 促销期间的视觉形象设计

店头视觉规划和设计

促销期的橱窗设计

活用 POP 渲染卖场气氛

### 4. 用组合好的一盘货来吸引你的顾客

时尚商品吸引眼球

主力商品争取销量

促销商品拉动人气

附属商品辅助销售

## 第7堂课:督导必修课，有效订货

### 1、季节性订货与成本预算

春季订货与预算

夏季订货与预算

秋季订货与预算

冬季订货与预算

### 2、货品的预算销售与比例

- a) 款式结构
- b) 色彩结构
- c) 风格结构

### 3、订货货品市场流行性分析

- a) 产品流行初期
- b) 产品流行发展期
- c) 产品流行盛行期
- d) 产品流行衰退期

## 第8堂课：全能督导的执行与考核

### 1、优秀督导团队的组建

- a) 建立目标管理体系
- b) 良好的销售汇报系统
- c) 加强过程管理

### 2、督导团队的高绩效领导

- a) 团队成员的角色定位
- b) 把握关键的业务控制点
- c) 充分沟通，上下同欲
- d) 绩效考核与激励

### 3、督导的绩效评估

建立绩效标准

绩效面谈与辅导

## 第9堂课：做好挫折心理准备

### 1、积极心态的力量

- a) 心态决定命运
- b) 态度胜于能力
- c) 没有任何借口

### 2、对督导事业充满自信

- a) 正视你的督导工作
- b) 拒绝懒散和萎靡不振

- c) 拒绝抱怨
- d) 不要畏惧失败

## **第 10 堂课：如何组织有效地督导团队**

- 1、团队的力量是无穷的
- 2、时间管理是走向成功的开始
- 3、不要畏惧失败
- 4、提升督导教练角色让员工学会如何授人以鱼。

**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！**