

---

# 店长的角色认知和营销管理

## 课程背景

本课程是培训师经过企业访谈调研、根据学员培训需求专门设计的课程。综合了管理学、心理学、行为学的精髓，既展现了当代企业管理前沿理念，又结合了先进的管理模式，以及追银族企业的文化特征，使店长能够向“知行合一”的方向进化。

培训师根据学员学习的特点及需求，进行学习模式的全新创新，一改很多培训课程一贯的说教模式，采用学员最喜欢的、也是最能引发学员触动和思考的方式：情境模拟！通过门店情境的设计，结合管理过程中的实际问题，学员参与，分析探讨，讲师引导与提炼，学员为主。

## 课程收益

通过本课程的学习，学员可以得到以下收获：

- 1、使店长分清自己的角色定位与职责，做好承上启下的桥梁；
- 2、建立积极主动职业化的心态，提升职业格局；
- 3、知人善任、带人带心，学习激励部属及辅导部属的技巧；
- 4、做一个教练的角色，为企业员工建立信任与安全的环境，促进团队凝聚力；

## 课程形式

课程讲授—Lecture 案例分析—Case 角色扮演—RP 分组讨论—GD  
游戏体验—Game 情景模拟—Test 视频资料—Video 教练提问—Question

## 课程时间

1天（6小时）

## 课程纲要

以下纲要不能以课程流程形式，仅仅为知识点的框架。

### 一、店长角色认知

- 1、店长的价值贡献
- 3、店长的六大角色
- 4、店长的职业心态
- 5、店长的管理心态
- 6、店长的服务心态

### 二、店长“六大”角色

- 1、夹心饼
-

- 
- 2、指挥官
  - 3、兴奋剂
  - 4、调和者
  - 5、协助者
  - 6、培训者

### **三、店长角色如何转变？**

- 1、好“太太”—做好本职树榜样
- 2、好“媳妇”—上司职务代理人
- 3、好“妯娌”—部门协作创绩效
- 4、好“妈妈”—带人带心还带性

### **四、卓越店长五个指标**

- 1、业绩指标
- 2、环境指标
- 3、安全指标
- 4、服务指标
- 5、团队战斗力指标

### **五、卓越店长“六戒”**

- 1、抱怨经营者
- 2、自己不做决定
- 3、喜欢独占成果
- 4、不会培养下属
- 5、不具备基本知识
- 6、不给工作设定高标准

### **六、店长自我管理**

- 1、自我心态管理
- 2、情绪压力管理
- 3、自我技能管理
- 4、自我知识管理
- 5、自我行为管理
- 6、店长职业生涯规划

### **七、门店的营销数据结果管理**

1. 进店数据
  2. 留店时长数据
-

- 
3. 体验人数
  4. 连带销售数据
  5. 客户抗拒问题收集与分析
-