

# 《门店教练赋能训练营》

## 课程教学大纲

**课程名称：**《门店教练赋能训练营》

**课程性质：**内训/公开课

**课程学员：**店长以上级别的员工

**教学时数：**学时：6-12 小时（1-2 天）

**课程简介：**新晋的店长，如何从以前的纯业务型的角色转变成业务管理型的角色？岗位的不同、角色的差异这中间还是有许多“学问”的。角色转变的过程其实也是升华的过程，由过去的管好自己、完成业绩就可以随性而为，到如今的带团队，就必须从心态上、专业技能上，破茧重生，重新塑造自己。本课程旨在训练新晋店长的转变与升华。如何改变团队“散养”的状况，强化团队的凝聚力、向心力、执行力。80/90 后的员工如何激励？互联网时代通讯发达了人和人之间的沟通障碍依旧存在，错误的沟通方式导致团队重重问题，也是新晋店长需要掌握的技能。

**教学目标：**通过专业的学习，实现新晋门店教练的角色转变，以及在店长岗位上需要必备的专业知识和技能。增加学员的沟通技巧、掌握具体的沟通方法，摒弃沟通中的错误，提高团队的整体运作效率，强化团队意识。学员在内部沟通和外部沟通中的注意事项，在外部沟通中提升客户满意度的方法，通过学习做到沟通顺畅、团队高效。

**教学要求：**采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式进行，课堂讲授要求理论结合实际，运用大量案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，要求讲师运用电脑多媒体课件和网络技术作为教学辅助工具，同时配备课堂练习，现场互动以消化老师的课程内容。

**教学纲要：**

**第一章：门店教练的角色转变**

## 一、门店教练的自身定位

1. 门店教练的真实含义
2. 认知店长角色，实现角色转变
3. 店长在团队承上启下的中坚作用
4. 管理者是什么？
5. 态度决定一切
6. 角色转变的方法
7. 门店教练影响力的来源
8. 门店教练的气质冶炼
9. 优秀店长的基本素质
10. 如何正确处理哥们、同事、老板的关系？

## 二、门店教练的个人管理

1. 个人管理的意义和内容：
2. 个人目标管理
3. 个人计划管理
4. 个人时间管理
5. 个人心态管理
6. 案例：时间管理象限公式运用，指导一天时间分配。

## 第二章：门店教练必备的技能

### 一、激励、辅导与培训的技能

1. 员工乐意留在公司的关键因素
2. 员工离职的关键因素
3. 正面回馈与修正性回馈
4. 表扬和批评的技术
5. 期望、成就和人际激励
6. 工作设计与激励
7. 实用的激励技巧
8. 团队成员日常辅导
9. 培训发展团队成员的技能
10. 案例：向上沟通、向下沟通

### 二、店长的领导力概述

1. 管理与领导
2. 店长形象与领导的有效性
3. 权变领导，形成自己的领导风格

### **三、有效决策**

1. 决策的五大要领
2. 掌握做出有效决策的七个规则
3. 决策实施的步骤
4. 日常决策通过制度来执行

### **四、有效授权**

1. 如何完成工作
2. 什么是授权
3. 为什么要授权
4. 为什么不授权
5. 哪些工作可以授权
6. 有效授权的技巧

### **五、目标管理**

1. 目标管理的 PDCA
2. 目标管理的基本流程
3. 制定什么样的目标
4. 制定目标应该考虑的问题
5. 目标分解的程序和步骤
6. 长期目标与阶段性目标

### **六、绩效考核**

1. 什么是绩效考核
2. 绩效考核的目的与意义
3. KPI 与指标提炼
4. 绩效考核对话技巧

## **第三章 销售团队的组建**

- 一、 什么是团队
- 二、 团队形成的核心要素
- 三、 高效团队的主要特征

- 四、 团队形成的四个阶段
- 五、 团队合作不良表现
- 六、 团队建设遇到的困境
- 七、 团队陷阱团队失败原因

#### **第四章 销售团队的管理**

- 一、 什么是团队精神
- 二、 团队精神的主要表现
- 三、 团队成员的性格方面
- 四、 团队领导的管理风格
- 五、 高效团队八种基本角色
- 六、 培养团队精神的四大关键
- 七、 提升员工认同感的策略
- 八、 员工忠诚度的基本策略
- 九、 有效提高团队凝聚力的策略
- 十、 团队归属感的八项举措
- 十一、 职业生涯规划，

#### **第五章 销售团队的沟通**

- 壹、 管理沟通的九个要素
- 贰、 管理沟通的八大特性
- 叁、 管理沟通的有效空间距离
- 肆、 管理沟通的身体语言忌讳
- 伍、 有效管理沟通的 10 条基本原则
- 陆、 倾听的五个层次
- 柒、 “说”的技巧
- 捌、 沟通积极的身体语言技巧
- 玖、 如何与上级沟通
- 壹零、 如何与同事沟通
- 壹壹、 与下属沟通的九大原则
- 壹贰、 沟通冲突处理

#### **第六章：企业外部沟通**

- 壹、 互联网时代客户的变化
- 贰、 什么是客户满意度
- 叁、 客户满意度的体现

- 四、如何建立信任感
- 伍、客户沟通的 8 项内容
- 六、有效接打电话的好习惯
- 七、如何向客户问问题
- 八、不同性格客户的沟通技巧

### **第七章：销售团队的执行力**

- 一. 团队执行力差的原因
- 二. 团队建设遇到的困境
- 三. 团队执行中的责权利
- 四. 建立团队执行的文化
- 五. 树立标杆与淘汰机制
- 六. 个人利益与团队利益
- 七. 优秀团队的再造法则
- 八. 一切行动听指挥
- 九. 优秀团员的心理素质
- 十. 专业大练兵
- 十一. 案例：三湾整编
- 十二. 案例：华为的狼性团队

### **第八章：销售团队的激励**

- 一、九零后员工管理与激励方式
- 二、八招提升员工满意度
- 三、营销团队的整体效能如何提高
- 四、为什么员工不思进取？
- 五、营销体系的管控方法
  - 1. 结果管控
  - 2. 信息管控
  - 3. 制度管控
  - 4. 组织管控
  - 5. 过程管控
- 八、案例：在“支、帮、促”中成长
- 九、工具：条块结合的工具使用

### **第九章：销售团队的技能提升**

一、市场调研与报告的撰写

二、市场布局与渠道管控

三、销售计划的制定

四、客户开发与管理的的方法

五、大客户的营销

六、客户满意度的管理

七、顾问式营销

八、市场促销的基本动作

九、如何开好销售会议

十、应收账款的管理

十一、营销费用的管控

十二、竞品信息的收集