

《卓越门店“四化”管理提升之道》

主讲专家：张少卿

课程时间：1-2 天

课程对象：经销商老板、店长、厂商总经理、营销总监、销售经理、区域经理、店长、

主管等

培训形式：讲师讲授+体验式训练+互动分享+工具应用！

※培训形式多样化是保证培训效果的重要手段。

课程目标：

- 1、转变观念，从经验和感觉型管理转变成科学化管理；
- 2、提升管理，从当前零售市场特点和发展趋势出发，提高门店经营管理水平；
- 3、拓展思路，最大化的需找门店销售增长空间，并落实执行；
- 4、建立规范，提供工具，协助建立一套适应自己门店的管理规范和流程；
- 5、提高能力，提升门店一线人员销售管理技巧和能力；
- 6、凝聚团队，打造一支强有力战斗力、凝聚力团队；
- 7、借鉴分享：提供国美电器门店运营体系规范分享借鉴；

课程大纲：

第一部分 零售市场前景和挑战

一、零售门店的优势

- 1) 便利性
- 2) 安全性

3) 直观性

4) 丰富性

二、经营环境变化、挑战与趋势

1) 宏观层面：油价、房价、工资

2) 店面经营：没人来、不购买、卖不起价、员工留不住

3) 供应厂家：要求越来越多，越来越严

三、零售市场的发展趋势

结合企业行业情况阐述

第二部分 现代门店管理提升出路-“四化”提升之道

一、管理上的规范化

二、操作上的程序化

三、绩效上的数据化

四、业务上的导向化

第三部分 门店管理实务

一、 门店开门七件事：材、觅、邮、颜、将、促、查（释义）

二、 门店管理实务

1) 落实目标，完成销售

- 2) 门店团队建设
- 3) 渠道开拓和业务开发
- 4) 商品和财务安全
- 5) 售后服务
- 6) 客户投诉处理
- 7) 外联协调
- 8) 会议和培训
- 9) 促销宣传
- 10) 经营管理建议

第四部分 门店核心-店长

一、店长角色定位

- 1) 老板代理人
- 2) 平级同事
- 3) 店员领导

二、店长工作职责

三、店长每日工作内容与流程

四、店长管理分享

第五部分 门店管理核心-销售管理

一、销售增量的三驾马车和四个方向

1) 构成销售的三驾马车

门店零售

活动促销

渠道开拓

2) 提升销售的四个方向

提高客户数量

提高购买技能

提升重复购买

提升连带销售

3) 增长空间九宫格

二、销售管理核心思想和精髓

1) 感性和理性

2) 相信和做到关系:BE-DO-HAVE

3) 销售计划的“四化”原则

落地化、可量化、表格化、分解化、

三、销售计划、分解、落实与检查

- 1) 年度计划与分解
- 2) 月度计划与分解
- 3) 门店工作日志

四、业务导向化-销售分析

- 1) 销售分析原则与要领
- 2) 销售分析模板（提供工具）
 - A、人员分析
 - B、渠道分析
 - C、产品分析

第六部分：门店客户管理和业务渠道开发

- 一、 坐销到行销的变化与提升
- 二、 零售门店主要业务渠道开发及注意事项（结合企业特点）
 - 1) 行业联盟
 - 2) 品牌联盟
 - 3) 异业联盟
 - 4) 小区活动

5) 引爆点客户

三、 门店客户管理

1) 会员卡

2) VIP 客户管理

3) 客户档案与资源利用

第七部分 门店销售利器-促销

一、 门店促销的八个步骤和环节

1) 确定活动主题

2) 确定活动方案(资源分配)

3) 确定宣传方式

4) 卖场终端布置

5) 士气鼓舞与培训

6) 准备演练和检查

7) 活动执行与调整

8) 促销活动的总结

二、 各种促销形式的应用

1) 特价

2) 买赠

3) 抽奖

4) 预交定金，以一当十

第八部分：门店形象管理-终端布置和陈列

一、5S 终端现场管理

1) 基本原理释义

整理 (SEIRI)、整顿 (SEITON)、清扫 (SEISO)、清洁 (SEIKETSU)、素养

(SHITSUKE)

2) 商品物料分类

3) “三定”原则及其门店的实际应用

4) 实施要领及其注意原则

二、商品陈列原则和实施要领

三、节假日门店氛围营造

1) 各种手段和形式

2) 实施要领

POP、爆炸贴、地贴、吊旗、红地毯、广播、视频、户外巨幅、飘空气球。。。。

第九部分、门店团队建设

一、团队建设的“四有”原则

- 1) 有目标
- 2) 有比较
- 3) 有奖惩
- 4) 有重点

二、晨会、夕会流程与规范

三、分享国美门店团队建设经验

第十部分 客户服务与投诉处理

一、零售门店客户服务原则

- 1) 快刀斩乱麻
- 2) 吃小亏，得大便宜
- 3) 举重若轻和举轻若重
- 4) 专人处理和领导跟踪
- 5) 换位思考

二、零售门店投诉处理流程与原则

- 1) 安静空间、坐下来
- 2) 倾听（笔、本子记下来）

- 3) 理解和同情，换位思考
- 4) 给出明确时间表和方案
- 5) 我们实际情况和难处
- 6) 条件交换
- 7) 后期专人处理跟踪