



经营型督导团队培养

——督导能力提升三板斧

辛伟征

两点说明

1、本大纲，为标准课纲；培训意向达成后，可安排对培训组织者、需求部门、相关方、学员等各方，进行课前调研，根据客户实际需求，进行课程定制化设计。

2、为确保培训效果，持续落地实施，真正对于学员提升业务技能，发挥长效作用，建议培训后进行 1-2 个月的线上跟踪辅导。

课程特点

- ✓ **系统专业，逻辑严密；**
 - 在内容设计上专门针对门店督导人员进行设计，针对性强。在内容的组织上是由浅入深，逻辑严密。
- ✓ **案例丰富，贴近实际。**
 - 每个理论教授部分，都会有演练、角色扮演等支撑，使学员不会感觉到是在学习一些空洞和遥远的理论，会因为实用、可落地而更加投入。
- ✓ **接近实战，在演练中学习。**
 - 课堂理论讲授和演练、案例讨论、角色扮演、小组讨论、体验等互动环节交替。

培训方式

大约有 70%是理论讲授部分，另外 30%是演练、角色扮演、案例、讨论等互动环节，以帮助学员尽快理解、掌握、使用有关模型。

培训对象

本培训适用于连锁门店督导、店长。



课程内容一览

开场：督导，像什么？

如果要用一种事物、动物来比喻督导的话，那么督导像什么？

由感性问题，导入课程，引发学员思考。

第一篇 升级认知：督导价值巨大

认知，是行动改变的先导。如何认识督导这个岗位，要具备什么样的心态和意识才能做好督导；为何我们的目标是成为经营型督导，要以效益为中心，具备经营者思维。

1.1. 督导的角色

四只手——

- 总部抓手
- 门店推手
- 员工帮手
- 经营高手

1.2. 怎样才能做好督导

1.2.1. 心态

- 耐心

- 责任
- 激励
- 目标
- 利他

1.2.2. 意识

- 比店长更懂经营
- 比总部更了解门店

1.2.3. 思维

- 经营思维
- 营销思维
- 人本思维
- 本质思维
- 算账思维

1.2.4. 资格

1.2.5. 能力

- 目标管理
- 善于沟通
- 时间管理
- 培训指导
- 行动学习

- 经营分析
- 办公软件
-
- ...

督导的要领是：沟通

1.3. 何为经营型督导

- 以业绩为目标
- 以效益为核心
- 顾客、员工、企业三赢
- 算账思维
- 老板思维
- 经营为主，管理为辅

第二篇▯ 理清职责：督导责任重大

职责清晰，并清楚每一项职责的目标和工作要点，是执行的前提。

督导，主要职责是什么，肩负的具体责任是什么，每一项职责的实施目标和要点是什么。

2.1. 督导做啥

- 督
- 导

- 本质上：服务
 - ✓ 在服务的过程中实现监督与控制
 - ✓ 先做出贡献再进行监督与控制
 - ✓ 先调查研究再提出督导建议

2.2. 成果目标

- 门店业绩提升
- 员工能力提升
- 员工收入提升
- 个人双提升

2.3. 督导的身份

- 教练员（培训员）
- 监察员
- 考核员
- 报告员
- 协调员
- 公关员
- 投诉的终结者
- 召集人与组织者

2.4. 督导职责八大模块

- 商圈顾客分析
- 布局陈列氛围
- 库存订货盘点
- 营销活动落实
- 经营数据分析
 - ✓ 目标管理
- 店员开口营销
- 店内清洁整理
- 现场培训指导
 - ✓ 知识技能培训
 - ✓ 行动学习
 - ✓ 跟踪辅导
 - ✓ EAP 鼓励

具体讲解每一个职责模块分项目标和实施要点。

第三篇▣ 高效执行：督导力量强大

认知升级，职责清晰，那么如何具体开展工作呢？第三篇，将具体探讨督导工作计划、工作流程、工作形式、工作成果，全面提升督导工作能力！

3.1. 做好工作计划

- 如何制定计划

- 季度
- 月度
- 周度
- 工具：督导工作计划表

3.2. 工作流程八步曲

- 了解
- 观察
- 沟通

沟通最核心的原则就是能够熟练地站在对方立场考虑问题

- 共创
- 培训
- 督促
- 报告
- 复盘

具体讲解每一步实施要点与表单工具。

3.3. 工作形式

- 定期、不定期巡店
- 线上社群
- 线上、线下培训

- 热线电话
- 远程监控
- 秘密顾客
- 社会监督

3.4. 工作输出

- 表单资料
 - ✓ 问题反馈跟踪单
 - ✓ 督导检查分区域清单
 - ✓ 督导资料文件夹
 - ✓ 现场教练培训资料
 - ✓ 巡店记录表
 - ✓ 出差工作汇报表
 - ✓ 作业流程表
- 报告
 - ✓ 巡店报告
 - ✓ 督导周报
 - ✓ 异常情况上报单

3.5. 工作条件

- 门店运营手册
- 督导工作手册

收尾：一份谋生的工作，还是一份事业？

世界是公平的，世界是平衡的，世界从不亏待保持学习且持续努力的人！

知道，是没有力量的；相信并做到，才有力量！