



《顶尖店长核心技能提升训练营》

课程背景

零售终端竞争日趋同质化与白热化，人的因素在店铺运营中作用日趋明显；你知道最优秀的店长与普通的店长之间到底有什么不同特质吗？你是否听说过一个门店更换店长后，三个月内业绩就达到原来的3倍。产品一样，价格一样，店员一样，什么都一样，只是换了一个店长而已。为什么？因为他们的思维不一样，管理方法不一样，员工激励模式不一样，其他都一样。我们知道，店长是门店的灵魂，直接影响到店面形象、运作管理、销售业绩、店面氛围、团队士气。拥有一个称职的优秀的店长，是门店产生良好销售业绩的首要条件！作为店铺的灵魂人物，店长管理水平与辅导能力的高低直接影响整个店铺的赢利水平。

- 门店店长在管理 95、00 后销售人员的困惑：
 - 95、00 后销售人员对工作无所谓--导致销售目标难以达成
 - 95、00 后销售人员喜欢跳槽--导致销售人员流失严重
 - 95、00 后销售人员工作缺乏耐心--导致工作效率下降
 - 95、00 后销售人员不愿意配合加班--导致销售工作安排困难
 - 95、00 后销售人员不接受上级批评--导致上下级之间容易起冲突
 - 95、00 后销售人员害怕承担责任--导致拒绝上级分配的销售任务
 - 95、00 后销售人员感觉压力很大--导致消极怠工
 - 95、00 后销售人员请假或外出喜欢不辞而别--导致公司制度遭到破坏
 - 95、00 后销售人员工作情绪化--导致部门或者团队工作氛围紧张

课程目标

- 明确店长的角色及工作职责；
- 了解店铺运作管理的内涵、流程及优秀店铺的标准；
- 加强顾客服务管理，提升店铺顾客服务水平；
- 掌握管理和激励店铺员工的方法，学习有效管理员工和新员工辅导的技巧，提升店长管理技能及店铺销售业绩；
- 了解员工离职的原因，增强团队凝聚力，保留人才；
- 加强销售服务管理，关注店铺信息收集与利用，学习使用表单管理的方法，提升业绩；
- 了解顾客投诉的原因，掌握减少及有效处理投诉的技巧；
- 掌握店长自我管理的方法，学会合理制订计划、安排时间及心态调整；
- 了解店长的综合素质与管理成败的重要性，明白店长应具备的各项能力和素质；
- 全方位的了解店长的工作内容、职责、职能，提升专业管理水准，让店长获得更新的理念和技术，在创新意识上得到进一步激发，在实操能力上得到更大的提升；
- 让店长深刻认识到店长不仅是一个管理者，更是一个教育者，培养出更多的优秀员工，是店长义不容辞的神圣职责；
- 学习领导管理的艺术，增强提升店长人格魅力及领导管理水平……。



课程对象

零售业门店店长、见习店长、终端督导、终端主管、储备干部等。

课程时间

2天

课程方式

授课 40%（互动引导）+小组练习 20%+现场模拟演练 40%

课程大纲

第一部分 店长角色认知

- 零售终端竞争之机遇与挑战
- 店铺的价值贡献
- 店长的价值贡献
- 店长的六大角色
- 各角色承担的具体职责
- 成功店长应有的职业态度

第二部分 店铺运营系统

- 店长的作业时段管理
- 店铺销售与服务管理
- 店铺人员的管理与激励
- 店铺货品与陈列管理
- 店铺的信息管理
- 店铺现金与安全管理
- 店铺例会管理
- 店铺日常工作流程管理
- 店铺危机管理
- 客户管理

第三部分 店铺货品管理

- 库存货品规划
- 库存货品管理
- 如何进行货品控制
- 如何进行补货
- 盘点作业流程及要点
- 货品防损
- 货品分析

第四部分 店铺陈列管理



- 陈列与销售的关系
- 陈列的基本形式
- 样品陈列的基本方法
- 商品展示的陈列方法
- 陈列如何配合营销计划

第五部分 店铺销售管理

- 零售店铺卖的是什么
- 目标所包含的元素
- 销售目标管理与落实
- 生意分析技巧
- 店铺数据管理
- 店铺促销管理
- 单店业绩迅速提高的方法

第六部分 店铺服务管理

- 顾客服务在企业价值链中的地位
- 服务意识和服务态度
- 服务形象
- 服务礼仪
- 服务流程规范
- 有效处理顾客投诉
- 全面顾客满意管理

第七部分 店铺客户管理

- 谁是目标顾客
- 如何建立顾客档案？
- 收集顾客资料的方法
- 顾客档案与个性化服务
- 顾客忠诚度测评
- 顾客忠诚度强化
- 顾客忠诚度管理
- 顾客流失的挽回

第八部分 店铺团队管理

- 优秀的团队特质
- 高效的团队沟通
- 何谓有效的沟通
- 店铺终端内常出现的沟通问题
- 有效沟通的程序重点



- 有效沟通的三大关键
- 有效沟通的技巧：聆听与询问
 - 建设员工心态的激励艺术
- 激励的基础原理
- 影响员工良好心理状态的因素
- 店员的基本人际风格特点与应对方法
- 有效激励店铺员工的八种实用方法
 - 店员绩效考核
- 员工考核的含义、办法、意义及作用；
- 确定考核项目、考核程序、指标及考核的重点；
- 员工自我鉴定、员工绩效

工作实现评估；

- 目标导向的员工绩效管理与辅导
- 用目标管理你的团队
- 有效目标的特征
- 如何制订有效的工作目标
- 目标管理工具——目标计划书的分享与应用
- 员工达不到目标的原因是什么？
- 如何发现员工的辅导需求
- 如何调整员工接受辅导时的心态
- 店铺现场 OJT 的 3 大核心方法

第九部分 店铺文化管理

- 店铺“隐性文化”的含义与正负作用
- 文化与制度的区别
- 优质的店铺文化特征
- 建立店铺文化的二个重点

文化“落地”的实用方法

第十部分 店长自我管理

- 自我心态管理
- 情绪与压力管理
- 技能管理
- 知识管理
- 行为管理
- 店长的职业生涯规划

(全文完)