
《金牌店长的九项修炼》

主讲：李根稳

课程背景：

- 1、 现代服务业发展时间短、速度快、空间大、市场参差不齐、恶性竞争日益明显，由于企业缺乏优秀的店面管理人才，致使其市场应变能力薄弱，抗风险能力不强，遭遇发展瓶颈，难以形成区域优势和品牌影响力。
- 2、 中国服务业缺少品牌打造和可持续发展模式，在终端零售不断扩张与利润空间越来越小的背景下，管理的规范化与员工的职业化显得尤为重要，它将有效推动营销能力与品牌建立，确立企业的核心竞争力。
- 3、 店长作为一个门店的最高层管理者，不但是整个团队成长的引擎，更是整个团队发展的舵手。作为门店的灵魂人物，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，如果店长的综合素质与专业能力不强，将会导致整个团队处在“忙、茫、盲”的负性运作状态之下，人员流失率大，执行力不强，自动自发的职业精神不够，竞争意识与应变能力薄弱，严重影响店面业绩的提升与企业的发展。

课程收益：

- 1、 针对目前现代服务业门店管理人员现状，打造“文武双全”的金牌店长，解决团队常现的人员心态疲软、工作后劲不足、创新能力不够等问题，加强协作与沟通、提升内动力、优化创新思维、提升经营绩效、树立价值观、促进团队和谐健康发展。
- 2、 提高店长的管理角色认知与定位，明确自己与店员、顾客以及老板的关系，掌握金牌店长的九项修炼，全面提升综合管理能力，打造一个强有力的作战团队和优秀的店面形象代言人。
- 3、 建立适合中国新生代（8090后）的店面管理系统，提升服务、销售、管理等方面知识，打造中国最具职业化的金牌店长。店长是一个终端店铺的灵魂，一个金牌店长会培养一群金牌销售人员，会打造一个金牌服务团队，会创造一个金牌企业。

训练形式：

“讲授+研讨+应用”三维一体，采用角色扮演、情景模拟、案例剖析、交叉演练、互动教学，聚焦日常管理难题，提供实用管理工具，能让大家在学中练，在练中学，寓教于乐，立刻产生提升和改变。

课程对象：连锁终端门店店长、见习店长、终端督导、终端主管、储备干部等

课程时间：2天/12小时

第一部分 检阅

壹、 精英分享
贰、 店长之声
参、 《我相信》

第二部分 金牌店长修炼之基础篇

第一项修炼 自我管理

- 壹、 讲授：角色认知与定位
- 1、管理的本质与价值：服务+需求
 - 2、领导的角色与定位：领袖+导师
 - 3、店长的角色认知——优秀店员+教练+形象代言人
 - 4、金牌店长的六大素质：身体素质、心理素质、专业技能、领导水平、
学习能力、职业道德
 - 5、金牌店长的九大角色
- 贰、 分享：金牌店长的金字招牌
- 1、自我修炼：口+容+心
 - 2、讨论+感悟：三心二意
 - 3、胸怀+格局：忠诚、责任、感恩
- 参、 案例：
- 1、优秀的销售者不一定能胜任管理者
 - 2、一个人一天的行为只有5%属于非习惯性的，而95%的行为都是习惯性的
- 肆、 互动：我是谁？
- 通过工具学会自我剖析优点与短板（1次/周）
- 伍、 演练：
- 1、释放自己的正能量——身心灵的统一
 - 2、如何建立领导者形象
 - 3、高效自我管理的4个步骤
- 陆、 工具：
- 1、金牌店长自我成长轮盘
 - 2、心灵管理——行为管理——思维管理——自我管理

第二项修炼 时间管理

-
- 壹、 讲授：认知时间宝贵**
- 1、 反思：为何总是“忙、盲、茫”？
 - 2、 游戏：谁偷走了我的时间？
 - 3、 如何分析时间成本
 - 4、 统计并列举一天中的自我时间
 - 5、 找寻一天中最有价值的时间段
 - 6、 不能管理时间，便什么都不能管理
- 贰、 分享：学会时间管理**
- 1、 什么是时间管理
 - 2、 容易出现的时间管理误区
 - 3、 第四代时间管理与门店工作
 - 4、 科学时间管理的 5 项基本原则
 - 5、 建立目标管理及优先顺序
 - 6、 提高个人工作成效的方法
- 参、 案例：**
- 1、 办公桌上的小闹钟
 - 2、 学会时间管理才能高效执行
- 四、 互动：画出你的生命线——做时间的主人**
- 伍、 演练：**
- 1、 时间管理自行诊断表
 - 2、 处理危机的两分钟原则
 - 3、 领导者解决棘手问题的方法
- 六、 工具：**
- 1、 待办事项表
 - 2、 工作计划表
 - 3、 跟进督导表
 - 4、 实施反馈表
 - 5、 成果分享表

第三项修炼 目标管理

- 壹、 讲授：以结果为导向**
- 1、 什么是目标管理
 - 2、 绩效的设定与分解
 - 3、 绩效的控制与完成
 - 4、 绩效的督查与奖励
 - 5、 MBO 六大步骤
- 贰、 分享：目标管理法**
- 1、 Swot 分析法
 - 2、 目标分解法
 - 3、 成果分享法
 - 4、 科学评估法
 - 5、 SMART 原则

-
- 参、 案例：目标能唤起你最高尚的才能
- 四、 游戏：手指上的巨人
- 伍、 演练：
- 1、目标设定：一个苹果卖到一百万
 - 2、小组研讨：①销售目标 ②盈利目标 ③员工满意目标 ④客户满意目标
 - 3、分享成果
- 六、 工具：
- 1、考核表
 - 2、评价表
 - 3、奖惩表

第三部分 金牌店长修炼之提升篇

第四项修炼 演说智慧

- 壹、 讲授：表达能力
- 1、口才：有口无才
 - 2、胆识：有才无胆
 - 3、如何克服上台紧张
 - 4、如何设置演说主题
 - 5、如何激励下属动力
- 贰、 分享：领导口才
- 1、演说三要素：气质、逻辑、激情
 - 2、语言三要素：语音、语速、肢体
 - 3、听众三要素：环境、心理、记忆
 - 4、幽默能力的培养
 - 5、如何建立演说魅力
 - 6、如何有效应对客户投诉
- 参、 案例：口才是这样炼成的！
- 四、 互动：上台演练
- 伍、 演练：分小组演练并纠正
- 六、 工具：完美演讲 3 大秘籍

第五项修炼 沟通协调

- 壹、 讲授：全面认知沟通
- 1、什么是高效沟通
 - 2、沟通在管理工作中的重要性占比 80%
 - 3、沟通的三要素
 - 4、沟通的种类与价值

-
- 5、视频+分享：《方与圆》
- 贰、**分享：沟通与协作**
- 1、沟通能力测试
 - 2、聆听、沟通与协作
 - 3、金牌店长沟通力提升
 - 4、金牌店长危机与冲突管理
 - 5、高效团队如何沟通
- 参、**案例：从同事到冤家**
- 四、**互动：学会同理心**
- 伍、**演练：高效沟通**
- 1、如何与下属沟通
 - 2、如何向上级汇报
 - 3、如何同级间协作
 - 4、老员工如何与新员工良性交流
 - 5、如何建立高效会议沟通
- 六、**工具：**
- 1、处理紧急问题的三件法宝
 - 2、建立沟通系统：良性沟通——高效执行——优质绩效

第六项修炼 领袖情商

- 壹、**讲授：心态与能力**
- 1、心态与能力的辩证关系
 - 2、企业员工的“四品”
 - 3、管理工作的“四态”
 - 4、个人成长的“四境”
 - 5、成功方程式=思维方式×热情×能力
- 贰、**分享：情绪管理**
- 1、视频：《幸福是什么？》
 - 2、认识情绪：情绪是思想的能量
 - 3、剖析：人的九大情绪
 - 4、镜像法则：负性思维与良性思维
 - 5、有效管理负面压力与不良情绪的方法
 - 6、视频+感悟：《生气有毒！》
- 参、**案例：一杯水带来的情商思考**
- 四、**互动：良性情绪的传播源**
- 伍、**演练：**
- 1、微笑的力量
 - 2、学会放松
 - 3、爱的传递
- 六、**工具：改掉坏情绪的21则日记**

第四部分 金牌店长修炼之创新篇

第七项修炼 员工教育

壹、 讲授：学会与员工相处

- 1、心灵的距离：刺猬管理
- 2、店长与员工的和谐关系
- 3、金牌店长需要代言人
- 4、员工绩效管理与辅导

贰、 分享：学会培养下属

- 1、如何让下属的工作自动自发
- 2、建立责任、感恩、爱的金牌团队
- 3、管理下属——激励下属——培育下属
- 4、金牌店长——金牌店员——金牌企业
- 5、铁打的营盘流水的兵

参、 案例：人人都是服务员

肆、 互动：如何成为一名合格的员工教练

伍、 演练：发现问题→提出问题→分析问题→解决问题→总结问题

陆、 工具：

- 1、建立学习型团队
- 2、“+ - × ÷”法则
-

第八项修炼 心理应用

壹、 讲授：管理心理学

- 1、8090后心理规律
- 2、领导魅力心理学
- 3、识人用人心理学
- 4、危机管理心理学
- 5、幸福智慧心理学

贰、 分享：心理学应用

- 1、九型人格
- 2、教练技术
- 3、心本管理

参、 案例：一个投诉引发的血案

肆、 互动：心理学游戏——我的眼里只有你！

伍、 演练：

- 1、性格分析
- 2、团队心理
- 3、顾客心理

陆、 工具：

-
- 1、九宫格
 - 2、吉尔伯特定律

第九项修炼 创新思维

壹、 讲授：思维培养

- 1、系统思维
- 2、逻辑思维
- 3、辩证思维
- 4、发散思维

贰、 分享：创新思维

- 1、感性认识与理性思考
- 2、如何突破常规性思维
- 3、金牌店长如何思维创新
- 4、21世纪最好的营销是什么？
- 5、创新思维是企业竞争的法宝

参、 案例：

- 1、如何提升顾客转介绍？
- 2、为什么现代人热衷投诉？

四、 互动：创新文化

- 1、三大重点
- 2、四个系统
- 3、五个统一

伍、 演练：创新思维训练

六、 工具：思维导图

• 第五部分 自由问答

一、自由问答

二、行动方案

三、合影留念