

店长管理技能提升

2
天

【培训课时】 2天(6小时/天) 【授课讲师】 吕江老师

【授课方式】 实例讲解、头脑风暴、案例研讨、小组讨论、角色扮演

【课程背景 1】

打从 80 年代改革开放到现在，中国的零售市场的发展，态势良好，销售渠道也日趋完善，中国零售业的业绩跻身世界前三。

但是，目前的中国零售市场，我们面临的情况是：

- 壹、 品牌众多，竞争激烈
- 贰、 电商对于实体店的冲击
- 参、 经营成本的增加
- 肆、 促销活动频繁
- 伍、 利润薄弱
- 陆、 消费者消费意识的转变

在这样的情况下，店长要具备什么样的能力，来经营好店铺呢？

众所周知，店长是一个店铺的灵魂，一个骁勇善战的店长，对店铺的业绩起着重要作用。

但是，在竞争白热化的市场环境下，仅靠店长一个人的力量，就可以了吗？店长如何带好团队，发挥团队的力量，来取得胜利呢？

本课程将围绕零售终端的综合管理，对参训学员进行全方位的专业培训，打造零售终端的核心竞争力，最终目的是提高终端的销售业绩。

【课程目标】 1

- 一、提升计划和策划的能力
- 二、通过各个方面关键知识的学习，学会提升销售业绩的有效方法
- 三、全面提高店铺营运的综合管理能力

模块	详细内容	课时	目的效益
单元一、	1-1 目标抑制	3	1、设置首要目标，是

<p>目标与计划管理</p>	<p>1-2 高效目标分解实施模型</p> <p>1-3 目标分解管理系统</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 目标分解 5 步骤 ● 梳理具体考核指标 5 流程 <p>1-4 高效目标管理方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 生命周期分析法 ● 时间序列法 ● 线性回归法 <p>1-5 计划落实管理系统</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 计划 6 种类型 ● 计划制定 5 步流程 ● 计划落实监控 5 事项 <p>1-6 高效计划落实方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 滚动计划法 ● PDCA 循环法 ● OGSM 计划模型 ● SMART：工作目标确立的原则 	<p>课时</p>	<p>成功的第一步；</p> <ol style="list-style-type: none"> 2、明确制定目标的方法； 3、有效实施目标管理； 4、抓住制定计划的关键点，制定切实可行的计划； 5、掌握制定计划的 4 大益处。
<p>单元二、 团队塑造</p>	<p>2-1 组建团队</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 群体不等于团队 ● 团队成员的分工 ● 团队成员的协作 ● 团队的行为曲线 ● 团队 4 种基本类型 <p>2-2 提高绩效</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 个人绩效及提升 ● 团队绩效及提升 ● 组织绩效及提升 ● 整体绩效循环模式 <p>2-3 打造高绩效团队</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 高绩效团队五大表征 ● 高绩效团队四大类型 ● 高绩效团队 8 种角色 ● 团队绩效提高 17 大关键点 <p>2-4 如何建立良好的工作关系v</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 互信的工作关系是管理的前提 	<p>3 课时</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 针对你的团队的实际，制定员工的使用策略。 2. 青年：有意识扶植后备队； 3. 中年：尽快承担责任、加强能力的深度，推动老人持续进步； 4. 老人：保持学习和成长热； 5. 针对各个员工制定发展计划（行动）。 6. 重视建立非正式关系，掌握成员的思想动态； 7. 在谈话中深入了解下属的思想：管理谈心的过程

	<ul style="list-style-type: none"> ● 理解他的需要并且帮助他成功 ● 运用同理心与成员进行深入交流 		
单元三、 完美沟通	<p>3-1 沟通前的准备</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 沟通对象分析：DISC 分析 ● 选择恰当的沟通时间 ● 沟通方式的设计 <p>3-2 无缝沟通管理系统</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 团队沟通 3 层面 ● 沟通回应 4 风格 ● 团队沟通 5 有效 ● 有效倾听 5 层次 ● 积极倾听 7 部位 ● 团队沟通 6 步骤 <p>3-3 沟通的形式</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 正式和非正式 ● 语言和非语言 ● 单向和双向 ● 上行下行和平行 <p>3-4 如何运用沟通的三种表达语言</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 文字语言 ● 声音语言 ● 肢体语言 	3 课时	<p>1、沟通因人而异，了解沟通对象，有利于沟通顺畅；</p> <p>2、学习良好的沟通三种表达语言；</p> <p>3、沟通除了说以外，听和回应也是关键点。</p>
单元四、 问题分析技巧	<p>4-1 类别分析法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 进店率 ● 成交率 ● 成交客数 ● 购买件数 ● 平均单价 <p>4-2 影响店铺的销售实现的因素分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 客流量 ● 员工销售意识与能力 ● 商品构成与适销性 ● 店铺运营与工作分配 	3 课时	<p>1、从店铺整体来分析；</p> <p>2、从类别进行分析；</p> <p>3、通过各项分析，找出具体问题，提升销售业绩和利润。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● 提升重复购买 ● 提升连带销售 <p>4-3 店铺销售健康指标的构成与分析方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 目标达成率、累计销售进度 ● 同比增长率、环比增长率 ● 客单价、连带率 ● 人效、平效、商品存销比 ● 会员数量、会员重复购买率 		
--	--	--	--