

# 门店管理

| 模块              | 课程大纲  | 时间分  | 教学方法   |
|-----------------|---|------|--|
| 第一天             |   |      |  |
| 课程导入            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 课程介绍</li> <li>• 欢迎 + 破冰</li> <li>• 本课程学习的目标/流程/收益</li> <li>• 工作的挑战</li> </ul>  | 30分  | 内容讲解<br>引导活动<br>小组讨论   |
| 第一单元<br>门店管理的基础 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 门店管理的九大模块：员工管理、顾客服务管理、现场管理、培训管理、销售管理、商品管理、促销管理、商圈调查、信息管理</li> <li>• 活动：公司的愿景、使命及策略</li> </ul>                                  | 60分  | 内容讲解<br>引导活动<br>小组讨论-大白纸   |
| 第二单元<br>员工管理    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 组织结构</li> <li>• 岗位职责</li> <li>• 仪容仪表与礼仪规范</li> <li>• 员工考评</li> <li>• 活动：员工需要的特质</li> </ul>                                     | 60分  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 小组活动</li> </ul> |
| 第三单元<br>顾客服务管理  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 服务标准</li> <li>• 顾客服务分类</li> <li>• 顾客沟通</li> <li>• 客怨处理</li> <li>• 客户档案的建立与应用</li> <li>• 服务效果评估</li> <li>• 活动：最佳服务水平</li> </ul> | 60分  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 小组活动</li> </ul> |
| 第四单元<br>现场管理    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 整洁的环境，友善的服务</li> <li>• 卫生标准</li> <li>• 一天营业程序</li> <li>• 活动：我们的一天</li> </ul>   | 60分  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 小组活动</li> </ul> |
| 第五单元<br>培训管理    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 培训体系的建立</li> <li>• 员工上岗前培训与考核</li> <li>• 定期培训与考核</li> <li>• 门店日常的训练</li> <li>• 讨论：上岗的三个月培训计划</li> </ul>                        | 90分  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 小组活动</li> </ul> |
| 第六单元<br>销售管理    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 销售目标管理</li> <li>• 销售过程管理</li> <li>• 销售诊断</li> <li>• 产品的分类与销售策略</li> <li>• 角色扮演：如何销售到汽车修理店</li> </ul>                           | 120分 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 小组活动</li> </ul> |
| 第七单元<br>商品管理    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 库存管理</li> <li>• 订货</li> <li>• 验收</li> </ul>  | 90分  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 小组活动</li> </ul> |

|              |  |     |  |
|--------------|--|-----|--|
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 库存控制</li> <li>• 盘点</li> <li>• 活动：安全库存的计算</li> </ul>   |     |  |
| 第八单元<br>促销管理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 促销类型</li> <li>• 典型的促销形式</li> <li>• 促销策划前的准备</li> <li>• 活动成功的要素：沟通、激励与执行</li> <li>• 制定完整的促销方案</li> <li>• 对促销活动进行追踪</li> <li>• 活动：有哪些适合的活动目标</li> </ul> | 90分 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 小组活动</li> </ul> |
| 第九单元<br>商圈调查 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 商圈调查内容</li> <li>• 评估店面的商圈</li> <li>• 了解店面的优势和劣势</li> <li>• 评估调查结果</li> <li>• 活动：商圈调查内容</li> </ul>   | 60分 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 小组活动</li> </ul> |
| 第十单元<br>信息处理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 信息的种类</li> <li>• 信息的采集</li> <li>• 信息的传递与沟通</li> <li>• 活动：月报内容</li> </ul>  | 60分 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 小组活动</li> </ul> |
|              | 总课时长度  |     | 13小时   |

休息时间：上下午各一场 15 分钟休息  
中饭休息时间：1 个小时