

华南 B 区课程定制

丝域养发

《高绩效团队打造与团队营销战斗力提升训练营》

高云鹏 老师

DAY 1 门店管理与团队赋能

课程导入：微拓展——高楼万丈（桌面搭建游戏）

信心树立/团队激活/士气提振/复盘思考

一、管理者的自我修炼

1、管理者的自我价值

- 一部手机的思考：我们为什么要不断提升自我
- 互动思考：我们的“价值”与“价格”

2、管理者必备的素养

- 互动：完美领导者画像
- 金牌店长的必备修养

3、店管角色转型：从销售精英向管理高手的角色转变

- 对客户：朋友和顾问
- 对上级：辅佐者
- 对同级：协作者
- 对下级：成长导师/绩效教练

4、门店管理场景下的管理技能提升

- 门店管理的精进“四问”
- 门店内解决问题三部曲

二、团队战斗力激活

1、团队氛围与士气管理

- 案例分析：“丧”——门店士气去哪了
- 团队因何出现不良氛围
- 团队氛围如何引导——提振士气，不是喊口号
- 头脑风暴：我是氛围管理师

2、团队信任建立

- 团队内部的信任基石是什么
- 团队领导与下属的互信建立

- 消耗团队信任的五种行为

3、团队的“希望管理”

- 案例分析：销售激励的“大饼”能充饥吗
- 互动思考：优秀团队如何塑造“希望”
- 疫情后，如何重振团队信心
- 团队的自信，从哪里来
- 忠诚度培养

三、团队执行力提升

1、互动游戏：简单任务不简单

- 执行力，到底是谁的事情
- 执行力为何不到位
- 复盘思考：门店管理中的执行力“卡点”在哪

2、笨蛋法则——执行力提升关键

如何将复杂的方案转化为员工能听懂的话术
“沟通河流”技巧提升执行沟通效率

3、如何提升下属的执行意愿

四、团队赋能与培养

1、高绩效团队的目标管理

- 目标制定——SMART 原则
- 目标认同——任务分解不等于乱摊派
- 目标追踪与过程管理——PDCA
- 目标管理实战训练

2、高效的分工与内部协同

- 如何让“全能”店长分身有术
- 内部分工与阶梯培养
- 案例解析：客户进店后全流程的分工协作

3、如何把技术人才培养成销售高手

- 案例讨论：什么样的培养方式最有效
- 实战练兵与销售复盘——销售高手培养的快车道

4、团队赋能

- 如何提高日常培训的转化效率
- 价值激发——让每个人都成为“高手”

4、高绩效团队如何实现自发互助

- 销售团队内部的“竞和关系”
- 案例分析：门店团队内部的销售建设——SB (Sales Builder)

五、高效团队沟通与冲突化解

1、管理者的沟通技术：向上沟通/向下管理的要义

- 如何正确理解领导意图
- 如何正确的接受任务
- 如何高效的汇报工作
- 和领导存在分歧的化解方式
- 如何高效的向下属布置工作
- 如何激发下属的表达

2、分歧管控与沟通化解

- 团队内部冲突来源
- 互动游戏：沉船实验-洞悉“立场”与“观点”
- 说服他人与化解分歧的实战指南

六、门店生意提升思维

1、门店生意提升的四个思维转变

- 互动思考：寻找门店生意增长的机会

2、门店存量与增量

3、门店生意提升四指标

- 客流量/进店率/成交率/客单价
- 与四指标关联的核心生意增长要素

4、门店生意提升战术组合

实战演练：制定我们的门店生意提升战术

DAY2 门店营销水平提升训练

一、信心比黄金更重要

1、疫情后行业市场发展现状

- 市场行业发展巡礼
- 转型与阵痛

2、洞悉新趋势

- 消费者消费习惯与消费行为变化的新趋势
- 消费者的新需求
- 行业增长新机会

3、信心堪比黄金

- 相信相信的力量
- 谁才是赛道的最后赢家
- 2023，我们的生意会更好吗？

二、门店销售能力提升训练

1、销售思维破局

- 你为什么做销售？
- 销售人员的五大心理问题

- 销售的三种境界
 - 案例分析：我们的销售段位是青铜还是王者
 - 销售的二十五字箴言
- 2、销售沟通必须清楚的四个前提
- 销售过程中销的是什么？
 - 销售过程中售的是什么？
 - 买卖过程中买的是什么？
 - 买卖过程中卖的是什么？
- ◆ 互动讨论：“四个前提”如何应用到现在销售场景中
- 3、客户购买驱动力背后的六大心理问题
- 你是谁？
 - 我为什么要买？
 - 我为什么在你这买？
 - 我万一吃亏了怎么办？
 - 我为什么要现在就买？
 - 我为什么要在你这里再买？
- ◆ 练习：寻找购买驱动力
- 4、DISC 模型解析不同类型客户的沟通策略与技巧
- DISC 模型
 - 老虎型客户应对技巧
 - 孔雀型客户应对技巧
 - 猫头鹰型客户应对技巧
 - 考拉型客户应对技巧
- 5、八大销售沟通战术——让我们和客户走得更近
- 如何破冰开局
 - 如何正确倾听
 - 如何让客户喜欢你
 - 正确的塑造产品价值
 - 消除客户疑虑——找出客户说“不”的原因
 - 互动：FABE 推荐法实战应用
 - 如何让沟通更加高效
 - 如何让沟通快速达成共识
- 6、争议处理——如何化解问题与冲突
- 争议产生的原因
 - 常见分歧类型与处理对策
 - 如何做到精准的聆听与反馈
 - 如何提出有建设性的意见

- 如何实现求同存异
- 如何把危机变成转机

7、实战场景对抗演练

- 小组之间场景 PK
- 观摩&复盘

三、会员管理与社群营销

1、客户关系管理

- 从心理认知层面重新理解客户关系
- 客户的核心需求到底是什么
- 客户关系维护的三大误区

2、会员管理思维

- 为什么要成为会员——会员价值塑造
- 会员活力与粘性提升
- 会员转介绍
- 会员体验升级

4、社群营销 3.0

- 重新理解社群价值与社群营销
- 社群裂变技巧
- 客户如何实现自发分享
- 社群如何实现高效互动
- 社群种草与成交