

《六步带您成为王牌店长》

主讲：韩亮老师

【课程背景】

店长是一个店铺的最高执行长官，是店铺的灵魂。肩负着业绩达成、团队管理、客户服务、会员管理等等诸多模块的管理职能。同时也意味着，店长需要掌握：店铺管理、业绩管理、人员管理、顾客管理、培训赋能等等诸多方向的专业能力。我们的店长是否达标可以胜任？在管理过程中是否暴露出短板？业绩达成是靠门店选址与品牌张力？

实际情况大多数企业的门店店长处于年轻化、平均学历略偏低，专业能力非常全面的店长少之又少，甚至处于低能高用，“矮子里拔将军”的做法。

王牌店长需要掌握哪些专业技能，如何做好从事务型店长到全能型店长的蜕变。韩亮老师带您六步成为王牌店长。

【课程收益】

- 1、助力店长找到自我差距、定成长目标
- 2、学习掌握王牌店长的“六星模型”
- 3、树立数字管理的门店管理思维
- 4、掌握门店业绩提升五部曲
- 5、学习“五感”设计辅助销售业绩达成
- 6、掌握目标落地执行体系三段法
- 7、学习客户进店体验九步设计
- 8、掌握门店向心力打造两个微系统
- 9、掌握现场训练五步法
- 10、掌握用“三不原则”解决问题的方法

【课程特色】

百家连锁企业辅导老师实战分享，多门店案例、多落地方法。游戏化授课，带学员参与中找到落地方法，谈笑间成为王牌店长

【课程对象】

企业负责人、运营经理、区域经理、区域督导、门店店长

【课程时间】

1-2天，6小时/天（课程标准版2天）

【课程大纲】

一、“六星”集齐才是王牌店长

1、三维视角看店长

- 企业视角：创造业绩才是好店长
- 顾客视角：创造体验才是好店长

- 下属视角：有发展、有人情才是好店长

案例：X 店长升职答辩会

工具：店长画像

互动：店长工作带入分析

2、什么是王牌店长“六星模型”

- 第一颗星：店长要会提业绩
- 第二颗星：店长要会创体验
- 第三颗星：店长要会带团队
- 第四颗星：店长要会做赋能
- 第五颗星：店长要会消问题
- 第六颗星：店长要会建流程

工具：王牌店长六星模型自评表/互评表

互动：店长自画像

二、集星第一颗：店长如何提业绩

1、连锁门店业绩增长梳理分析

- 感觉管理到数据管理的思维转变
- 门店增长如何找方向、定思路、想办法
- 结论：门店业绩五部曲：停住脚、走进来、去感受、促成交、增粘性
- “五感”设计辅助销售业绩达成

案例：店铺/生活，数据分析案例、好利来等

工具：增长策略选定评估表

互动：生活与工作中的数据应用

2、门店业绩提升如何做落地

- 目标落地执行体系三段法
- 如何完美开局分目标
- 如何中局博弈盯进度
- 如何高效收官摘成果

工具：目标落地三段模型

三、集星第二颗：店长要会创体验

1、基于客户感受的体验思维

- 什么是现代客户体验过程中要把握的“分寸感”
- 客户要的完美体验是什么

2、基于客户感受的体验思维

- 门店做体验设计的目的是什么？（一进二买三传播）
- 客户进店体验九步设计
- 高情商话术的配套

案例：亚朵酒店、海底捞

工具：顾客体验需求分析与体验满足评估表

互动：情景代入互动

四、集星第三颗：店长要会带团队

1、团队成员为什么不配合店长工作？

- 王牌店长信任力打造
- 王牌店长领导力打造
- 王牌店长团队激活小技巧

2、如何让团队更具向心力

- 企业文化的门店实践、融入与加持助力
- 基于单店的授权微系统打造
- 基于单店的激励微系统打造

五、集星第四颗：店长要会做赋能

1、赋能的“能”到底是什么

- 管理能量而非时间
- 能量的四个源泉
- 员工能量激活实操

2、门店员工能力提升系统打造

- 店员需要学什么
- 这些内容谁来教
- 现场操作训练五步法
- 基于单店的训练系统打造

六、集星第五颗：店长要会消问题

1、店长如何发现现存问题

- 通过数据找问题
- 通过现象找问题
- 通过对比找问题

2、店长如何解决现存问题

- 店长“问题思维”自检
- 解决问题的三不原则
- 三段论方法在解决问题过程中的实操应用

工具：“问题思维”自检表、三不原则、三段论方法

七、集星第六颗：店长要会建流程

1、流程思维助力门店持续成长

- 流程思维的系统性与操作性
- 建立流程的三种常用方法
- 作业：简易流程设计实操

八、互动交流