

顶尖店长核心技能提升训练营

课程背景

1. 零售终端竞争日趋同质化与白热化，人的因素在店铺运营中作用日趋明显；你知道最优秀的店长与普通的店长之间到底有什么不同特质吗？你是否听说过一个门店更换店长后，三个月内业绩就达到原来的3倍。产品一样，价格一样，店员一样，什么都一样，只是换了一个店长而已。为什么？因为他们的思维不一样，管理方法不一样，员工激励模式不一样，其他都一样。我们知道，店长是门店的灵魂，直接影响到店面形象、运作管理、销售业绩、店面氛围、团队士气。拥有一个称职的优秀的店长，是门店产生良好销售业绩的首要条件！作为店铺的灵魂人物，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。
2. 门店店长在管理 95、00 后销售人员的困惑：
 - 95、00 后销售人员对工作无所谓--导致销售目标难以达成
 - 95、00 后销售人员喜欢跳槽--导致销售人员流失严重
 - 95、00 后销售人员工作缺乏耐心--导致工作效率下降
 - 95、00 后销售人员不愿意配合加班--导致销售工作安排困难
 - 95、00 后销售人员不接受上级批评--导致上下级之间容易起冲突
 - 95、00 后销售人员害怕承担责任--导致拒绝上级分配的销售任务
 - 95、00 后销售人员感觉压力很大--导致消极怠工
 - 95、00 后销售人员请假或外出喜欢不辞而别--导致公司制度遭到破坏
 - 95、00 后销售人员工作情绪化--导致部门或者团队工作氛围紧张

课程目标

1. 明确店长的角色及工作职责；
2. 了解店铺运作管理的内涵、流程及优秀店铺的标准；
3. 加强顾客服务管理，提升店铺顾客服务水平；
4. 掌握管理和激励店铺员工的方法，学习有效管理员工和新员工辅导的技巧，提升店长管理技能及店铺销售业绩；
5. 了解员工离职的原因，增强团队凝聚力，保留人才；
6. 加强销售服务管理，关注店铺信息收集与利用，学习使用表单管理的方法，提升业绩；
7. 了解顾客投诉的原因，掌握减少及有效处理投诉的技巧；
8. 掌握店长自我管理的方法，学会合理制订计划、安排时间及心态调整；
9. 了解店长的综合素质与管理成败的重要性，明白店长应具备的各项能力和素质；
10. 全方位的了解店长的工作内容、职责、职能，提升专业管理水准，让店长获得更新的理念和技术，在创新意识上得到进一步激发，在实操能力上得到更大的提升；
11. 让店长深刻认识到店长不仅是一个管理者，更是一个教育者，培养出更多的优秀员工，是店长义不容辞的神圣职责；
12. 学习领导管理的艺术，增强提升店长人格魅力及领导管理水平.....

课程对象

零售业门店店长、见习店长、终端督导、终端主管、储备干部等。

课程时间

2天

课程方式

授课 40% (互动引导) +小组练习 20%+现场模拟演练 40%

课程大纲

第一部分 店长角色认知

- 一、零售终端竞争之机遇与挑战
 - 二、店铺的价值贡献
 - 三、店长的价值贡献
 - 四、店长的六大角色
 - 五、各角色承担的具体职责
 - 六、成功店长应有的职业态度
- ### 第二部分 店铺运营系统
- 一、店长的作业时段管理

- 二、 店铺销售与服务管理
- 三、 店铺人员的管理与激励
- 四、 店铺货品与陈列管理
- 五、 店铺的信息管理
- 六、 店铺现金与安全管理
- 七、 店铺例会管理
- 八、 店铺日常工作流程管理
- 九、 店铺危机管理
- 十、 客户管理

第三部分 店铺货品管理

- 一、 库存货品规划
- 二、 库存货品管理
- 三、 如何进行货品控制
- 四、 如何进行补货
- 五、 盘点作业流程及要点
- 六、 货品防损
- 七、 货品分析

第四部分 店铺陈列管理

- 一、 陈列与销售的关系

- 二、 陈列的基本形式
- 三、 样品陈列的基本方法
- 四、 商品展示的陈列方法
- 五、 陈列如何配合营销计划

第五部分 店铺销售管理

- 一、 零售店铺卖的是什么
- 二、 目标所包含的元素
- 三、 销售目标管理与落实
- 四、 生意分析技巧
- 五、 店铺数据管理
- 六、 店铺促销管理
- 七、 单店业绩迅速提高的方法

第六部分 店铺服务管理

- 一、 顾客服务在企业价值链中的地位
- 二、 服务意识和服务态度
- 三、 服务形象
- 四、 服务礼仪
- 五、 服务流程规范
- 六、 有效处理顾客投诉

七、 全面顾客满意管理

第七部分 店铺客户管理

- 一、 谁是目标顾客
- 二、 如何建立顾客档案？
- 三、 收集顾客资料的方法
- 四、 顾客档案与个性化服务
- 五、 顾客忠诚度测评
- 六、 顾客忠诚度强化
- 七、 顾客忠诚度管理
- 八、 顾客流失的挽回

第八部分 店铺团队管理

- 一、 优秀的团队特质
- 二、 高效的团队沟通
 1. 何谓有效的沟通
 2. 店铺终端内常出现的沟通问题
 3. 有效沟通的程序重点
 4. 有效沟通的三大关键
 5. 有效沟通的技巧：聆听与询问

七、 建设员工心态的激励艺术

1. 激励的基础原理
2. 影响员工良好心理状态的因素
3. 店员的基本人际风格特点与应对方法
4. 有效激励店铺员工的八种实用方法

八、店员绩效考核

1. 员工考核的含义、办法、意义及作用；
2. 确定考核项目、考核程序、指标及考核的重点；
3. 员工自我鉴定、员工绩效

工作实现评估；

九、目标导向的员工绩效管理与辅导

1. 用目标管理你的团队
2. 有效目标的特征
3. 如何制订有效的工作目标
4. 目标管理工具——目标计划书的分享与应用
5. 员工达不到目标的原因是什么？
6. 如何发现员工的辅导需求
7. 如何调整员工接受辅导时的心态
8. 店铺现场 OJT 的 3 大核心方法

第九部分 店铺文化管理

一、 店铺“隐性文化”的含义与正负作用

二、 文化与制度的区别

三、 优质的店铺文化特征

四、 建立店铺文化的二个重点

文化“落地”的实用方法

第十部分 店长自我管理

一、 自我心态管理

二、 情绪与压力管理

三、 技能管理

四、 知识管理

五、 行为管理

六、 店长的职业生涯规划

(全文完)