

# 金牌店长管理实战特训营

课程导师：石华彬

## 第一单元：什么是金牌店长

1. 知识与技能：
  - 金牌店长的角色认知
  - 金牌店长的核心能力清单
2. 过程与方法：
  - 管理的职能
  - 从销售员——管理者——经营者的三级跳
3. 态度与价值观
  - 管理者 VS 经营者
  - 金牌店长 6 戒
4. 衡量店长业绩的 5 个维度
5. 打造黄金门店的四个关键
  - 店面形象与营销，销售定存亡
  - 服务导向，企业存在的价值就是服务顾客
  - 制度第一，过程保证结果
  - 复制人才，建立高效团队

## 第二单元：门店面对面销售技术

1. 门店销售的五大误区
2. 等待和迎接客户上门
3. 快速建立信赖的技术
4. 探寻客户的需求
5. 商品介绍与呈现
6. 异议处理
7. 锁定成交
8. 联合销售
9. 收款与道别

### **第三单元：门店经营艺术**

1. 从管理到经营
2. 收入-成本=利润
3. 经营四问
4. 目标与计划
5. 客户关系
6. 门店业绩提升方法
7. 信息管理
8. 商品管理
9. 财务管理

### **第四单元：门店日常管理**

1. 现场管理
  - 环境与设施
  - 商品陈列与防损
  - 员工行为督导、纠偏
2. 过程管理
  - 店长日工作梳理
  - 店长周工作梳理
  - 店长月工作梳理
  - 异常事物、事件处理

### **第五单元：金牌店长的团队管理技术**

1. 原则：利用人性、经营人心
2. 招聘与辞退
3. 教练与督导
  - 员工教练原则
  - 不同阶段员工教练的重点
  - 教练的四种方法和五根教鞭
  - 员工行为调控技术

4. 沟通艺术

做思想工作的艺术

布置工作的艺术

主持会议

5. 员工绩效评估

员工绩效评估三要素

绩效评估的内容

评估与评价

绩效面谈

6. 激励——让员工跑起来

批评与表扬的艺术

奖励与惩罚的艺术

关注“人本需求”和“角色需求”

建立自己的激励资源库