

《带领员工创造门店销售佳绩》

——实战训练：店长专项技能提升

主讲：常钰秋

【课程背景】

在中国经济迅猛发展、商家竞争越来越激烈的大形势下，零售企业对高素质、专业及管理能力俱佳的门店基层管理者-店长的需求越来越迫切，因为，店长是一个店铺的灵魂，直接影响到店面、品牌形象、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店长，是门店产生良好销售业绩的首要条件！另外，为了永远立于不败之地，企业追求做强做大，对于店长岗位及任职者的要求越来越高，因此，规范门店各项经营管理工作，解决目前店长在工作中存在的各种问题及有效提升店长自身经营管理能力，并为企业培养储备人才，成为零售企业未来持续发展的一项重要工作。

所有零售企业的共识：对店长各项技能的培训及提升，迫在眉睫。

【解决问题】

1. 大多数的店长是从一线销售人员成长起来的，自我管理及亲自销售还好，就是不会带兵，员工口服心不服，意见大怎么办？
2. 既要抓销售，又要抓管理，店长每天的工作琐碎，时间不够用，如何改白现状？
3. 销售不好时员工士气低落，如何做好员工激励及沟通工作？
4. 员工能力低，执行差，重复问题多，如何做好员工培训、辅导与教练技术？
5. 进店客人少，销量上不去，如何做好门店营销管理？
6. 公司部门要沟通，商场合作要协调，政府部门要公关，如何做好对外公关沟通工作？
7. 店内仨一群，俩一伙，消极内耗因素众多，直接影响销售业绩，店长如何应对？

【课程目标】

1. 明确现阶段企业对店长的角色定位及岗位要求，让思维从本质发生转变；
2. 掌握门店日常经营的核心武器，确保门店业绩持续增长，“盈利才是硬道理”；
3. 学会有效激励员工、管理员工及培养员工，做好门店的“领头羊”；
4. 理解时间管理、授权，及团队建设的内涵，提升自身经营管理能力；
5. 强化工作方法，追求工作实效，实现店长成长路上的三级跳跃。

【针对行业】

以门店形式经营的各行业：餐饮、娱乐、日用化妆品、服装、服饰、珠宝、钟表、家具、家居、建材、美容美发、母婴、理财贷款等。

【授课对象】

销售经理/大区经理/营运经理、正、副店长/主管/领班、门店储备人才及培养发展对象，人力资源培训经理、营运督导、企业内训师及经销商、老板等渴望提升门店经营管理水平的人士。

【标准课时】

2天 6-7小时/天（可根据企业实际需求进行灵活调整）

【授课风格】

课程集多个案例、短片和图片，采用讲师讲授，视频演绎，案例研讨、小组讨论、示范指导、模拟练习、角色扮演、头脑风暴等多种方式，就客户心理了解和沟通技巧的内容，另融入学员现场提出的问题，进行分析、讨论、演练和点评。

课程可在前期充分调研的情况下，根据企业自身特点，现存问题及特殊要求进行针对性讲授。

【课程大纲】

第一部分 店长角色定位及意识转换

- 1、店长角色的苦恼:从猴子到人的进化；
- 2、我的3W2H及五“好”角色的培养
- 3、从“超级导购”到“团队教练”；
- 4、在“领头羊”与“狼首领”的角色里自由切换；
- 5、店长威性服众的权威来源；
- 6、权威塑造的三大工程；
- 7、管理型店长的七项素质模型。

视频分享：《狼狗哈士奇的启发》

第二部分 店长时间管理技能

- 1、如何避免自己成为消防队长；
- 2、时间管理魔坛实验与启示；
- 3、时间管理维度及分析；
- 4、时间管理矩阵及内容探讨；
- 5、优先安排你的第一及第二项限；

案例研讨：《刘店长的一天》

第三部分 员工培训及教导成长能力

- 1、为什么说培训与教导员工是店长的职责？
- 2、善于选择合适的时机做员工培训；
- 3、员工培训立竿见影的“武器”；
- 4、员工培训实战工具；
- 5、如何留住优秀的销售人员

小组讨论： A 员工不愿参加培训，怎么办？

B 培训之后，效果很难巩固，怎么办？

第四部分 员工激励能力及奖惩在门店的有效应用

- 1、分析员工工作消极的内在原因；
- 2、员工激励原理的理论依据及应用；
- 3、除了工资、奖金及晋升，可有效激励员工的方法；
- 4、员工工作动力的九台“发电机”；
- 5、奖励、批评与惩罚的艺术；
- 6、攻心为上，用思想工作调整员工心态。

视频讨论：《诸葛亮挥泪斩马谡》

第五部分 圆融人际关系及沟通协调能力

- 1、店长面临的门店人事管理挑战；
- 2、人性中的自我性，差异性，被动性和恐惧性；
- 3、店长与员工的12个沟通障碍；
- 4、沟通循环圈与“漏斗理论”分析；
- 5、小故事里的启发：倾听的五个层次；
- 6、在沟通中同理心应用的重要性；
- 7、解决员工思想工作五步法；
- 8、做好组织协调，善于整合各部门资源；
- 9、对待人事问题的正确态度及分析处理方法。

管理游戏：《我为谁喝彩》及《词语联想》

第六部分 门店日常工作的科学授权能力

- 1、科学授权定义、内容与种类；
- 2、科学授权的障碍；

- 3、对自身、对员工，对企业科学授权的重大意义；
- 4、科学授权的原则与方法论；
- 5、哪些工作适合和不适合授权？

现场演练：《店庆活动的工作筹备》

第七部分 以“优质服务行为”赢得顾客忠诚度

- 1、开发及维护“顾客价值”的意义；
- 2、什么是决定占领市场的关键因素；
- 3、影响服务品质的四大要素；
- 4、服务的本质与优质服务行为解析；
- 5、“关键顾客”管理与“采矿”理论；
- 6、以“优质服务行为”增加顾客满意度，赢得更多的VIP顾客。

案例分享：《“旅行的小熊”带来的启迪》

第八部分 高效团队建设能力

- 1、店长面临的团队建设的难点剖析；
- 2、奠定高效团队的基础：团队的定义、特征及成长阶段；
- 3、团队的“5P”构成要素分析；
- 4、团队目标制定的基础及执行方法；
- 5、既要完美的个人，更要完美的团队:角色互补原则；
- 6、打造高效团队的六大系统工程
- 7、没有规矩，不成方圆:规则的制定与执行。

管理游戏：《还可以更快-挑战不可能》

备注：有任何细节咨询欢迎与我联系沟通。