
五星督导的四项修炼

主讲人：王吉凤

【课程背景】

督导每天如同昭君出塞，音讯全无；
督导是管理岗位而到店却变成了销售；
督导在店一个样，离店后店铺回到原型，持续性差；
督导自己做很好，带教能力有限，无法实现复利增长；
督导以个人魅力实施管理，无工具方法，督导后收效甚微。

【课程收益】

- (一) 清晰督导的胜任力与使命价值。
- (二) 通过数据诊断与零售基本法掌握店铺问题分析与解决办法。
- (三) 掌握终端带教方法。
- (四) 掌握人员激励方法。

【授课特色】

体验式活动、小组讨论、讲授、工具演练、复盘、案例

【课程对象】零售门店销售顾问、时尚顾问、服装顾问，适合服装、珠宝、饰品。

【课程时长】6H（上午9点至12点；下午14点-17点）

【授课环境】

小组式，室内

【课程大纲】

第一章 五星督导的画像是怎样的？ 自我认知修炼

一、五星督导的画像

- (一) 督导的使命与价值
- (二) 督导需要具备的八项能力
- (三) 自我评估

工具：督导意图塔、平衡轮、差距清单

二、五星督导的自我精进

- (一) 五星督导六个人物法
- (二) 五星督导学习路径
- (四) 五星督导学习资源

制作自我精进规划

第二章 如何督导？督导能力修炼

一、督导的三种身份视角

- (一) 神访者视角体验动线、服务与接触点
 - 1. 神访的目的？
 - 2. 神访的流程？

3.神访推动服务表现在哪里？

4.改进神访后的结果

演练与总结

(二) 管理者视角发现管理机会点

- 1.望—视觉可及之处；特殊场景事态呈现等；
- 2.闻—四层次聆听，听员工心声，听顾客心声；
- 3.问—5F 提问法，立体透视
- 4.切—找到管理机会点

管理精进表

(三) 成长者视角萃取经验

- 1.掌握竞争动态（人、货、场、促、管）；
- 2.欣赏眼光寻找标杆

二、督导赋能

(一) 人员谈心谈话

- 1.语言柔顺剂
- 2.正反馈
- 3.负反馈
- 4.团队动能驱动

(二) 标杆经验萃取

- 1.标杆的选择技巧
- 2.经验萃取 STAR
- 3.经验教导法

(三) 带教共同精进

- 1.带教四步法
- 2.松下布置任务法
- 3.PDCA 精进法

第三章 问题分析与解决的修炼

一、识别问题

(一) 数据之中找差距

- 1.五大定率
- 2.四大数据

二、分析问题

- 1.零售基本法
- 2.价值链

三、解决问题

- 1.团队共创
- 2.计划与执行方案

四、执行方案

-
- 1.制作执行方案
 - 2.持续精进

第四章 团队赋能的修炼

一、设立标准

- 1.常规例行工作
- 2.交接班会召开

二、提升氛围

- 1.感恩三件事
- 2.彼此欣赏

三、店铺梦想版

- 1.绘制梦想版
- 2.个人目标承诺