

优秀店总的“统兵”与“练兵”之道

——团队管理与赋能的“领导力”

课程背景

- ◇ 随着新时代环境环境的变化，市场竞争的不断升级，作为门店第一负责人的门店总经理，不仅仅是一个忙盲茫的消防员，更应该是终端持续盈利的领航员；不仅仅是终端问题的发现者，更应该是问题的终结者；不仅仅是一个服务高手，更应该是一个系统建设和复制的能手！

课程收获

- ◇ 获得实用高效的管理工具和方法；
- ◇ 掌握管理高效团队的有效方法，承担对团队成员和下属的选拔、培养、辅导、激励责任，掌握方法和技巧；
- ◇ 提升店长管理效能，适应新生代员工的思维和心理诉求，拥有更加和谐高效的终端团队。

培训对象

- ◇ 店长、店长储备干部、团队负责人等

授课风格

- ◇ 注重实战落地：从实践中来到实践中去，以解决问题为最终目的；
- ◇ 注重技能操作：以学员掌握方法、技巧为授课方向，上午学，下午回去用；
- ◇ 注重课堂呈现：授课形式多样，风趣幽默，听课与练习相结合，学员吸收快；
- ◇ 注重课件质量：精心总结、图文并茂，适时更新，确保授课质量；
- ◇ 注重课后辅导：用咨询式服务替学员解决具体运用中的问题和困惑。

课程大纲：

前言：管理者的职业化转化（从“骨干”到“团队 CEO）”

提问：管理者的职责和目标是什么？

- 1、由属下变经理——心态调整的必然性
- 2、工作能力的转变
- 3、岗位角色发生变化

一、 门店管理者的四大要求

- 1、 脑壳要硬（扛指标、扛压力、目标分解）
- 2、 嘴巴要甜（会说话、会沟通、情商高）
- 3、 度量要大（容得下委屈，装得下关爱）
- 4、 眼睛要亮（关注细节、善于改善、擅长行动：做一个细节控，)

二、 服务团队管理的“结果导向”

1、“组织结果”是经理人的内在要求

对上：承接战略目标和组织目标

对下：分解和督促完成业绩目标

2、团队管理与“三个结果不等式”

- 要态度还是要结果？
- 有职责就有结果嘛？
- 完成任务就能出结果嘛？

三、 服务团队管理的“五力模型”

- 1、 团队管理能力构建的因素分析
- 2、 团队管理的五力模型

2.1 用人的“洞察力”

- 识别员工的内在素质：“冰山模型”的运用
- 用人所长
- 激励人才

2.2 落地的“执行力”

- 执行力差原因分析
- 执行力修炼法门

2.3 协调的“沟通力”

- 沟通的重要性
- 团队成员沟通技巧
- 开好“质询会”

2.4 绩效的“改进力”

- 影响绩效结果的因素分析：BEM 模型
- 绩效改进的方法与技巧

2.5 持续的“凝聚力”

- 团队精神建设的维度
- 团队凝聚力打造技巧

四、 赋能新生代员工（该章节供客户选择）

1、服务行业对新生代员工的需求

新生代管理新生代已经是普遍现象

2、新生代员工的成长环境

3、新生代员工的特点

4、新生代员工欣赏的领导者行为

4.1 理解我

4.2 吸引我

4.3 引领我

5、新生代员工的管理技巧

5.1 企业如何应对新生代管理

5.2 服务团队新生代管理新招

5.3 新生代员工的问题创新辅导技巧