

《金牌店长训练营》

标准化课程体系 仿真性情景集训 个性化辅导咨询
打造企业终端营销的“领军型”金牌店长！

——焕然一新的改变，从这里开始！

- ✓ 店铺销量严重下滑，怎么办？
- ✓ 店铺业绩停滞不前，怎么办？
- ✓ 店铺员工流失率高，怎么办？
- ✓ 店铺员工人心涣散，怎么办？
- ✓ 店铺现场脏乱差损，怎么办？

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；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。

店长是门店业绩的关键！可中国许多零售店长大多从导购岗位提拔，综合素质急需提高，普遍缺乏系统的零售店铺管理与销售技能！

本训练营根据零售店铺店长实际工作中遇到的问题，大量采用来自商场和专卖店的 firsthand 店铺实战案例，通过独特的综合训练手段让学员亲身参与并分享零售店铺管理与销售中的经验与方法。

【课程特色】

- **标准化课程体系**：10 大系统模块课程+团体互动沙龙+个性心理辅导+心灵成长教练+实战情景训练+模范评比颁奖，以人性为基础、以实战为内核的标准化课程体系，系统训练，全面提升！
- **实战性讲师团队**：不看背景看场景，不看资历看实力，至少 10 年以上的一线积累，好课程学员自己会评价！请到课程现场来检验，请在课程结束后打分，我们说的不算，学员自己看到的听到的学到的才算！

【训练模式】

互动讲授/小组讨论/提问交流/案例分析/故事寓言/体验游戏

角色模拟/实战演练/心理辅导/录像分享/小组竞赛/汇报演出

- **心态+行动**：标本兼治，心动才是好状态！
- **知道+做到**：知行结合，做到才是真本领！
- **培训+绩效**：培训是投资，必须要产出，业绩提升才是硬道理！
- **团队+个性**：团队是基础，施教要因材施教，尊重个体差异效果才能最优化！

【学员对象】

- 零售业门店店长、见习店长、终端督导、终端主管、储备干部等

【课程模块】

模块一、店长角色认知

- 1、零售终端竞争之机遇与挑战
- 2、店铺的价值贡献
- 3、店长的价值贡献
- 4、店长的六大角色

5、各角色承担的具体职责

6、成功店长应有的职业态度

模块二、店铺运营系统

- 1、店长的作业时段管理
- 2、店铺销售与服务管理

- 3、店铺人员的管理与激励
- 4、店铺货品与陈列管理
- 5、店铺的信息管理
- 6、店铺现金与安全管理
- 7、店铺例会管理
- 8、店铺日常工作流程管理
- 9、店铺危机管理
- 10、客户管理

模块三、店铺货品管理

- 1、库存货品规划
- 2、库存货品管理
- 3、如何进行货品控制
- 4、如何进行补货
- 5、盘点作业流程及要点
- 6、货品防损
- 7、货品分析

模块四、店铺陈列管理

- 1、陈列与销售的关系
- 2、陈列的基本形式
- 3、样品陈列的基本方法
- 4、商品展示的陈列方法
- 5、陈列如何配合营销计划

模块五、店铺销售管理

- 1、零售店铺卖的是什么
- 2、目标所包含的元素
- 3、销售目标管理与落实
- 4、生意分析技巧
- 5、店铺数据管理
- 6、店铺促销管理
- 7、单店业绩迅速提高的方法

模块六、店铺服务管理

- 1、顾客服务在企业价值链中的地位
- 2、服务意识和服务态度
- 3、服务形象
- 4、服务礼仪
- 5、服务流程规范
- 6、有效处理顾客投诉
- 7、全面顾客满意管理

模块七、店铺客户管理

- 1、谁是目标顾客
- 2、如何建立顾客档案?
- 3、收集顾客资料的方法
- 4、顾客档案与个性化服务
- 5、顾客忠诚度测评
- 6、顾客忠诚度强化
- 7、顾客忠诚度管理

- 8、顾客流失的挽回

模块八、店铺团队管理

- 1、优秀的团队特质
- 2、高效的团队沟通
 - ✓ 何谓有效的沟通
 - ✓ 店铺终端内常出现的沟通问题
 - ✓ 有效沟通的程序重点
 - ✓ 有效沟通的三大关键
 - ✓ 有效沟通的技巧：聆听与询问
- 3、建设员工心态的激励艺术
 - ✓ 激励的基础原理
 - ✓ 影响员工良好心理状态的因素
 - ✓ 店员的基本人际风格特点与应对方法
 - ✓ 有效激励店铺员工的八种实用方法
- 4、目标导向的员工绩效管理与辅导
 - ✓ 用目标管理你的团队
 - ✓ 有效目标的特征
 - ✓ 如何制订有效的工作目标
 - ✓ 目标管理工具——目标计划书的分享与应用
 - ✓ 员工达不到目标的原因是什么?
 - ✓ 如何发现员工的辅导需求
 - ✓ 如何调整员工接受辅导时的心态
 - ✓ 店铺现场 OJT 的 3 大核心方法

模块九、店铺文化管理

- 1、店铺“隐性文化”的含义与正负作用
- 2、文化与制度的区别
- 3、优质的店铺文化特征
- 4、建立店铺文化的二个重点
- 5、文化“落地”的实用方法

模块十、店长自我管理

- 1、自我心态管理
- 2、情绪与压力管理
- 3、技能管理
- 4、知识管理
- 5、行为管理
- 6、店长的职业生涯