
《专卖店卓越店长训练营》

【培训目标】

明确店长的角色及工作职责了解店铺运作管理的内涵、流程及优秀店铺的标准加强顾客服务管理，提升店铺顾客服务水平掌握管理和激励店铺员工的方法，学习有效管理员工和新员工辅导的技巧，提升店长管理技能及店铺销售业绩 了解员工离职的原因，增强团队凝聚力，保留人才加强销售服务管理，关注店铺信息收集与利用，学习使用表单管理的方法，提升业绩了解顾客投诉的原因，掌握减少及有效处理投诉的技巧掌握店长自我管理的方法，学会合理制订计划、安排时间及心态调整

【培训对象】：店长、店铺中高级管理人员

【标准课时】 12 小时/2 天

【培训讲师】：锤 灵 老师

【课程大纲】

模块一、做一个称职的店长

- 1、案例分析：刘力的烦恼—店长角色的定位与转换
- 2、店长的核心职责---带动团队
- 3、店长的四项工作内容分析
- 4、店长需要职业化吗？
- 5、店长应具备的条件
- 6、店长的禁忌

模块二、对店铺运营管理的认知

- 1、店铺管理，管什么？
- 2、店铺管理的基本原则
- 3、店铺运作管理的三个基本流程
- 4、专卖店优秀店铺管理的六项标准
- 5、店铺运营手册的制定与使用方法
- 6、如何做市场分析---竞争“金三角”

模块三、店铺服务管理

- 1、全面顾客满意的真正涵义
- 2、顾客服务意识建立的基本要点

-
- 3、超越顾客期望---顾客需求满足状态评核
 - 4、卡诺顾客服务感知模型在实际工作中的应用
 - 5、如何达成顾客满意？
 - 6、怎样保留老顾客？

模块四、有效处理顾客投诉

- 1、有投诉好不好---对顾客投诉的认知
- 2、顾客投诉产生的原因分析
- 3、如何有效减少顾客投诉？
- 4、有效处理顾客投诉的技巧
- 5、处理顾客投诉的“宜”与“忌”
- 6、案例分享

模块五、店铺员工的有效管理与激励

- 1、店铺人员管理的关键
- 2、店长店铺管理中沟通不良的几大病根
- 3、店铺员工管理的八项方法
- 4、人际风格测试：你了解自己和店铺员工吗？
- 5、四种人际风格的特点与应对方法
- 6、有效激励店铺员工的“十大法器”

模块六、员工辅导

- 1、员工达不到标准的原因是什么？
- 2、哪些员工需要重点辅导？
- 3、员工接受辅导时的心态
- 4、辅导前的准备
- 5、员工辅导的步骤
- 6、OJT的核心方法
- 7、如何做辅导后的跟进？

模块七、怎样保留店铺员工？

- 1、员工为什么离职？
- 2、“激励因素”与“保健因素”的作用
- 3、你的员工需要什么？
- 4、员工达不到工作标准的原因是什么？

5、留住员工的“三大法宝”

6、角色演练

模块八、店长的自我管理

1、为自己设定有效目标

2、有效目标的特征

3、如何设定有效目标？

4、学会“挑挑拣拣”地工作---合理安排时间的方法

5、时间管理表单分享

6、店长的心态管理