

终端门店人才管理

主讲：胡昊扬

课程背景：有人才就有一切，人才是终端门店最大的财富，所有事业的成功都是团队的成功。而目前家居建材门店的人员流失率非常高，普通员工平均年流失率达 50%，核心员工为 30%。作为店面的经营者和管理者，在疲于应付人员的流动更替所带来的危机中，必须学会一套切实有效的科学的管理方法和体系，使人才管理步入正轨，进入良性循环。本课程立足于国家注册人力资源管理师的背景，将深厚的理论浅显化，结合多年的终端实操经验，提炼出识人用人，育人留人的具体方法，转换为即学即用的落地工具，是一套可学、可用、可查的实用宝典。

课程对象：店长、操盘手、经销商

课程时长：1 天

课程收益：

- 1、理解终端人才管理的原则和理念，提升人才管理艺术。
- 2、掌握识人用人，育人留人的具体方法，建立科学的人才管理体系。
- 3、应用标准化工具，提升人才管理的效率与效能。
- 4、实操演练和实战工具相结合，即学即用。

课程大纲：

开篇

请问她是一个优秀的店长吗？（ABCD 四个店长的对比）

门店店长的角色定位与六项核心能力。

第一部分：选人篇

一、要多少人？

- 1、基本策略
- 2、高级策略

二、要什么样的人？

案例：谁是业绩高手？（小叮当、老油条、高傲姐、小甜甜）

- 1、选人原则：原性格，后能力

工具 1：性格测试题

- 2、门店不同阶段的选人策略（创业期、成长期、成熟期、变革期）

三、怎么招人？

- 1、招聘渠道选择
- 2、识人技术

工具 2：识人模型

第一招：望（以貌取人）

第二招：闻（听声辨人）

第三招：问（识脑识心）

工具 3：家居顾问面试题

第四招：切（行为测试）

演练 1：门店应聘

- 3、结构化流程

工具 4：职位申请表

工具 5：面试评价表

选人锦囊：

- (1) 态度比技巧更重要；
- (2) 最适合的才是最优秀的；
- (3) 招人是常态化工作。

第二部分：育人篇

一、木桶理论——员工的进步等于业绩的提升

二、培训什么？——KASH 模型

工具 6：家居顾问能力提升点检表

三、怎么培训？

1、备教练三步法

2、常用培训形式

演练 2：客户分析会

3、新老员工教练的要点

工具 7：新进家居顾问培养办法

育人锦囊：

- (1) 个性化量身定制的培养；
- (2) 任何“杀手”都不能只占据唯一的位置；
- (3) 培养态度远比培养技能更重要。

第三部分：用人篇

一、配置

1、深度营销与广度营销

2、两种营销人才的特点

二、授权

1、管理者为什么成为员工成长的杀手？

2、管理者如何把菜鸟用成雄鹰？

工具 8：5A 执行机制

3、绩效改进沟通六步曲

三、激励

1、门店员工人力资源特点

2、7 种有效激励方式比较

演练 3：主题晨会

用人锦囊：

- (1) 把合适的人放在合适的位置上；
- (2) 有竞争才有平衡；
- (3) 梦想永远比现实更美丽。

第四部分：留人篇

一、员工流失的痛

1、流失率统计

2、流失原因分析

3、通用留人三招

工具 9：双因素理论

二、留人路径图

1、扁鹊的故事

2、71331742 留人

三、留人必会三招

演练 4：小 A 辞职

留人锦囊：

- (1) 了解真实想法，对症下药；
- (2) 让他觉得自己有价值；
- (3) 留人，从招人开始。

备注：有任何细节咨询欢迎与我联系沟通。