

<<一流店长培训教程>>

图书基本信息

书名：<<一流店长培训教程>>

13位ISBN编号：9787122106131

10位ISBN编号：7122106136

出版时间：2011-5

出版时间：化学工业出版社

作者：王云胜

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<一流店长培训教程>>

### 内容概要

本书主要包括店长的自我管理、店面管理、开业管理、销售管理、假日促销管理、早会管理、信息管理、员工管理、团队意识管理、服务意识管理、物流管理、顾客管理、财务管理、安全管理、卫生管理15个方面的内容。

从门店管理的各个角度进行讲述，帮助您更好地管理门店。

本书的“开拓视野”与“他山之石”模块，可以让您在学习之中，适当放松，无形中得到启发，学到有用的知识。

本书可供不同行业门店管理者使用，适合于零售业资讯，策划人员及大专院校相关专业师生参考。

## <<一流店长培训教程>>

### 作者简介

王云胜，湖南永州人，软件工程硕士。  
1998年开始进入零售业，在“辛苦”的零售业中善于用“脑”工作，从业不足3年，即从基层员工升任大型综合超市店长岗位，先后在家乐福、新一佳、岁宝百货等知名零售商业企业工作。  
具有丰富的零售业从业经验和广博的理论知识，在从事零售业管理工作的同时，积极参与编写了大量的内部培训教材，并定期与管理层进行沟通，制订学习培训计划，对基层管理人员和员工实施培训。

## <<一流店长培训教程>>

### 书籍目录

导读：一流店长来自一流培训

- 一、什么是一流店长
- 二、一流店长来自哪里
- 三、你真的想成为一流店长吗
- 四、你高估自己的能力了吗
- 五、一流店长来自一流培训

第一章 店长的自我管理

第一节 形象塑造

- 一、着装规范
- 二、仪容规范
- 三、行为举止规范
- 四、接待顾客的行为举止
- 五、站姿规范
- 六、接待姿态规范
- 七、待客姿势规范
- 八、恭候顾客姿势规范
- 九、行走规范
- 十、手势姿态规范

第二节 服务语言

- 一、常用语言
- 二、接待顾客语言
- 三、介绍商品用语要求

第三节 素质要求

- 素质一:身体要求  
素质二:技能要求  
素质三:性格要求  
素质四:品格要求  
素质五:心态要求  
素质六:学识要求

第四节 职业技能

- 技能一:政策的制定与执行  
技能二:店铺的日常经营  
技能三:店员管理  
技能四:商品管理  
技能五:信息管理  
技能六:顾客关系管理  
技能七:异常情况处理  
开拓视野(一):店长角色认知  
开拓视野(二):店面呼唤连锁店  
他山之石:新店长的第一天

第二章 店面管理

第一节 形象设计

- 一、店外形象
- 二、橱窗布置
- 三、店内设计

## <<一流店长培训教程>>

### 第二节 卖场规划

- 一、让顾客容易进入
- 二、让顾客停留更久
- 三、让顾客感觉更舒适
- 四、更便于防盗防损

### 第三节 商品陈列

- 一、商品陈列原则
- 二、制定展示陈列方案
- 三、商品陈列艺术趋势
- 四、商品陈列色彩搭配

开拓视野(一)：给店铺起个好名字

开拓视野(二)：商品陈列的季节 性调整

开拓视野(三)：为顾客营造适宜的购物环境

.....

- 第三章 开业管理
  - 第四章 销售管理
  - 第五章 假日促销管理
  - 第六章 早会管理
  - 第七章 信息管理
  - 第八章 员工管理
  - 第九章 团队意识管理
  - 第十章 服务意识管理
  - 第十一章 物?管理
  - 第十二章 顾客管理
  - 第十三章 财务管理
  - 第十四章 安全管理
  - 第十五章 卫生管理
- 参考文献

<<一流店长培训教程>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>