

<<商贸企业门店管理>>

图书基本信息

书名：<<商贸企业门店管理>>

13位ISBN编号：9787302308546

10位ISBN编号：7302308543

出版时间：2013-2

出版时间：清华大学出版社

作者：潘文富,黄 静

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>

<<商贸企业门店管理>>

内容概要

《商贸企业门店管理》主要针对当前各类品牌专卖店人员或专职导购人员，在其平均职业技术水平、学习习惯、工作环境等因素的基础上，分别在销售理论梳理、深入了解顾客、避免得罪顾客、创新销售策略等几个核心要素方面，为读者提供了大量的可执行性技术方案，有效提升门店的经营管理效率。

《商贸企业门店管理》内容来源于实际案例，创新点多，可执行性强，且语言平实，通俗易懂，是各类品牌专卖店、连锁店老板、管理人员及专职导购人员不可或缺的指导用书。

<<商贸企业门店管理>>

作者简介

潘文富，森潘纺织品贸易（上海）有限公司总经理，上海森潘企业管理咨询有限公司总经理。
黄静，森潘纺织品贸易（上海）有限公司副总经理，武汉格洛瑞企业管理咨询有限公司总经理。

书籍目录

第1章门店的营业理论 1.1如何把门店开出特色来 1.2里在卖什么 1.3门店的“专” 1.4门店的后台管理匹配因素 1.5开店之前要准备些什么 第2章了解消费者 2.1客人是如何被营业人员气跑的 2.2对进店顾客的心理定位 2.3顾客明天的价值 2.4顾客杀价的数种可能 2.5接待中的识客技术 2.6假设顾客已经去过其他门店 2.7那些没有购买的顾客 第3章门店的现场管理 3.1门店的安全管理 3.2店外的“二亩三分地” 3.3顾客进店时的现场环境 3.4顾客进店后的现场管理 3.5门店不应出现的东西 3.6门店可以放置的小设备 第4章门店的营业技术 4.1打招呼的技术 4.2门店接待工作的第一句和最后一句话 4.3门店接待的第二句和第三句话 4.4报价之前的铺垫工作 4.5口头报价的技术 4.6顾客说贵了怎么办 4.7门店营业人员的技术辅导体系构成 4.8与营业技术配套的管理技术 第5章门店的营业策略 5.1接触型顾客进店吸引策略 5.2店里那些看不见的损耗 5.3如何收集竞争对手的情报 5.4门店如何比拼大卖场 5.5提升小型零售店业绩的11个细节 第6章门店管理及思考 6.1服务要求为什么难以贯彻 6.2门店现状一览 6.3加盟店的核心优势在哪里 6.4连锁店如何发展成全国连锁

章节摘录

版权页：插图：3.人员筹备 门店正式进行运营状态后，最重要的因素就是人了，也就是店里的营业人员。

毕竟，这做生意，说到最后，也就是人和人在做生意。

选择什么样的人，用什么样的态度和技术来与消费者打交道，也就成为门店运营中最核心的问题了。

再有，这店址没有完美的，品牌没有完美的。

装修没有完美的，期间所存在的缺憾，都要靠营业人员来弥补。

有一点需要各位老板记住的，从某种意义上来说，店里卖的不是品牌，也不是产品，而是营业人员。

那么，合适的营业人员在哪里呢？

了解一个人，或培养一个人，都是需要时间的。

若是简单地看待营业人员的问题，随便招些人，或边开店边招人，风险因素太高。

营业人员的准备和招聘工作，至少提前半年就得开始了。

提前半年进行人员遴选，包括前期接触、考察、初步确定、岗前培养以及考核确定，并且还要按照实际需要人数的2~3倍进行员工准备。

这里有个建议，与消费者直接打交道的营业人员，服务意识和服务水准是最关键的。

正如前文提到的，在目前所有岗位中，酒店服务人员的服务意识和服务水准是最好的，建议考虑在酒店招收具备三年以上服务工作经历的员工作为营业人员。

4.资金准备及盈亏平衡点 门店开张前期肯定是要亏点的，费用高、业务量少，俗称白板期。

这个白板期有长有短，其长短很大程度来自老板的经营水平。

这个没什么可怕的，但最好提前有个计算，即计算这白板期大概会有多长？

什么时候会到盈亏平衡点？

相关的资金消耗量又是怎样的？

所准备的资金有多少？

正常的话能撑到什么时间段？

最极端的情况又能撑到什么时间段？

这样，对前期的白板期也能有个心理预期，避免因为没有事先心理准备。

到时候眼见着连续亏损，阵脚乱了，开始迫不及待地进行些盲目性活动投入或是产生放弃想法。

5.内部管理制度和标准的筹备 管理是营运的前提和基础，门店内部的人、事、物都得处于有序的管理状态下，才能保障营运的稳定和持续增长。

内部管理也就三点，即建立标准，确定流程，明确责权利。

所谓标准就是做事的标准，没有店里的标准，那营业人员每人会建立自己的标准，标准不统一，扯皮的事情马上就会多起来，扯皮又会带来巨大的内耗。

任何工作都存在一定的流程，流程是可以提前设计和确定的，经过设计和优化的流程。

可以大幅提升员工工作效率，提高能效比，若是在门店运行之后再设计或是优化流程，很容易导致现有流程与新流程之间出现矛盾和冲突。

反而影响工作效率。

相关规章制度的起草工作与人员招聘一样，也得提前半年就得开始。

期间还要与员工进行商榷和讨论，在劳资双方都能接受的前提下，进行修改和完善。

<<商贸企业门店管理>>

编辑推荐

《商贸企业门店管理》针对当前各类品牌专卖店人员或专职导购人员，在其平均职业技术水平、学习习惯、工作环境等因素的基础上，分别在销售理论梳理、深入了解顾客、避免得罪顾客、创新销售策略等几个核心要素方面，进行了深入浅出的分析，提供简单实用的解决方案。

<<商贸企业门店管理>>

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>