

<<超级店长培训教程>>

图书基本信息

书名：<<超级店长培训教程>>

13位ISBN编号：9787502837150

10位ISBN编号：7502837159

出版时间：2010-5

出版单位：地震出版社

作者：冯丽莎

页数：302

字数：271000

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>

<<超级店长培训教程>>

前言

零售业是目前最赚钱的行业之一，而中国已经成为零售业竞争的主战场。

我们迎来了“零售业时代”，同时也进入了一个机遇和挑战并存的战场。

随着零售业的进一步发展壮大。

大大小小的店铺(从大型超市、大型商场到中小型个人店铺)呈现出一片繁荣之态。

因为店铺行业进入的门槛并不高，但其利润率则较高，同时众多的店铺巨头进入中国，也纷纷扶持一些创业者加盟连锁，这是难得的创业机会。

此外店铺的生命力比较顽强，它可以生存于百货商场和超市较难渗透的空间。

总之，从事店铺业是大有可为的。

但是，要想把一个店铺开好、开大并不是一件容易的事情。

很多专家认为店铺的经营能否成功，取决于三方面因素：第一是选址，第二是商品。

第三是店长的经营管理水平。

而第三个是最关键的因素。

现实的店铺经营中有很多这样的例子：同样一个店因不同的店长管理，其经营的效果却是大不相同的。

那么如何才能提高经营管理水平，做一个超级店长呢？

这正是本书要阐述的。

本书共分9章。

包括：角色定位、团队经营管理、选址和装饰管理、商品管理，员工管理培训、销售策略制定、顾客开发管理、店面品牌管理、服务质量提升及安全设备的风险管理等店铺管理的诸多内容。

笔者热切希望借助此书不仅能让您的店面充满生机，呈现更有效率、更为和谐、更加人性化的局面。

让店铺的每位员工和顾客都能亲身感受到品牌和服务的魅力，也能让您成为一名更专业、更优秀、更有效率、更具领导魅力、更受员工拥护的名副其实的超级店长。

<<超级店长培训教程>>

内容概要

本书通过从店长角色定位、团队经营管理、选址和装饰管理、商品管理、员工管理培训、销售策略制定、顾客开发管理、店面品牌管理、服务质量提升及危机处理等一些店铺管理的基本层面，向大家详细介绍了超级店长炼成的全过程。

通过本书的指导，不仅让您更好地管理您的店铺，让您的店面充满生机，呈现出更有效率、更为和谐、更加人性的积极而热情的工作景象，让店铺的每位员工和顾客都能亲身体会到品牌和服务的魅力；也能够让您成为一名更专业、更优秀、更有效率、更具有领导魅力、更受员工拥护的、名副其实的超级店长。

<<超级店长培训教程>>

书籍目录

第一章 超级店长要具备超级店长的素质 管理理论是必修之首 掌握人性和激励理论 管理道德不可或缺 乐观是基本心理素质 注重培养良好的性格 增强统帅气度规范管理风格 不断提高自身修养 掌握高超的交谈技巧 增强心理适应能力 要有危机和忧患意识 获取成功必备的思路 学会与人沟通第二章 超级店长要善于经营自己的团队 重视你的团队力量 你的团队如何经久不散 为团队设定目标 适当分解团队目标 激发团队成员的潜能 让员工熟悉产品知识 让员工了解成交方法 培养员工对顾客的真诚和尊重 善用奖惩制度激励员工 合理运用批评有效控制行动过程 不必事必躬亲第三章 超级店长要懂得选址和装饰装修 商圈——选址中最为关键的因素 开店要从商圈调查开始 开店选址的基本意识 开店选址的良策 开店选址的黄金法则 了解快餐店的选址策略 开店选址的主要因素 开店选址不可忽略的细节 店铺色彩选择 背景音乐也有讲究 店面设计有技巧 店名和商标第四章 超级店长要做好产品相关工作 产品组合的基本原则 不可不知的产品ABC管理法 寻找好的产品供应商 商品采购谈判技巧 店铺商品的陈列 产品陈列的差异化 店铺的产品管理 适时引进畅销商品 新商品的定价方法 掌握好心理定价法 运用现代化的物流管理策略第五章 超级店长要做好店铺经营管理 如何找到最优秀的员工 培训店员的基本内容 特许经营的基本知识 店铺加盟的选择 连锁加盟成功的基本要素 店铺的资金短缺和对策 顾客选择离开的三个理由 稳定你的顾客 促销中的误区 对待顾客的基本原则 如何化解顾客的不满 与顾客交流的技巧 吸引回头客的策略第六章 超级店长要有变化多样的营销和管理手法 营销不妨用点怪招 要想取得首先给予 保证生意兴隆的秘诀 学会在稀少上做文章 一定要学会积极主动 能舍则舍以求发展 几种常用的促销方法 用热情和活力吸引顾客 耐心——尊重挑剔的顾客 市场开拓需造势 店铺营销的进与退 用好技术讲究诚信 维护和谐坚持制度管理 关注竞争对手 巧借外力搞好资源配置第七章 超级店长要有店铺经营谋略 店铺经营计与谋 商业秘密和出奇制胜 低调处世和寻求最广泛的联合 学会适应环境和寻找机会 市场调查和迅速行动 控制资源和先人一招 谨慎行动和注意防守 保护自身要害和不得罪顾客 危机意识和消耗对手的实力 骄兵必败和知耻而后勇 市场的进攻与退却 市场进攻的缓与急 专业运作和多元化经营 不要忽视对员工的激励第八章 超级店长要懂得品牌知识的培养 什么是知名度 如何获得知名度 什么是美誉度 如何获得美誉度 什么是忠诚度 如何获得忠诚度 品牌定位策略 店铺品牌识别系统 店铺取名应注意的原则 店铺标志设计 品牌产品的销售推广 品牌的更新和改进 品牌危机管理 不可不提的竞争策略 谨防品牌经营陷阱第九章 超级店长要有安全与设备管理意识 安全与消防管理 作业与设备安全管理 店铺关键部门安全管理 店铺紧急事件管理 店铺防损管理 安全防损管理制度 设备使用管理规范 一般性设备维护管理规范 配电维护管理规范 空调、通风设备维护管理规范 电梯维护管理规范 电气设备维修管理规范 设备档案管理制度 设备检查制度 设备维修制度 设备事故处理制度

<<超级店长培训教程>>

章节摘录

注重培养良好的性格思路决定出路，性格决定命运，店长应该具有良好的性格。

性格是一个人对现实的稳定态度和习惯化了的行为方式中所表现出来的个性心理特征。

它往往表现为诚实或虚伪、勇敢或怯懦、勤劳或懒惰等性格特征。

也就是说，性格是由许多性格特征所构成的统一体。

正如恩格斯所说：人的性格不仅表现在他做什么，而且表现在他怎么做。

做什么反映了人对事物的态度，表明了一个人在追求什么和在拒绝什么；而“怎么做”则反映了人的行为方式，表明了人是如何追求他所希望得到的事物的。

正如管理学中常讲的一句话：做正确的事和正确地做事。

性格决定了一个人在面对多种选择时最后会做出的决定，同样也决定了一个人在做事的时候会通过什么样的方式来进行。

一个冒险激进的人往往会选择风险比较大、回报比较高的事情，并用比较激进的方式来完成它。

相反一个保守怯弱的人会选择风险相当小的事情，同时以比较稳妥的方式来完成它。

人的性格虽然不是一朝一夕形成的，但是如果性格一旦形成，就会趋于稳定，而且贯穿在他以后的全部行动之中。

性格中有部分是遗传的，但是相当部分还是在后天环境中不断形成、发展而来的。

对于一个人来说，一时的偶然表现并不能代表其性格特征，只有经常性、习惯性的表现才是其基本的性格特征。

店长注重培养良好的性格，对自己、对店铺发展都有重要的意义。

一个有自制力、主动、果断、坚毅性格的店长，能够很好地安排自己的工作，在工作中能够正视现实，克服困难，取得成就。

相反如果一个店长缺乏良好的性格品质，就会影响工作、学习和生活。

以下是培养良好的性格必须做到的：1.改正认知偏差。

由于受不良环境影响，或存在不良的教育背景，店长在自己的心中会对人产生错误的认知。

如认为这个世界上坏人多、好人少；同人打交道，要防人三分。

这种店长一般心胸狭隘、嫉妒心强、疑心大，对店铺的管理十分不利。

因此必须及时改变这些认知偏差。

这就需要店长积极地参加集体活动，去多参加一些有意义的活动，充分体验和感受生活。

同时多看一些进步的书籍和成功者的传记，看他们的成功历程和为人处世之道。

2.不要总戴有色眼镜去看别人。

我们必须承认这个世界上有极度自私自利、为了自己利益不择手段的人，但是这世上好人还是居多的。

有些上过当或受过挫折的店长，对别人总存在一种提防心理，对员工总是往坏处想。

这种疑心重、心胸狭隘的店长办起事来往往优柔寡断，而且不敢放权。

对于店长来说，要认识到这个世界上有公德的人毕竟是多数，好人毕竟是多数。

3.试着去帮助别人，从中体验乐趣。

不良性格的店长往往以自我为中心，他们对人冷漠，不愿与人交往，生活在自我封闭的小天地里。

这种性格是不利于管理活动的开展的，因为管理活动就是要和人打交道。

因此店长应该及时地改变这种性格，可以主动地去帮助别人，因为每一个人都需要关心。

通过这种方式，店长也会得到人们的帮助，在人们的互帮互助中实现管理的成功。

店长在这种状况下才能体现自身的价值，使心情得到改善，对人对事的看法和态度也会随之改变，进而有利于性格的改善。

4.培养健康情绪，保持乐观的心境。

店长偶尔心情不好，不至于影响性格，但是如果长期心情不好，就对性格有重要的影响。

常年累月爱生气，为一点小事而激动的店长容易形成暴躁、易怒、神经过敏、冲动、沮丧等性格特征，这是一种异常情绪性的性格。

<<超级店长培训教程>>

因此，店长一定要乐观地生活，要胸怀开朗，始终保持愉快的生活体验。

当遇到挫折和失败时，要从好的方面去想。

很多时候不是因为自己的能力有限，而是客观情况不允许，就算是让世界上最优秀的店长来处理这样的事情，也只能做出同样的选择，承担同样的损失。

店长不能让苦闷积压在心，否则容易导致性格的畸形发展。

5. 乐于交际，与人和谐相处。

兴趣广、爱交际的店长会学到许多知识，训练出多种才能，有益于性格的形成和发展。

店长如果能够正确地识别和评价周围的人和事，不和不良居心的人混在一起，不参加不健康的小团体，往往能够获得比较和谐的发展。

试想在一个互敬、互爱、互谅、互让的环境中，店长的性格怎么能不逐渐完善呢。

6. 取人之长，补己之短。

金无足赤，人无完人。

每个人的性格特征中都有好的因素，也有不良的方面，要善于正确地自我评估，正确地对待自己的优缺点。

好的性格让它进一步巩固，不足的性格要努力改造，通过取长补短来使得性格完善发展。

每一个店长只要善于在性格上下功夫，有意识地培养，就可以把自己塑造成为一个性格完善和高尚的人。

<<超级店长培训教程>>

编辑推荐

《超级店长培训教程》由地震出版社出版。

<<超级店长培训教程>>

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>