

<<店长的为难事>>

图书基本信息

书名：<<店长的为难事>>

13位ISBN编号：9787513614948

10位ISBN编号：7513614946

出版时间：2012-6

出版时间：中国经济出版社

作者：周锡冰 等著

页数：290

字数：294000

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>

<<店长的为难事>>

内容概要

《店长的为难事》以为难事的形式介绍了40个店长常犯的错误。的确，要想成为一个王牌店长，不仅要懂得自身能力的提升，更要懂得尊重和培养下属，还要超额完成老板的预期业绩。

<<店长的为难事>>

作者简介

周锡冰，中国本土化管理资深管理专家，区域经济研究青年学者，浙商研究资深管理专家，中国家族企业问题研究中心主任，中国本土企业软权力研究中心研究员，中国标杆企业案例营销中心研究员，北京华夏圣文管理咨询有限公司首席咨询师，签约财经作家，资深财经畅销图书策划人。

成果介绍：发表财经管理类作品数百万字，常年研究联想、海尔、青岛啤酒、国美、娃哈哈等大型企业。

代表作品有：《顺势突围：复苏时代的中国企业生存密码》《中外家族企业成功之道》《命门：中国家族企业死亡真相调查》《马云教你创业》《史玉柱教你创业》《丰田式成本管理》《联想：中国IT企业国际化品牌行销之道》《娃哈哈营销革命》《格力非常道》《青啤百年攻略》《雁阵规则》《中小企业28种激励误区》《领导潜规则》《中国冠军企业的长尾战略》《解读浙商》等。

<<店长的为难事>>

书籍目录

第一部分 店长自我反省能力不够

- 难事一：角色错位
- 难事二：基本工作职责不清楚
- 难事三：事必躬亲。

亲力亲为

- 难事四：把面子、地位看得比结果还重要
- 难事五：工作及其管理无计划
- 难事六：日常言行不注重
- 难事七：有意无意地拉帮结派
- 难事八：为了情面，甚至放弃原则和责任
- 难事九：将权力看得比什么都重要
- 难事十：越权指挥
- 难事十一：不尊重店员
- 难事十二：过于强调一致
- 难事十三：为了权威而搞一言堂
- 难事十四：害怕店员取而代之
- 难事十五：不善于提高自身的经营分析能力
- 难事十六：缺乏威信
- 难事十七：前任店长威信过高，不被店员接受
- 难事十八：副店长威信过高，局面很被动
- 难事十九：对待“问题店员”的方法不正确
- 难事二十：随处找“出气筒”
- 难事二十一：独占团队成果
- 难事二十二：管人与管事轻重不分
- 难事二十三：人际关系协调能力差

第二部分 店铺经营管理

- 难事二十四：把店铺经营管理过于随意化
- 难事二十五：管理制度不严格执行
- 难事二十六：促销手段单一，而且天天使用
- 难事二十七：店员执行力不强
- 难事二十八：不重视橱窗的产品陈列展示
- 难事二十九：不重视产品的陈列展示
- 难事三十：僵化的店务管理通用制度
- 难事三十一：防盗管理不得当
- 难事三十二：投诉处理不当

第三部分 不懂得管理店员

- 难事三十三：总是错误地批评店员
- 难事三十四：不懂得激励店员
- 难事三十五：批评多，赞美少
- 难事三十六：店员的报酬体系设计不合理
- 难事三十七：店员缺乏责任心
- 难事三十八：不知道如何与老店员相处
- 难事三十九：留不住能力较强的店员
- 难事四十：对店员缺乏有效的沟通
- 难事四十一：不懂得管理各种“棘手”店员

<<店长的为难事>>

难事四十二：不懂得招聘合适的店面店员

难事四十三：忽视店员关系管理

难事四十四：没有有效方法对待消极的怠工店员

第四部分 团队建设

难事四十五：不懂得团队建设

难事四十六：忽视对店员的培养

难事四十七：不懂得打造优秀团队

难事四十八：缺乏团队凝聚力

难事四十九：培训不到位

难事五十：不注重团队的稳定性

参考文献

后记

<<店长的为难事>>

章节摘录

情景再现 悠然是爱心大药房的女掌门人，她做事雷厉风行，铁腕治军，颇有巾帼风范。然而药店的几个“老油条”店员，却让悠然有点束手无策。

药店人员不多，去年曾招来几个新人，在悠然的细心调教下大多能各司其职，工作配合较为默契。但药店的几个元老级店员的工作表现让悠然大跌眼镜，按理说他们应当比新人能力更强、经验更丰富、业绩更好，却就是工作不用心，也不屑于和新人为伍，常常一副居高临下的样子，不配合工作不说，还对悠然的的管理很“挑刺”。

因此，“老油条”店员的销售业绩总是上不去，甚至排在了新人之后，悠然有几次狠狠地处罚了他们，但收效甚微，还出现了负面效应，工作中更加情绪化了，严重影响着团队绩效的提高。（本案例来源：网易博客，作者：佚名）案例评析在实际的店铺经营中，作为店长，不可避免地与老员工共事。

对于任何门店来说，都有老店员。

这些老店员也可能是门店的业务高手，也可能是倚老卖老的老店员。

有些店长会觉得，自己的门店业绩不错，出现几个倚老卖老的老店员，也无所谓，并不会对门店业绩带来多大影响。

但实际上，即便门店业绩真的不错，也不要忽视对倚老卖老的老店员的的管理，因为倚老卖老的老店员的“副作用”并不一定表现在业绩上，而是更多地表现在对团队精神的腐蚀上。

在上述案例中，倚老卖老的老店员不仅对店长悠然的的管理“乱点江山”，还拒绝和新店员配合，营造了负面的工作环境，这对其他店员的影响，无疑是致命的。

其实，在任何一个门店中，新店长的到来，就意味着很多工作和安排都会有一个新的开始。和店员共事时间比较长的老店长突然离开，确实会给一些与前任店长关系好的店员带来一定的心理影响。

阿霞是店里的一名老店员。

据其他店员透露，她与原来店长的关系特别好，在工作中经常是一路绿灯。

现在老店长突然被辞，她心里很难受，觉得从此以后自己在门店里少了一个“靠山”。

总公司对各门店有规定：每天下午15：50要点一次名，迟到的店员一律罚款5元。

几天前，新店长在点名时发现阿霞没有参加下午的班前会，大约会议结束10分钟后，她才出现在药店门口。

“你遇到什么事情了吗？”

怎么才来啊。

”新店长微笑着问了她一句。

谁知她看都不看新店长一眼就甩了一句话：“迟到了。”

”然后提着包走了进去。

新店长本来想她如果给出一个合理的答复，第一次迟到的问题也就不再追究了，因为谁都可能遇到突发事件，只要让她注意时间观念、下不为例就可以了，没想到她居然抛出这种“冷钉子”。

“一会交5块钱的罚款。”

”对于她这种态度，新店长改变了决定。

几分钟后，她赌气似地朝新店长递来了5元钱。

“你没有什么话可以和我说说吗？”

”新店长微笑地看着她，其实是想再给她一个机会，如果现在她给出合理的解释，也还有原谅的必要。

谁知她还是不理，扔下钱就走了。

新店长对她这种做法相当不满了，但还是强压心中的火气。

因为新店长知道，在这种时候沟通是无法进行的，一定要去说服她的话，只会使关系更僵。

新店长开始在平常的工作中寻找机会来与她沟通。

<<店长的为难事>>

比如有意找了本日历送给她，新店长说自己有一本多余的；有一次接待外宾时新店长卖出了两盒有提成的药品，新店长以自己没有考核指标为由将其记到她的销量里……慢慢地，她看新店长的眼神里没有之前那种敌对情绪了。

于是，在一个比较闲暇的时候，新店长单独找她就迟到的问题进行了一次交谈。开始她也不说什么。

……

<<店长的为难事>>

编辑推荐

生意做遍，不如开店，店长自我反省能力不够，店铺经营管理，不懂得管理店员，团队建设。

<<店长的为难事>>

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>