

<<金牌店长是如何炼成的>>

图书基本信息

书名：<<金牌店长是如何炼成的>>

13位ISBN编号：9787542935571

10位ISBN编号：7542935577

出版时间：2012-8

出版时间：立信会计出版社

作者：丁兆领

页数：244

字数：190000

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>

<<金牌店长是如何炼成的>>

前言

随着市场经济的逐步深化，中国零售业终端店铺间的竞争越发激烈。如何让自己的店铺勇立潮头，保持旺盛的生命力，已经成为困扰无数店铺经营者者的难题。不知广大的店铺经营者有没有发现，在无序化的竞争之下，虽然店铺经营的商品琳琅满目、进货的渠道各有千秋、销售的对象千姿百态，但只要有一个优秀的店长便能掌控自如，将店铺管理得井井有条。

可以毫不夸张地说，若想在商业大潮中立于不败之地，店长扮演着举足轻重的角色。店长无疑是一个店铺的灵魂，是店铺的总指挥。一个没有优秀店长领导的店铺，失败是迟早的事情。对店铺经营者而言，首要任务便是寻觅一个能够委以重任的优秀店长。其渠道不外有两个：一是从外部寻找，二是从内部选拔。前者看起来容易，实则很难，因为没有一家店铺愿将店长拱手相让。如此，最明智的做法便是从自家店铺发现可塑之才，精心栽培，假以时日，其定能助你成就一番伟业。

无数店铺经营不善的主要原因，就在于缺乏优秀店长的有力支持，可以说，人的因素始终起着根本性的作用。寻找和培养一个优秀的店长，需要大量的持续投入，亦如大浪淘尽沙粒，始见真金。有鉴于此，我们推出这本《金牌店长是如何炼成的》，书中涵盖优秀店长入门的基本知识以及具体操作所需的必备技巧，内容由三个部分组成：第一部分明确店长的角色定位、主要职责、必备素质等，要求店长坚信，只有店铺业绩的成功提升才能换来自己梦想的实现。第二部分讲述如何提升业绩，通过加强管理、重视人才合作制胜。第三部分涉及商品的管理，比如存货、理货、控制成本等，以及客户服务管理中的销售技巧。本书的编写者系国内零售业终端资深研究专家，洞悉店长工作中一切可能出现的疏漏。编写过程中，力求博采众长，注意总结中外商战中的实践经验。理论阐述结合具体的案例分析，努力做到全面中肯、透彻到位。本书语言简洁平实，通俗易懂，操作性强，相信一定能给广大读者提供较多有益的帮助，也必将成为那些渴望找到合适店长的店铺经营者、广大有志于成为优秀店长的从业者们的案头必备教材。当然，由于时间、水平所限，难免出现内容上的疏漏，恳请广大读者提出宝贵意见，我们将不胜感激。

<<金牌店长是如何炼成的>>

内容概要

丁兆领所著的这本《金牌店长是如何炼成的》涵盖优秀店长入门的基本知识以及具体操作所需的必备技巧，内容由三个部分组成：第一部分明确店长的角色定位、主要职责、必备素质等，要求店长坚信，只有店铺业绩的成功提升才能换来自己梦想的实现。

第二部分讲述如何提升业绩，通过加强管理、重视人才合作制胜。

第三部分涉及商品的管理，比如存货、理货、控制成本等，以及客户服务管理中的销售技巧。

《金牌店长是如何炼成的》编写过程中，力求博采众长，注意总结中外商战中的实践经验。理论阐述结合具体的案例分析，努力做到全面中肯、透彻到位。

<<金牌店长是如何炼成的>>

作者简介

丁兆领

著名营销专家与时尚品牌管理顾问，凯文企业管理咨询有限公司董事长，2000年将服装终端培训课程导入国内服装行业，开发出“职业化导购销售技巧”、“金牌店长”、“店铺运营”、“招商订货技巧”、“团队建设”等一系列培训课程与咨询项目，2009年被评为“全球500强华人讲师”，著有《店铺数字与报表分析》《店铺运营标准》《解密服装品牌高盈利的秘密》等著作。

<<金牌店长是如何炼成的>>

书籍目录

第一章 要管别人，必先管好自己

——店长应该了解的定位、职责和能力要求

- 店长的角色定位
- 店长的工作职责
- 店长的日常工作重点
- 店长的素质要求
- 店长的管理能力
- 店长的成功要领和人生规划
- 优秀店长的培训

第二章 店长的职责就是把终端管好

——店长应该具有良好心态和卓越理念

- 任何业绩都必须从店长抓起
- 店长是终端成败的灵魂
- 从外到内全面塑造自己
- 自信是成功的源泉
- 勤奋的店长才能成功
- 把挫折牢牢踩在脚下
- 热忱地面对每一天
- 把全力以赴当成信仰

第三章 提升业绩效率管理

——店长应该强调效率和执行力

- 店长要懂得利用时间
- 把最重要的事放在首位
- 每天做最有价值的事情
- 制定周密的工作计划
- 必须学会正确授权
- 强化终端的执行力
- 勤奋保证工作高效
- 树立店长个人权威

第四章 重中之重的人才管理

——店长应该知道决胜未来，人才制胜

- 要最好的，更要合适的
- 寻找一心一意工作的人
- 识别引导员工的积极性
- 为员工创造发展的空间
- 竭力打造统一的价值观
- 帮助员工明确奋斗目标
- 倾听永远比说教更重要
- 以人为本要从尊重开始
- 用热情和爱心感动员工
- 构建高效的导购培训系统

第五章 决定成败的团队管理

——店长应该知道合作制胜，团队必赢

- 合作制胜，团队必赢
- 关注个人，更要强调整体

<<金牌店长是如何炼成的>>

抓住任何一个沟通机会

正确化解店铺冲突

聪明的店长懂得激励员工

巧用情感管理善待员工

团队建设的要点与禁忌

第六章 事无巨细的商品管理

——店长应该懂得从商品上“抠出”利润

商品盘点的内容和原则

商品盘点的类别与周期

商品盘点的实施

商品采购的原则、标准和流程

商品的验收

商品的存货

商品的理货

商品的补货

商品的损耗

预防损耗的措施

第七章 不容小觑的客户关系管理

——店长应该懂得从客户中挖掘最大潜力

80%的利润来自20%的顾客

正确看待抱怨，重新获得顾客

提高顾客购物的满意度

创造性地开发新顾客

提高顾客的回头率

建立完善的顾客档案

注意顾客流失，学会挽回顾客

挖掘出顾客背后的潜力

第八章 临门一脚的销售管理

——店长应该用好“销售”这把利剑

洞悉顾客的购物心理

提供顾客真正需要的解决方案

对商品了解越多越好

掌握基本的礼仪要求

讲究语言的艺术魅力

科学提升终端的销售额

锻造优秀的销售技巧

用好促销这把利剑

“无管理销售”的致命性

第九章 感动顾客的服务管理

——店长必须知道服务是最贵的产品

卓越的顾客服务益处多多

顾客服务的最高境界

让顾客满意才能让自己满意

提供全面而优质的服务

人性化设计体现服务功能

打好情感攻略这张王牌

终端服务的步骤和策略

<<金牌店长是如何炼成的>>

<<金牌店长是如何炼成的>>

章节摘录

01 店长的角色定位 店长作为一个店铺的管理者，无疑是店铺的核心，是店铺形象代言人，是店铺文化信息传递的纽带，是公司销售政策的执行者和操作者。

一个店铺就像是一个家，店长就是这个家的家长。

家长就要操心这个家的所有问题，人员、货品、卫生、陈列等，若任何一个细节考虑不到，就很有可能给工作带来不良的影响。

优秀的店长是一名称职的导演，店面则是员工们表演的舞台，店堂内的硬件设施就是布景和道具，而公司一年四季不断变化的货品构成了故事的素材。

店长要把这些素材组织成吸引人的故事，讲给每位光顾的客人听。

故事讲得好不好，客人爱不爱听，全凭店长的组织、策划、安排和带动。

每家商场、每间门店都是一个相对独立的经营实体。

这个经营实体如何良性发展，如何在商业大潮竞争中立于不败之地，店长在这其中扮演着举足轻重的角色。

店长只有明确自己的工作范围和职责所在，才能充分发挥自己的才能。

那么店长一般扮演什么样的角色呢？

一般说来主要有以下几种。

1. 经营者 按照店铺运营方针，对店铺经营的各项数据以及市场走势进行准确分析。

要明确目标在哪里，这个月要完成多少业绩，在满足顾客需求的同时创造一定的经营利润，并在职权范围内对各项工作作出正确的决策。

2. 管理者 管理店内营业活动并实现营业目标，对于相关业务或突发事件果断地作出决定。

3. 传达者 一方面要及时将总部的经营方针、计划目标准确地传达给下级；另一方面要把员工的思想行为以及对公司的看法传达到总部，达到公司与一线员工沟通彻底、分享及时的目标。

4. 协调者 协调和解决顾客、员工间出现的各种问题，使工作场所的工作秩序保持顺畅。

5. 承担者 作为一店之长，要勇于承担责任，对上级提出的批评积极表态。

6. 培训者 员工的业务水平高低，关系到店铺经营的好坏。

店长不仅要充实自己的实务经验及相关技能，更要不断地对所属员工进行岗位训练，提升员工整体素质，激励店员努力做好店内营业工作，为店铺创造效益。

一个优秀的店长应能力高、专业知识强，清楚自己的定位，善于在活动中教育员工、带领员工、指导员工，凝聚所有员工的向心力。

店长需要有领导力，还应有亲和力、凝聚力，能带动大家跟他一起工作，更喜欢当他的朋友。

这样的店长才会有一群认真工作、努力学习、以店为家的员工陪伴左右，生活、工作都能非常愉快。

当任务分配下去之后，店长会和员工共同承担、共同负责，让员工能够在具有安全感的环境中工作，成为员工最坚强的后盾。

每个店铺的团队都是一个宝库。

随着经验的增加、时间的积累，宝库里的宝藏还会越来越丰富，但如何让宝藏显露并产生实质上的价值呢？

关键在两点：一是通过共同参与进行引导；二是员工本身的主动性。

一个优秀的店长平常也许看不到出色的地方，也感觉不到特殊魅力的存在。

在所有人眼中只是一个简单的人，但关键时刻，却能释放巨大的能量。

有人说：“最优秀的人就是能够让所有优秀的人都愿意无私教他、愿意付出的人。”

总之，一个好的店长要牢记自己工作的重点，明确自身的角色定位，善于分配自己的时间，时刻从经营者的角度，综合地、科学地分析店铺运营状况，全力贯彻公司的经营方针，执行公司的品牌策略，最大限度地发挥自己的职能。

02 店长的工作职责 店铺的管理制度不在多，而在于执行。

每一个制度、策划是否能执行到位，都是在考验店长的权威性与对职责的信守。

不能被贯彻执行的制度和策划只会让店铺的管理陷入一片混乱，如果每个人都照着自己所认定的方式

<<金牌店长是如何炼成的>>

工作，最后制度只会形同虚设，整个店铺也就会呈现出无政府状态。

混乱不是因为制度，而是因为制度没有落实执行，也就是说，店长没有切实承担自己执行的工作职责。

其实，对于一名优秀的店长来说，需要承担的职责是非常繁琐的，前面提到的执行只是其中的一部分。

下面我们从两个方面来论述一名优秀店长应该承担的职责。

一、优秀店长的职责 1. 正确理解公司的文化 企业文化会影响每位员工的思想行为，而员工也有义务以自己的言行反映企业的文化。

作为企业文化的重要传播者，店长首先要透彻地理解企业的文化以及发展方向，同时要让员工们也能深刻理解，增强店铺的凝聚力和向心力。

.....

<<金牌店长是如何炼成的>>

编辑推荐

《高效能店长培训用书：金牌店长是如何炼成的》由知名专家精心打造，详细讲述了高效能店长所必须具备的各种技巧，通俗易懂，注重实战，实乃广大店长提升管理技能的案头必备用书。

《高效能店长培训用书：金牌店长是如何炼成的》语言简洁平实，通俗易懂，操作性强，相信一定能给广大读者提供较多有益的帮助，也必将成为那些渴望找到合适店长的店铺经营者、广大有志于成为优秀店长的从业者们的案头必备教材。

<<金牌店长是如何炼成的>>

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>