

<<专卖店连锁店店长职业化素养手册>>

图书基本信息

书名：<<专卖店连锁店店长职业化素养手册>>

13位ISBN编号：9787563928606

10位ISBN编号：756392860X

出版时间：2012-1

出版时间：北京工业大学出版社

作者：李晟

页数：296

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>

<<专卖店连锁店店长职业化素养手册>>

内容概要

店长作为店铺的灵魂人物，引领着店铺的生存与发展，是店铺生死存亡的根本。尤其是在日益激烈的市场竞争下，店铺的经营发展方向以及营销模式决定了店铺的发展空间和发展潜力。

因此，店长是否拥有系统而全面的职业化素养，就直接关系到店铺的成败荣辱。基于此，本书为塑造高素质的职业化店长提供依据，倾力打造优秀店铺的金牌店长，使每一位店长通过本书丰富自身的经营管理知识、把握运营管理细节，以职业化的高水准充实自己、完善自我，实现自己最大的职业成就。

<<专卖店连锁店店长职业化素养手册>>

书籍目录

上篇 专卖店店长必知的经营与管理知识第一章 什么是专卖店，它有什么特点专卖店的基本定义及市场定位专卖店有哪些特征专卖店要确定自己的经营范围要给自己的专卖店进行有效的市场评估第二章 专卖店开业前的准备工作专卖店要选择优质的地址专卖店要筹集必备的资金专卖店的注册与经营专卖店门面设计要关注商品和顾客特点专卖店橱窗设计重在达到宣传目的专卖店内部设计重在展示和方便顾客第三章 努力开发专卖店的顾客，树立自己的营销模式专卖店行业消费者群体分析专卖店的“吸客战术”专卖店满意型消费者开发策略专卖店促销一定要突出特色成功专卖店的促销手段善用派送进行促销重棚良务营销打造信得过的品牌文化营销一旦认同，价值百万第四章 专卖店的物流管理做好商品规划，搭配好商品结构采购工作要严谨、科学存货要做好控制和管理将条形码技术用于物流管理专卖店商品陈列技巧第五章 专卖店的人力资源管理专卖店员工的配备和安排专卖店“金牌”店员要具备的基本素质专卖店“金牌”店长要具备的基本素质专卖店相关人员的招聘与培训下篇 连锁店店长必知的经营与管理知识第一章 什么是连锁经营，什么是连锁店连锁经营的定义及经营特征连锁店的定位及经营的基本原则国际市场中连锁经营的发展和现状.....

章节摘录

要想做到令顾客满意的服务，并不是一件很简单的事。有时即使以“减价打折”的方式来服务客人，也可能令顾客产生原价过高的疑虑，这种“服务”有时可能得到适得其反的效果。

有的店对待常客异常殷勤，频频招呼，而对第一次来店的客人却爱理不理，这种杀鸡取卵的做法是专卖店经营中的大忌。

能够确实掌握顾客消费心理的服务，才能够博得客人的好感。对于初次来店的消费者，一定要能够给予亲切诚挚的服务，如此必然赢得顾客的信赖与好感，而成为忠实的顾客；即使客人知道市场上有价格更便宜的同值商品，也还会到这里来买的。因此我们可以说“令顾客满意的服务，就是业绩的保证”。

有时顾客将陈列的商品拿起来看，店员火速赶到，表现出极为担心的样子；顾客对这种被监视的购物消费方式，感受一定很差，丝毫无法享受到消费的乐趣。让顾客在不违反店规的情形下，自由自在无拘无束地参观，才能让顾客放松心情充分享受购物的乐趣。

如此方能让自己的店，成为一家“近悦远来”的店。所以店长要特别注意对店员销售方法的指导和培训。

有些精品服饰店，把客人当做好朋友招待，和顾客打成一片，气氛极为融洽，又能广结善缘，扩大交友的范围，可谓一举数得。

因此如何营造良好的消费购物气氛，使顾客一而再、再而三地乐于光临，也是服务的一项重点。

每家个性化专卖店营业的首要目标，主要是如何使业绩提升。要使业绩成长，除了开店的地缘关系外，还有超越商品以外的附加价值；而这种附加价值的首要条件，便是以服务品质打动消费者的购买意愿。

因为顾客还需要超越商品之外的附加价值--服务，所以服务品质的优良与否，将是顾客选择商店消费的首要因素。

.....

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>