

<<王牌店长>>

图书基本信息

书名：<<王牌店长>>

13位ISBN编号：9787802345485

10位ISBN编号：7802345480

出版时间：2010-5

出版时间：中国发展

作者：祝文欣 编

页数：200

字数：135000

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>

<<王牌店长>>

前言

多人在谈及成功学的时候，都乐于念叨这么一句话：“一念天堂，一念地狱”，什么意思呢？

不管是生活，还是工作，其最终结果都取决于一种态度，态度不同，在对待环境时所采取的方式自然也有很大差异。

为什么有些零售店能够拥有应接不暇的生意、良好的客户关系和健康的发展趋势，员工们过着一种快乐、积极的生活？

为什么有些零售店终日忙忙碌碌，却只能维持最低限度的收支？

这中间的差别与日彰显，根源却难以捉摸。

其实，事业的构成并非只有无奈和等待，而是可以通过自身的努力去把握和调控的，这取决于你的“心态”。

我们有理由相信，人生的成败有很多种因素的影响，但起决定作用的却是心理态度。

这种态度的最大特征，就是在身处知识经济蓬勃发展的时代里，在如旋风般改变当代人的生活和工作环境的状况下的自我适应能力。

终端市场激烈的竞争环境会使达者愈达、愚者愈愚，自然也使很多人措手不及，一觉醒来就不再熟悉这个时代。

在你面对激烈的终端竞争是否感觉手足无措？

当你面对竞争对手的进攻是否感觉毫无办法？

当你站在门可罗雀店铺门口是否感到尴尬？

<<王牌店长>>

内容概要

如何为零售店从业者提供一套完整的学习方案，如何以最经济、最高效的形式获取尽可能多的专业知识，这是本书在撰写过程中主要考虑的问题。

我们也在朝着这个方向努力，试图达到“一册在手，事半功倍”的效果，使本书成为零售店经营历练的宝典。

为此，我们将零售店经营必须具备的各种素质归纳分类，从对行业整体的把握，到与顾客的见招拆招；从对份内工作的深刻理解，到对份外工作的外延拓展；直至达成与行业、与公司融为一体的至高境界，举凡心态、技巧、行业资讯、专业知识，不一而足。

<<王牌店长>>

作者简介

祝文欣先生，中国零售业著名营销管理专家、中国连锁经营协会零售业顾问、中研国际首席零售管理顾问。

在与国内外著名品牌管理咨询机构多年的合作与交流中，祝先生积累了丰富的零售终端管理、渠道运作、市场战略规划的经验，尤其擅长卖场选址、卖场布局、卖场订货、卖场促销、

<<王牌店长>>

书籍目录

秘诀一 个人管理：高效能工作的起点 一 丰满的角色定位 二 明确的工作职责 三 完善的工作能力 四 成功的职业形象 案例链接 提高综合素质，历练优秀店长 秘诀二 店面管理：无声的导购员 一 对店面进行整体包装 二 让商品陈列成为无声的导购 案例链接 退伍军人的特色饭店 秘诀三 商品管理：全过程商品管理 一 选择最合适的商品 二 适时适量地进货 三 健全完善盘点制度 四 高效、完美地控制存货 五 严格挑选供应商 案例链接 营销的感觉是温馨 秘诀四 销售管理：启动促销引擎实现效能突破 一 定一个让顾客心动的价格 二 用顾客喜欢的方式迎接他们 三 变着花样做促销 四 巧妙处理销售异议 五 技巧性处理顾客的退换货要求 案例链接 购物节执行方案 秘诀五 客户管理：从高效到卓越 一 全面了解顾客的购物心理 二 正确引导顾客的购买决策 三 区别对待不同类型的顾客 四 第一时间处理顾客的投诉 案例链接 完善售后服务机制，塑造良好店铺形象 秘诀六 员工管理：统御有术，高绩效团队的缔造之路 一 招聘合适的店员 二 培养优秀的导购 三 严格绩效考核制度 四 正确实施激励措施 五 强调团队协作精神 案例链接 服装店如何做好员工管理 秘诀七 财务管理：店铺的活力细胞 一 规范现金收入的管理 二 严格控制成本费用 三 适时对财务指标进行系统分析 案例链接 精打细算搞节约，随机应变稳调整 秘诀八 安全管理：未雨绸缪，不要亡羊补牢 一 搭建密不透风的防盗网络 二 构建完全预警措施 三 处理事故临危不乱 案例链接 某家具卖场突发事件应急预案 秘诀九 信息管理：打造必胜的平台 一 搜集信息的方式 二 这样的调查问卷最有效 案例链接 依靠竞争情报，扭转不利局面 附录：员工绩效考核发制度

<<王牌店长>>

章节摘录

2.店长的培训 店长是政策方针的传达者，也是教育部下的指导者；是营业活动的管理者，也是营业资产的保全者；是商业情报的收集者，也是实施活动的操作者；是问题纠纷的调解者，也是全店的形象代表！

店长既要完成经营任务，又要服务好顾客；既要对本部负责，又要对员工负责。

规划管理。

经营创新，突出特色，这些都要靠店长统筹安排，灵活处理。

因此，培训店长显得格外重要。

曾经，有一位零售业连锁店的老总说：“扩张，愁的不是缺乏资金，而是找不到能担当重任的店铺经理。

要知道，能干的店长绝不是短期内可以招聘或培训出来的。

” 家乐福在员工培训方面，已经走在了众多企业的前列，深为外界所称道。

早在2000年，家乐福就启动了店长培训计划，每年举办一到两届，从全国各地分店挑选出优秀的候选人，送至上海总部进行每月2~3次的集中培训，为期10个月。

苏宁电器在培训方面也专门成立店长工程部，号称是苏宁的店长黄埔军校，为苏宁的快速发展提供合格店长。

那么，如何培训店长，使之不辱使命，做好承上启下的工作了？

以下主要从店长培训内容的8个关键方面入手进行阐述。

(1) 角色融入培训。

如果说零售店就是一个独立作战的堡垒，那么店长则是这个堡垒的最高指挥官。

如果他连自己所扮演的角色都不清楚，那么最后肯定是全军覆没。

说得明了点，店长扮演着三种角色：赢利责任人，店务管理者，企业文化、制度的执行者和传达者。

培训就是使之明白职责之所在。

<<王牌店长>>

编辑推荐

零售终端是短兵相接、刺刀见红的主战场，而店长则是现场指挥官。

带领你的部队，占领别人的高地。

为更好地传播零售行业的经营管理知识，为广大零售从业人员服务，中国发展出版社推出了集系统出版、商务培训、咨询顾问、资讯传播为一体的“零售商学院”运营品牌。

“零售商学院”拥有零售行业一流的管理顾问团队。

“零售商学院”将贯彻“专业知识，提升零售业核心竞争力”的运营理念，专注于中国零售业态的经营和管理，将零售业咨询与培训服务进行最优质的整合，并以此打造中国零售业最权威的资讯内容供应商。

零售业：服装、服饰、家电、建材、化妆品、超市百货、商场、珠宝、汽车服务业：餐饮、酒店、物业、金融、物流、旅游、房地产、电子商务、医疗保健、文化娱乐、美容美发 日本时尚零售业泰斗人物，零售百货业实战家，被誉为“日本零售之神”的柳田信之先生：中研国际是国际零售业先进管理理念的推广者，成功经验的传播者。

国美·鹏润国际时尚中心首席顾问，台湾著名零售专家李春材先生：中研国际是中国零售业的财富教练，它传道、授业、解惑。

实践家知识管理集团董事长林伟贤先生：我在《我爱钱更爱你》中说过，一个人要想成功必须具备丰富的知识和爱心。

我想我能理解中研国际为什么会成功。

成功不是自己拥有什么，而是你给了别人多少，中研国际的成功就在于它不断帮助零售企业创造价值，走向卓越。

中国商业联合会商品交易市场专业委员会秘书长骆毓龙：零售业发展需要动力，中研国际为零售业不断输送智慧产品。

《销售与市场一体育营销》主编张斌先生：可用“实”来概括中研国际立身实战，厉行实务，力求实效。

中研国际品牌管理咨询机构，是专业为品牌企业提供零售管理培训、渠道运作、市场战略规划、导入先进管理模式的权威机构。

成立10年以来。

为8000余家企业提供战略规划、实战培训、咨询辅导等服务，超过20万人次参加过SEC在全国各地举办的培训活动。

中研国际总代商学院模块一战略管理篇，课程包括公司化运作的战略选择及组织执行力打造、组织结构与组织凝聚力打造、高效会议技术；模块二战术运营篇，课程包括：总代理市场渠道规划策略及年度规划、区域市场数据分析技术、如何有效指导加盟商订货、创新招商模式；模块三核心动力篇，课程包括：超越总代理公司化运作的优秀人才管理技术。

中研国际零售商学院疯狂卖手：培养具有卖场疯狂销售意识一流导购：超级店长：培养以客户自觉自发消费为目的的金牌店长：决胜终端之人、店、货三大模块：将系统解决打造黄金旺铺的全部问题。卖场教练不仅讲理念、讲技术、讲管理，更将用组织执行力管理帮助改善店铺心灵土壤，用教练技术传承打造终端卖场的造血系统，使卖场持续保持传奇业绩。

店铺诊断服务中研国际专业顾问针对客户提出的诊断需求，通过现场调研、访谈等方式对店铺形象，店务、货品、人员管理等进行分析，找到店铺存在的问题及其原因，提出解决方案，最终汇报诊断结果、提交诊断报告，帮助店铺找到实现规范化经营、业绩提升的方向。

专业出版与定制服务中研国际已出版了专注零售终端营销、管理类专业图书、VCD产品100余种，并为品牌企业量身定做终端运营的培训工具，将店铺营运规范、销售技巧、陈列技术、督导的教练技术、优秀代理商成长历程等拍摄为情景剧式VCD，配以专家顾问点评，便于员工轻松学习。

《服装经销商》杂志 第一本专业为服装经销商提供零售经营资讯服务的财经杂志，致力于解决服装零售商经营管理中的实际问题。

实战、实用、实效，为中国800万服装经销商业绩提升而服务。

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>