

<<给你一家店你会怎么管>>

图书基本信息

书名：<<给你一家店你会怎么管>>

13位ISBN编号：9787511312983

10位ISBN编号：7511312985

出版时间：2011-6

出版时间：中国华侨出版社

作者：兰涛

页数：284

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>

<<给你一家店你会怎么管>>

前言

我们常说不想当将军的士兵不是好士兵，因为对于士兵来说，将军是一个目标，也是一个进步的方向。

对于店铺人员来说，不想当店长的店员不是好店员。

店长，同样是店员的一个目标，一个进步的方向。

所以，作为店员，应该把自己培养成店长，让自己成长为一个店长型的人才。

店长型人才是现今最热门的人才，许多店铺正在重金急聘店长型人才。

何谓店长型人才？

即像店长一样，集领导力、解决力、决断力等各种优秀素质于一身，最重要的是，他必须拥有强烈的责任心，对店铺的事情全权负责。

事实上，这些素质不管你要不要成为店长，都已经成为现代工作人不可或缺的能力。

或许对于这个结论，你不太相信。

那么不妨让我们来看一组数字：以台湾为例，据估算，全台湾店长数逼近百万。

并且依照台湾地区最新的《工商及服务普查统计》的数据，批发与零售营业场所约51万家，住宿与餐饮约9万家，光是这两大类别合计，全台湾就有超过60万家营业场所，每家店至少都需要1~2位的店长级人员。

况且，这个数字还在持续成长，随着台湾进入服务导向的产业形态，全家便利商店3年内要增加500名店长，永庆房屋3内在大陆也需要400名店长。

信义房屋总经理建煊这么说：“有多少合格店长，开多少店。

”店长一职的战略地位不言可喻。

成为店长型人才、把自己培养成店长已经成为店铺人员，乃至全体工作人员不二的选择！

那么，究竟要怎样做才能把自己培养成一个店长呢？

换句话说，要把自己培养成店长，到底需要从哪些方面入手呢？

面对这样的问题，一些已经成为优秀店长的过来人为我们指明了方向，总共有15个方面，现在我们把它们罗列如下：店铺筹备能力、形象打造能力、店铺布置能力、商品陈列能力、店员培训能力、店员激励能力、团队缔造能力、顾客管理能力、商品管理能力、日常管理能力、有效促销能力、快速成交能力、自我塑造能力、投诉解决能力、突发事件处理能力。

也就是说，一个普通的店铺人员，只要从以上15个方面来提升自己，就有可能成为一名真正的、优秀的店长。

基于这一点，本书从以上15个方面入手，利用事例和讲解、分析对这些能力的方方面面进行了阐述，并且特意设置了“开篇思考题”和“自我提升思考题”两个板块的内容，让你在学习知识的同时，切实提高自己。

或许你觉得没有书本的引导，自己照样可以成为一名优秀的店长。

我不否认这一点，但是我要说的是，有了本书，或许你可以少走很多弯路，能够比别人更快、更早地做到店长的位置。

时间就是金钱，时间就是成功。

<<给你一家店你会怎么管>>

内容概要

店铺筹备能力的培养；形象打造能力的培养；店员培训能力的培养……《给你一家店你会怎么管(店长型人才培养15堂课白金限量典藏版)》(编者兰涛)从以上15个方面入手，利用事例和讲解、分析对这些能力的方方面面进行了阐述，并且特意设置了“开篇思考题”和“自我提升思考题”两个板块的内容，让你在学习知识的同时，切实提高自己。

有了《给你一家店你会怎么管(店长型人才培养15堂课白金限量典藏版)》，或许你可以少走很多弯路，能够比别人更快、更早地做到店长的位置。

时间就是金钱，时间就是成功。

<<给你一家店你会怎么管>>

书籍目录

第1堂课 店铺筹备能力的培养

- 选对行业，走好开店第一步
- 选择店面，不能只考虑资金
- 做好预算，避免胎死腹中
- 做好调查，了解竞争对手
- 成熟的开店心态必不可少

第2堂课 形象打造能力的培养

- 奏好店铺门面“协奏曲”
- 取一个叫得响的店名
- 根据所售商品确定装修风格
- 店如人，整洁的脸面很重要
- 不合适的店员形象会毁了整个店铺

第3堂课 店铺布置能力的培养

- 店铺光线决定顾客的购买欲
- 货品分区一定要清晰明确
- 营造气氛要符合心理学规律
- 巧妙装饰才能八方进财
- 入口方便，顾客才愿进来

第4堂课 商品陈列能力的培养

- 商品陈列要讲究美感
- 橱窗是揽客的重要位置
- 合理设计商品的陈列空间
- 商品组合陈列，效果更佳
- 陈列模式要符合购物心理

第5堂课 店员培训能力的培养

- 培训，应该从熟悉环境开始
- 销售技能的培训要持续进行
- 店员培训不能少了心态培训
- 让店员在潜移默化中融入团队
- 店铺文化的培训事半功倍

第6堂课 店员激励能力的培养

- 店员懒散是缺少激励的表现
- 制定合理的绩效考核制度
- 店长以身作则效果明显
- 积极心态的传递与表达
- 利用好身边的模范效应

第7堂课 团队缔造能力的培养

- 为团队设置明确的目标
- 明确成员的职位和职责
- 营造快乐的团队气氛
- 打造独特的团队标签
- 处理好团队的内部冲突

第8堂课 顾客管理能力的培养

- 留住顾客档案等于留住财路
- 招呼顾客，别吓跑顾客

<<给你一家店你会怎么管>>

忍住顾客的挑剔，留住顾客的心

通过介绍，引发购买动机

不同顾客，用不同的说服方式

第9堂课 商品管理能力的培养

从细节入手，控制进货成本

盘活库存，等于盘活利润

对滞销商品的处理要果断及时

顺应时势，不断引进新商品

独特的商品，往往是店铺的招牌

第10堂课 日常管理能力的培养

给店员合理的工作目标

业绩管理及绩效考核

值班、加班情况的安排

制定店员个人进步方案

店员的日常行为管理

第11堂课 有效促销能力的培养

促销之前先做好调查工作

选择好要促销的商品

选择合适的促销模式

一定要控制好促销频率

把握最佳的促销时机

第12堂课 快速成交能力的培养

巧妙设问，让顾客二选一

给顾客一次“试买”的机会

了解顾客所需，帮助顾客挑选

鼓励赞美，让交易快速实现

利用紧迫感催促成交

第13堂课 自我塑造能力的培养

优秀店长的四种心态

沟通的“80/20”法则

管理的核心在于“自管”

四种劣质店长风格

放弃过于自我，具备管理素质

第14堂课 投诉解决能力的培养

微笑，是最好的解决方法

倾听投诉一定要有耐心

了解投诉才能消除对抗

抱怨顾客等于自绝财路

换位思考并巧妙道歉

第15堂课 危机处理能力的培养

冷静，是最重要的素质

自如应对顾客的无理取闹

讲究诚信，把危机变成商机

安全，是完美促销的基础

偷窃事件要妥善处理

<<给你一家店你会怎么管>>

章节摘录

版权页：要想开一个店铺，我们首先要考虑的就是开这个店铺需要多少钱，即在开店之前，要进行必要的投资预算。

它是开店的前提，也是成功开店的基础和保障。

如果没有资金预算的话，那么在开店的过程中你可能会遇到很多意想不到的麻烦。

如果在开店之前就做好准确的投资预算，就可以帮助你对店铺的支出有一个清楚的了解，从而做到有备无患。

相反，如果在开店之前没有做好投资预算，则很有可能出现胎死腹中的悲剧。

毕竟，在我们身边，这样的悲剧还少吗？

王鑫大学毕业后，在一家公司上班，收入一般，在朋友的影响下，他决定辞职，开创自己的事业。

经过考察，他决定开一家100平方米左右的咖啡店。

他从家人那里得到了一笔启动资金，按理说应该先做一个详细的投资预算表，但是王鑫觉得没有这个必要，该装修装修，该买设备买设备，这有什么好预算的呢？

作预算简直有辱自己数学系高才生的名声。

但接下来的事情就让这个数学系的高才生发懵了：咖啡店的准备工作还没进行到一半，他的启动资金就已经花去过半了。

幸亏王鑫的家底还算殷实，父母看着垂头丧气的儿子，不想让他的第一次创业就这么夭折，于是又给了他一笔钱，但是这次父母要求他必须对接下来的开支做一个预算，否则他们不会再像这次一样拨给他“救济款”了。

王鑫一拍胸脯，跟父母保证自己绝对不会再超支，他已经把接下来的开支做好预算了。

父母见王鑫信心满满的样子，便没有再多说什么。

有了父母的二次支持，王鑫的咖啡店装修得以顺利进行。

但是问题又来了：他当初在做预算的时候，少算了购置桌椅的费用，虽然店内的装修及其他设备都已购置齐全，但是没有桌椅，这让客人来了怎么办？

如果现在去添置的话，自己已经没资金了，父母也已经明确表示不会再给他增加投资。

王鑫陷入了两难的境地：是继续找父母要钱把店开起来再说呢，还是现在就放弃？

他突然对自己所要干的项目没有了信心，谁能保证自己的店开张之后就一定会赚呢？

但是如果现在就放弃的话，之前的努力就全白费了，而且已经投入了那么多的资金，如果自己放弃不就等于打水漂了吗？

王鑫因为没有做好准确的投资预算，进退不得。

最后，他的店面因为资金不足而胎死腹中，让周围人遗憾不已。

<<给你一家店你会怎么管>>

编辑推荐

<<给你一家店你会怎么管>>

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>