

<<店长管理杀手锏>>

图书基本信息

书名：<<店长管理杀手锏>>

13位ISBN编号：9787546116341

10位ISBN编号：7546116341

出版时间：2011-2

出版时间：黄山书社

作者：丁兆领

页数：244

字数：250000

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>

<<店长管理杀手锏>>

内容概要

终端市场在瞬息之间，随时都会有新的情况出现。
很难想象，没有一个职业化店长来指挥运营，终端会出现什么样的后果。
就好像千军万马总需有一个将军指挥，人的身体在大脑的指挥调度下才灵活自如、各有明确分工一样，零售终端同样也必须由一个人来担负起整个店铺的统筹经营工作，像终端的营运计划、战略目标、人员管理、团队建设、商品的管理和库存货物的管理等等，这些其实都是店长的职责范围。

《店长管理杀手锏--高效能店长的9堂课》(作者丁兆领)将通过9堂课全方位剖析一个职业化的店长如何才能有效提升自己的管理水平，从而为终端获取最大的利润。

《店长管理杀手锏--高效能店长的9堂课》是打造职业化店长第一书！

<<店长管理杀手锏>>

作者简介

丁兆领：中国店铺营销专家，时尚品牌管理顾问，“中国式加盟商”系列课程创始人，国内服装订货会、招商会专业讲师，中国微笑服务文化创建终生推广者。
现任凯文企业管理咨询有限公司董事长，凯文国际加盟商学院首席讲师。

丁先生在中国首次提出把单一的培训模式实战化，把卖场搬进会场，结合终端运营现状，实施情景式模拟演练，现场分析改进终端的成功运作模式、营销方式等。
多年来，为近百家服饰品牌、百货商场做过咨询、培训等数百场次，并取得了非凡的绩效。
丁先生的幽默风趣、技能加实战案例、根据不同品牌特点给予不同培训理念的授课风格也得到了业内人士的认同与好评，被称为“中国服装培训业的一匹黑马”！

<<店长管理杀手锏>>

书籍目录

第一课 要管别人，首先管好自己

——店长应该了解的定位、职责和能力要求

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

第二课 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

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

第三课 提升业绩效率管理

——店长应该强调效率和执行力

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

第四课 重中之重的人才管理

——店长应该知道决胜未来人才制胜

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

第五课 决定成败的团队管理

——店长应该知道合作制胜。

团队必赢

- 34 合作制胜，团队必赢

<<店长管理杀手锏>>

35 关注个人，更要强调整体

36 抓住任何沟通的机会

37 正确化解店铺冲突

38 聪明的店长懂得激励员工

39 巧用情感管理善待员工

40 团队建设的要点与禁忌

第六课 事无巨细的商品管理

——店长应该懂得从商品上“抠出”利润

41 商品盘点的内容和原则

42 商品盘点的类别与周期

43 商品盘点的实施

44 商品采购的原则、标准和流程

45 商品的验收

46 商品的存货

47 商品的理货

48 商品的补货

49 商品的损耗

50 预防损耗的措施

第七课 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

51 80%的利润来自20%的顾客

52 正确看待抱怨，重新获得顾客

53 提高顾客购物的满意度

54 创造性地开发新顾客

55 提高顾客的回头率

56 建立完善的顾客档案

57 注意顾客流失，学会挽回顾客

58 挖掘出顾客背后的潜力

第八课 临门一脚的销售管理

——店长应该用好“销售”这把利剑

59 洞悉顾客的购物心理

60 提供顾客真正需要的解决方案

61 对商品了解越多越好

62 掌握基本的礼仪要求

63 讲究语言的艺术魅力

64 科学提升终端的销售额

65 锻造优秀的销售技巧

66 用好促销这把利剑

67 “无管理销售”的致命性

第九课 感动顾客的服务管理

——店长必须知道服务是最贵的产品

68 卓越的顾客服务益处多多

69 顾客服务的最高境界

70 让顾客满意才能让自己满意

71 提供全面而优质的服务

72 人性化设计体现服务功能

73 打好情感攻略这张王牌

<<店长管理杀手锏>>

74 终端服务的步骤和策略

<<店长管理杀手锏>>

章节摘录

版权页：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。

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。

<<店长管理杀手锏>>

编辑推荐

《店长管理杀手锏:高效能店长的9堂课》：打造职业化店长一书!70招秘诀，招招有用，句句中的！
一看就懂、一懂就会的终端管理方略！
著名终端专家丁兆领精心打造众多一线销售工作者联袂推荐

<<店长管理杀手锏>>

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>