

<<做最棒的店经理>>

图书基本信息

书名：<<做最棒的店经理>>

13位ISBN编号：9787802345072

10位ISBN编号：7802345073

出版时间：2010-1

出版时间：中国发展出版社

作者：余杰奇

页数：231

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>

<<做最棒的店经理>>

前言

中国零售业发展至今日，已成为一个相对成熟的行业，并以惊人的速度发展和壮大起来。随着信息产业的快速发展和普及，零售资讯的交流变得越来越容易，消费者可以轻易地找到任何感兴趣的信息，网络的普及也打破了地域的界限，仿佛一夜之间，全球已经一体化了。

信息量的增加，使人们的眼界更加开阔。

无论是商界的经营者还是普通的消费者，其行为都在日趋专业化、理性化，这无疑给零售业的从业人员带来了更大的挑战和压力。

如今，“零售为王，渠道制胜”的时代来到。

面对这些变化，中国零售业的发展方向在哪里？

发展的道路在哪里？

在市场逐步细分的状况下，零售经营如何有效提高运作能力？

在竞争逐渐白热化的市场环境中，零售业又应该从哪里找到业绩提升突破口？

作为零售终端，要想在竞争激烈的市场中立于不败之地，在经营中，整合店铺中“人”的因素和“店”的因素至关重要。

本套丛书就是基于目前零售行业现状，分析了中国零售消费市场的实际状况，结合了广州守正众多零售业顾问的多年智慧结晶，提出“决胜终端，零售为王”的观念，围绕店铺管理本身和卖场中的人两个面展开。

<<做最棒的店经理>>

内容概要

本书介绍了零售业店铺店经理的发展趋势及店经理的管理能力对整个零售行业的重要性，作者从细节入手，阐述了店经理应具备的各项能力，各种管理技术，包括门店管理与一般管理的区别、提升员工工作绩效的技术、成为店铺领头羊的技术、让管理变轻松的技术、店经理自我塑造等内容，同时列举了赶量实例，更加生动形象。

本书能让读者全面了解店经理工作的方方面面，为店经理的工作指明了方向。

<<做最棒的店经理>>

作者简介

余杰奇，著名连锁经营、终端培训管理专家和咨询顾问，终端标准化体系构建咨询项目权威，广州守正企业管理咨询公司总经理，深圳市莱特妮丝服饰有限公司总顾问和商学院名誉院长。

余先生历任大型化妆品连锁机构全国培训总监、港资大型零售企业市场总监、人力资源总监，拥有丰富市场营销实战经验，为苏宁电器、潮宏基珠宝、广东大视野布艺、上海罗莱家纺、福建日香茗茶、深圳莱特妮丝服饰等国内知名连锁零售企业成功导入终端营运标准体系，为专卖店实现标准化、专业化、规范化高效运作提供了切实可行的操作模板。

余先生在全国各地举办的各类专题培训近1000场，包括诺基亚、资生堂、普利司通轮胎、兰蔻、中国电信、建设银行、广发银行、工商银行、广发证券、海南航空、铁通电讯、苏宁电器等。

<<做最棒的店经理>>

书籍目录

第一章 门店管理与一般管理的区别 一、管理目标不同 二、管理工具1 三、管理对象不同 四、管理工具2 五、管理事物不同 六、管理工具3 七、管理要求不同 八、管理工具4 九、店经理相对于导购而言的三个角色 十、管理工具5 第二章 提升员工工作绩效的三个技术 一、店员的工作目标、业绩管理及绩效考核技术 二、管理工具6 三、业绩管理及绩效考核 四、管理工具7 五、日常工作管理技术 六、管理工具8 七、工作项目及程序的管理 八、管理工具9 九、员工的行为管理 十、管理工具10 十一、管理工具11 十二、管理工具12 十三、管理工具13 第三章 成为店铺领头羊的两个技术 一、员工心态管理技术 二、管理工具14 三、管理工具15 四、员工激励、团队塑造管理技术 五、管理工具16 六、积极向上的表达习惯 七、管理工具17 八、用“三明治”法与员工沟通 九、管理工具18 十、关注员工的微小进步 十一、管理工具19 十二、树立门店模范 十三、管理工具20 十四、职业生涯规划与引导 十五、管理工具21 第四章 让管理变轻松的技巧 一、新员工的培训技巧 二、管理工具22 三、规章制度培训 四、管理工具23 五、熟悉工作环境 六、管理工具24 七、管理工具25 八、提高员工的销售技能 九、管理工具26 十、让员工感觉自己是团队的一员 十一、管理工具27 十二、教练技术 十三、管理工具28 十四、工作轮岗实现能力提升 十五、管理工具29 十六、员工的职业生涯发展路线 十七、管理工具30 第五章 店经理自我塑造 一、店经理的自我管理技术 二、管理工具31 三、管理十戒 四、管理工具32 五、店经理需要具备的六种特质 六、店经理的沟通能力 七、善用晨夕会技术

<<做最棒的店经理>>

章节摘录

插图：（1）根据人流的时间段分批排班。

店铺的排班应根据人流的时间段分批排班，在正常情况下，下午、晚上的顾客人数较上午多，因此编排值班表时，可安排较多员工上下午班。

如果上午和下午的员工人数相同，这样就会导致上午的销售人员无事可做，久而久之变得懒散，而下午、晚上上班的员工却忙不过来，当听说上午很清闲时，又产生抱怨心理。

排班并非是让员工平均待在店里的时间长就好，而是尽量让员工始终有事可做，形成一种积极的工作习惯，并在繁忙的时间段安排足够多的员工，这才是最有助于提升销售业绩的排班方法。

在前面的制定目标中，我们将每日的目标分成了四个阶段：即第一时段是开门到15点，第二时段15 - 17点，第三时段18 - 21点，第四时段21点以后。

根据这样的时段划分，店经理在人员编排的时候，也要保证销售高峰人员足够用，而不能草草地平均分配。

如果在周一至周五排班的时候，早班是早晨8 - 14点，在周六、周日最忙的时候就要分成四个班。

设定一周是48个小时上班时间，确保员工这一周能干满48小时就可以了。

周一到周五的时间正常安排，可能6个小时或者8个小时；周六、周日因为客流量比较大，可能就会安排6个小时，而且能够保证这6个小时是100%地投入。

这是灵活机动的，店铺平时没有那么大的客流量，平时可能正常排班，但是到了周末就要多排一个班出来，从中午12点一直到晚上8点这个班，三个班组的人员都集中在这个时间上班，确保在这时人手最多。

<<做最棒的店经理>>

编辑推荐

<<做最棒的店经理>>

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>