**金牌店长特训营**

**2014年3月10-11日杭州**

**培训费：2980元/人（含培训费、资料费、税金、）**

【培训对象】运营经理、区域经理、连锁店长、督导、储备店长、资深导购等  
【授课风格】专业讲授、分组讨论、案例分析、小组活动、游戏演练、录像分享  
【课程导言】  
   对于连锁企业而言，门店是销售和毛利的实现者，门店是连锁企业的利润中心亦无庸置疑。麻雀虽小，五脏俱全。店长是门店之魂，提升店长的综合能力是提升门店盈利能力的必由之路。  
    事实上我们面临的问题是，在连锁企业快速发展的今天，门店店长的管理水平制约了企业的发展。高层有远大的战略目标，中层有详细的工作计划，但往往在在直接面对消费者的地方---门店的执行起来往往问题百出，造成这样的原因有很多，但门店店长自身的经营和管理能力有待提升。  
    于是，连锁企业不断从内部提升管理人员，但晋升之后看到的结果往往是少了一个优秀的员工，多了一个令人失望的店长；从外部空降经验丰富的店长未必适合公司的企业文化，从一张白纸的大学生中来培养“接班人”恐怕也难以满足企业快速发展的需求，我们该怎么办？   
【课程收益】  
素养培养：  
协助学员调整做为优秀店长的职业化心态；  
店长从导购到管理者的思维意识转变与提升；  
引导树立职业化道德和操守，理解如何处理好老板、店员和谐关系；  
引导店长树立团队作战、高效执行和主动营销等意识；  
能力训练：  
培养店长的人员管理和训练辅导能力；  
培养店长制订制度和规范的能力；  
提升店长的现场管理能力，提高门店工作执行效率；  
提升店长团队建设能力，营造快乐有拼劲的氛围能力；  
提升店长领导力和个人魅力能力；  
提升店长的销售管理和目标推进的意识和能力；提升店长客户管理和服务能力；  
提升店长主动营销意识；  
提升店长促销策划意识；  
工具参考：  
提供相关门店管理流程、规范、制度的工具参考；  
提升门店日常管理表格和工具参考；  
提供门店经营和分析管理工具参考。

（一）金牌店长职业化

一、理解职业化  
1、什么是职业化？  
2、职业化三大要素  
3、职业化的目标？  
二、店长的角色定位  
三、金牌店长金牌心态  
四、店长能力与职责  
 1、店长能力具备  
 2、店长的核心职责  
五、金牌店长职业观念  
六、从导购到店长的思维提升  
七、店长与老板合作之道

（二）门店销售技巧提升能力

导引：店长销售职能的转变与要求  
第一节 门店销售规范及设计  
一、门店零售核心思想级应用  
1、顾客买的是什么？  
2、客户为什么买？  
3、家居门店提升销售技巧的六个关键点  
4、塑造产品差异的五大法则  
5、塑造“过时不够”的技巧与法则  
6、门店销售流程节点及关键点分析  
二、如何提升门店客单价  
 1、提升客单价的思维陷阱  
 2、提升客单价的四种模式  
3、提升客单品单价的三个方式  
三、门店销售话术设计  
1、销售话术的意义与使用  
2、销售话术设计工具  
3、销售话术设计流程及步骤  
4、销售话术内容  
第二节 导购的培训与辅导  
一、导购的三个层次（能力要求）  
二、门店导购的培训  
 1、培训内容  
2、培训实施原则  
3、工具  
4、导购培训形式  
5、新招人员的培训流程

（三）门店运营管理

 导引：门店运营管理实务  
 1、门店运营管理实务  
 2、门店运营管理关键性原则  
第一节  门店人员管理  
一、门店组织架构  
1、设计原则  
2、典型性门店组织架构  
  3、门店岗位职责  
二、门店招聘管理  
  1、人员要求  
  2、招聘途径  
 3、如何有效招聘面试  
三、门店导购的考核  
1、导购考核基本内容  
2、考核关键要素  
3、考核的四个体现结果  
1）岗位级别  
2）日常奖惩  
?  日常管理奖惩要点  
 3）工资薪酬  
   4）正负激励  
第二节  门店现场管理  
一、现场管理要义  
1、现场管理意义  
2、现场管理重点  
3、现场管理基本要求  
4、现场管理基本方法  
二、店长现场管理职责  
 1、店长现场管理职责  
2、店长工作内容与流程  
  1）日工作流程  
  2）周度工作内容  
  3）月度工作内容  
  4）参考管理工具  
三、用5S指导门店现场管理  
 1、5S释义及门店应用  
 2、门店实施5S程序与步骤  
  3、5S现场演练  
第三节 门店会议管理  
一、门店主要会议形式  
二、门店晨会管理  
  1、晨会的意义  
  2、常见错误晨会观  
  3、晨会效果不好的原因  
  4、开好晨会的六个关键  
5、晨会基本流程与内容  
6、参考：门店主题日  
三、门店夕会管理  
  1、门店夕会意义  
2、系会内容与基本流程  
四、周、月度会议管理  
  1、会议管理关键要素  
2、会议基本内容与流程  
五、年度总结大会  
六、门店促销动员会  
第四节 门店团队建设  
一、团队建设基本理念  
1、什么是团队  
2、团队三个要素  
3、团队建设的目标  
4、团队建设三大基石  
5、卓越团队的特质  
二、门店团队文化与目标  
三、店长如何建立威信  
四、提升团队执行力  
1、团队执行力不好的原因  
2、店长在执行力上的病症  
3、提升执行力的三个关键点  
4、员工工作沟通  
五、门店难点员工管理  
六、门店如何塑造快乐氛围  
 七、员工的激励

（四）门店经营提升

第一节 销售目标管理  
一、目标计划基础导论  
1、门店销售四驾马车  
2、门店销售提升的四个方向  
3、实现目标的四个关键节点  
二、门店销售计划制定  
1、制定计划的三个步骤  
2、计划制定的工具  
三、目标实施与推进  
1、实施重点  
2、计划与检查  
四、门店销售分析  
  1、销售分析的意义  
  2、门店KPI  
  3、销售分析的维度及公式  
五、门店产品线规划  
 1、从便宜说起：规划的意义  
  2、六类产品线规划  
第二节 门店促销策划与执行  
一、      终端门店促销解析  
 1、促销的本质及意义  
 2、促销的核心手段  
 3、完整促销的八个步骤（内容）  
二、促销方案设计  
 1、如何设计促销主题  
 1）促销主题有效性判定  
 2）促销主题设计的四个维度  
 2、促销活动方案设计  
  1）促销方案设计的五个关键性思维  
 2）活动方案设计的四个关键节点  
 3）高效促销六类活动方案设计、操作要点  
 4）主要优惠形式设计操作要点  
第三节  门店客户服务管理  
一、客户服务提升  
1、门店客户管理意识提升  
 2、门店客户服务管理原则  
 3、售后环节客户管理策略与方法  
 4、客户关怀方法  
1）急之所急  
2）客户惊喜  
3）个性化服务  
4）多点接触服务  
5）以客户为中心  
二、客户投诉处理  
1、投诉处理原则  
 2、投诉处理技巧

【讲师简介】张少卿  
 门店业绩提升专家  
 实战终端促销策划专家  
 国内著名零售系统操盘手  
 国美零售系统应用推广第一人  
 中国建材营销研究院零售系统首席顾问  
 中国百佳培训师、国际注册高级培训师

 实战经验：  
中国电器连锁第一品牌国美电器近十年实战经历，历任采购经理、店长、分部总经理、集团培训师；中国集成电器第一高端品牌宝兰电器营销总监。  
有丰富的零售终端经营管理经验，将国美零售运营系统进行了很好的整理提炼，并结合前沿营销管理理念融合应用，被业界誉为国美零售运营系统应用推广第一人！首创门店业绩突破五大引擎系统，倡导业绩要长久、持续、稳定提升，要从销售技巧、规范管理、促销宣传、渠道拓展、品牌营销五个方面进行系统改善。  
熟悉国内零售一线实情，了解终端人员状态和客户问题，能更好地将权威销售理论与当前终端现状结合，首次将话术设计加入门店销售培训，结合情景演练、心态激励为企业快速、批量打造销售精英！

授课风格：  
观点新颖、案例贴切，风格幽默、气氛热烈，强调从心态调整和方法提升两方面打造卓越零售团队，倡导学员有触动、方法很实用，训后才能立即行动。

擅长领域：  
金牌店长培训、王牌导购训练、门店规范化运营提升、促销策划与执行

部分服务企业：  
服装连锁：报喜鸟、太子龙、百圆y裤业、红豆服饰、阿仕顿男装、阿里金币男装等  
电器通讯：创维、国美、爱国者、天语通讯、欧普照明、深圳顺电、宝兰电器等  
建材家居：和成卫浴、九牧卫浴、蒙娜丽莎、东鹏陶瓷、圣象地板、慕思寝具、联邦家居等  
百货商超：世纪新都百货、茂业百货、每天百货、济南华联、迪亚天天、徽商集团等  
酒店餐饮：小肥羊、上海激情百度酒吧、中粮集团、九天酒店、四海酒家、成都六婆等  
珠宝连锁：中国黄金、周大福珠宝、爱度珠宝、女娲珠宝连锁、南京标点珠宝等  
医药连锁：海王星辰、万泽医药、立健医药城、无锡山禾集团、康恒大药房、友和医药等  
美容美发：千色店、资生堂、魔方美容、纤盈堂、曲姿、卡顿、首脑、李医生等  
家纺连锁：雅芳婷家纺、罗莱家纺、江苏堂皇、浙江好梦来、山东如意、金太阳等  
内衣连锁：都市丽人、黛安芬内衣、上海素芮、AB集团、雪妮芳内衣、杭州娅茜等  
汽修美容：奔瑞汽车美容连锁、卡根汽车用品、山东润华集团、正大富通汽配连锁等

联系方式：中企联企业培训网  
咨询电话：010-62885261 传真：010-62885218  
联 系 人：潘宏利 13051501222  
电子邮箱：phL568@163.com  
网 址：[www.zqLpx.com](http://www.zqLpx.com)

**金牌店长特训营报名回执 参会时间地点：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 |  | | | | | | | | | 网址及品牌 |  | |
| 联系人  信息 | 姓名 |  | | 职位 | |  | | 电话 | |  | 传真 |  |
| 手机 |  | | | | | | E-MAIL： | | | | |
| 学员名单 | 姓 名 | | 性 别 | | 职 务 | | 电 话 | | 手 机 | | 邮 箱 | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| 学费交纳 | □汇款 □现金 □支票（限北京） | | | | | | | | | | | |
| 发票开具 | 抬 头：（ ） | | | | | | | | | | | |