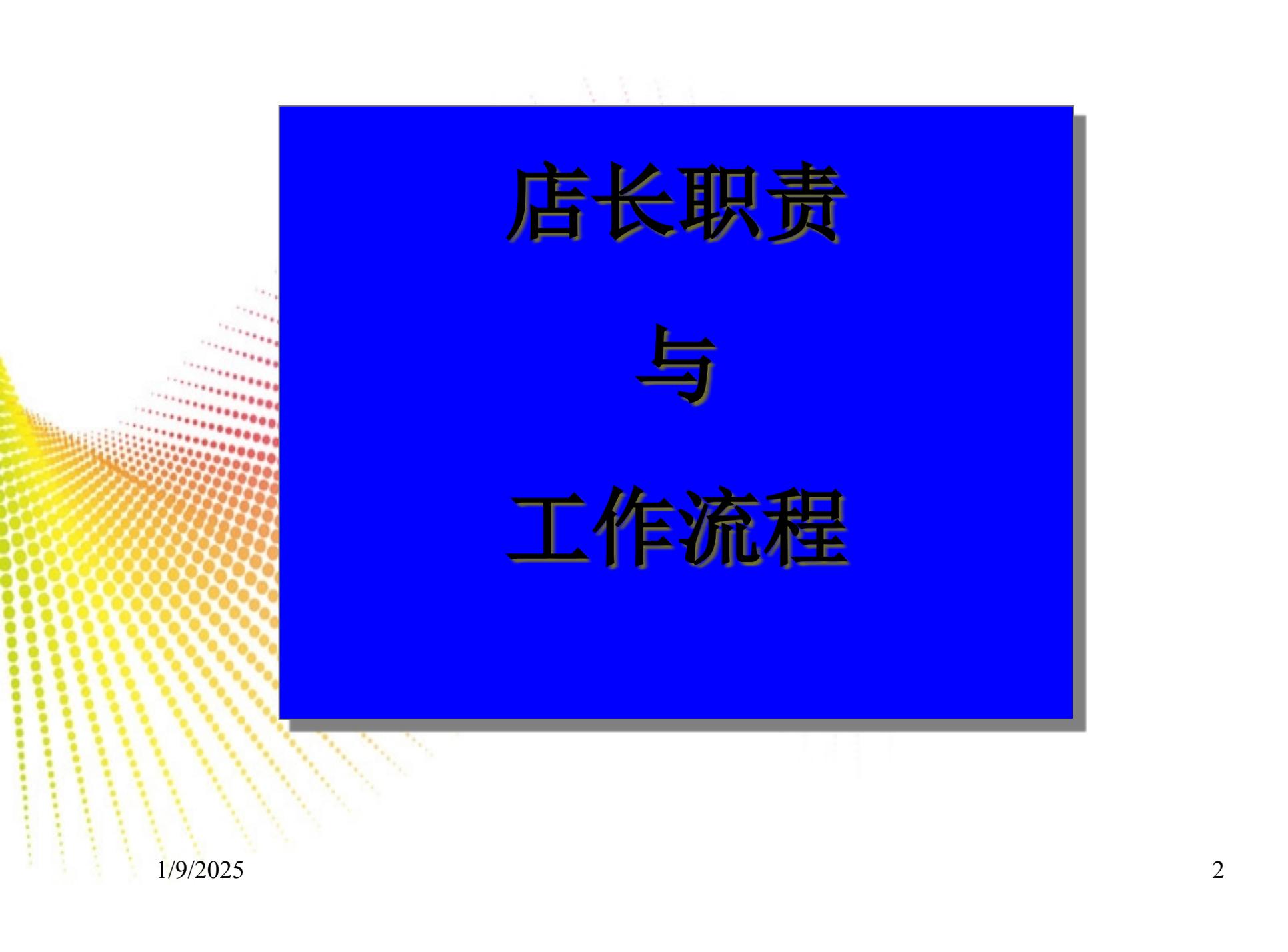




店长职责和 workflows



店长职责

与

工作流程

• 店长是资方最倚重的干部，
请问为什么？



企业最需要的是绩效卓著
的人



如何做一名出色的店长

Flexible
Organizational
Result-oriented
Communication
Education

弹性
条理
结果
沟通
教育

首先了解您现在的工作目的、机会？

身为管理者所拥有的职业操守、专业技能、执行力、沟通能力

管理者与领导者

管理者

- ❖ 被任命的
- ❖ 拥有合法职权进行奖惩，影响力来自权力
- ❖ 预算、制度、计划、职责、奖惩
- ❖ 所有的管理者都应当是领导者

领导者

- ❖ 可以任命，可以自行产生
- ❖ 不运用正式权力来影响他人的活动
- ❖ 愿景、战略、价值、企业文化、事业
- ❖ 领导者不应都在做管理

管理者的职业化

- 敢于说这是我的错。

出现问题的时候：

- 1、不推萎
- 2、不抱怨
- 3、剖析自我，寻找症结
- 4、能按计划地提出对策



管理者的职业化

养成良好的工作习惯

- 1、守时间
- 2、不要堆积、拖延
- 3、有计划地工作，把每日工作按重要程度、紧急程度进行分类。



管理者的职业化

- 团队

团队:协作互助的集体

面对外部,出现错误的时候,一定是我们的错,不是他的,你的,我的错;

一个公司的成功靠的是每个人的工作,不是几个英雄创造的.



管理者的职业化

好团队的特征

- 特征一：明确的目标
- 特征二：共享
- 特征三：不同的角色
- 特征四：良好的沟通
- 特征五：共同的价值观和行为规范
- 特征六：归属感
- 特征七：有效授权

管理者的职业化



- 享受工作

提高自己的目标:

不要把目光盯在鼻子尖上

工作是一种能力的锻炼

现在的工作是为将来积蓄经验

工作的成果可以改变你的生活

管理者的职业化

服务的概念

服务的概念：广义的就是人与人的交往

建立新的概念：对内服务、对外的服务

当产品没有差别的时候，就只有人的差异

认真分析市场的增长，从增长中寻找问题

认真对待顾客的抱怨：会抱怨的顾客是好的顾客

回头率是65%，关键是如何解决好顾客的抱怨。

用同样的态度对待顾客，在顾客的眼中没有个人的概念，只有集体。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/066112053105011002>