

The background of the slide features a close-up of a green leaf with prominent veins, set against a light, hazy background. The leaf's veins are a vibrant green, while the overall background is a soft, pale green with a subtle gradient.

# 店长职责和工作手册

# 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

弹性

Organizational

条理

Result-oriented

结果

Communication

沟通

Education

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/538010041012007002>