

# 怎样成为婴童行业超级店长

(下)

杨帆

## 作者简介

- 现任陕西宏兴乳业销售总监。陕西宏兴乳业是一家已接受出名风险投资的羊奶粉企业，估计三年内在中国上市，成为第一家上市的羊奶粉企业
- 陕西贝优特婴童连锁品牌两大创始人之一

• 个人愚见以飨四海婴童朋友，  
以文会友愿识天下婴童豪杰

—————杨帆

• QQ: 66308777

# 怎样做到最大收获

- 你**听**到的-----留住5%
- 你**读**到的-----留住10%
- 你**看**到的-----留住20%
- 你**讨**论的-----留住40%
- 你**力**图**实**施的----留住70%
- 你**教**授的-----留住90%

## 第三部分

- 店内销售沟通力提升
- 导购执行力提升
- 店长的时间与目的管理
- 导购团队管理
- 学习力
- 压力管理

# 沟通力

- 良好的沟通=7%说话内容+38%语气语速+55%的表情与动作
- 建立好人缘的基本要素:脸笑 嘴甜 腰软 热情 仪表

# 沟通力—沟通金三角：说 听 问

## 一 怎样学会“说”

- 1 场合很重要,表扬公开批评私下
- 2 不要再张三面前说李四的坏话

## 二怎样学会“听”

- 1 倾听 会说不如会听
- 3 把内心的东西去掉,防止先入为主
- 2 把别人看做钱说钱字,嘴角都会上翘

## 三怎样“问”

- 1 认可+赞美+问
- 2 开放式问题与封闭式问题

# 沟通力—怎样进行有效沟通

- 一 增长导购对沟通行为的了解  
(目的是为了处理问题,而不是情绪)
- 二 注意恰当使用肢体语言
- 三 注意保持理性,防止负面语言
- 四 认可与微笑,尤其是表扬是这个世界上成本最低的福利(赞美与MP区别)



# 沟通力—怎样进行有效沟通

## 五 不同人格特质沟通方式不同



# 沟通力—怎样进行有效沟通

## 五 不同人格特质沟通方式不同

活泼型—多表扬多鼓励

和蔼型—帮助他做决定

完美型—摆事实讲道理多分析

力量型—让自己跟自己较劲

# 执行力—提升执行力途径

- 思想教育要到位
- 领导以身作则
- 充分授权
- 紧盯过程 自动回报
- 总结考核

# 执行力—提升执行力的口诀

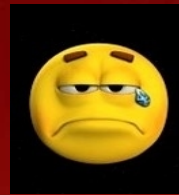
- 合理的要求是训练,不合理的要求是磨练!



## 时间管理:ABC法则

- A 最主要自己做
- B 主要压缩做或延期做
- C 次主要授权做(责任/2=0)

- 误区: 计划不如变化快



正确: 越有计划的人,变化越小



# 时间与目的管理—时间管理

- 把待处理的事情随手记入笔记本



## 97%的人没有明确长久

### 哈佛统计数据:

- 没有目的的人占27%
- 目的模糊的人占60%
- 有清楚目的但比较短期的人占10%
- 有长远且清楚目的的人占3%



- 缺乏自己认可的目的是因为:痛苦不深
- 人行动的原因:逃离痛苦 追求快乐



## 为何不设定目的

- 害怕失败
- 害怕讥笑
- 不懂得主要
- 不懂得措施

# 时间与目的管理—鱼骨图

- 鱼骨图



# 团队管理

- 专业化  
流程专业化,形式比内容更主要  
专业化决定顾客的看法:着装 语言
- 晨夕会 周会 月会 早操 培训  
培训花销的每一块钱在将来五年内是30  
倍的回报
- 大恕小罚 火炉效应(态度重罚能力小恕)

# 团队管理

- 领导应多与员工沟通 关心部属 鼓励员工(李广故事)
- 生产力就是我乐意,让别人自动自发的工作

# 团队管理

- 团队建设不要指望挖人,一定要注重团队文化的培养
- 企业文化=企业组员共有的价值观+想法+行为模式
- 团队信任怎样建立 1承担别人的错误(下属同事)2你的错误不要推给下属 3成绩属于下属 4倾听 5诚实

## 选人

- 常用措施: 一看 二谈 三经过
- 常用的招聘启事: 五官端正 形象好气质佳  
口才好 三年导购经验 XX文化程度

## 选人

招聘和销售一样没有数量就没有质量,条件越多可能性越小

1个录取优异人员

3个人参加培训

9个人答应培训

27个人告知来面试

81个人来面试

243个人懂得招聘信息

## 面试措施

填 测 做 问 演

- 填表格
- 测试



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/768130137003006131>