

金店店长培训

店长的使命与作用

- 一、店长是单店的经营者
- 二、店长在管理中承担了承上启下的作用
- 三、店长是销售目标达成的第一责任人
- 四、店长是销售方案执行的第一责任人
- 五、店长是店内财务管理的第一责任人

店长使命是一线销售与管理的负责人

2、日常店铺管理

- 1、团队管理
- A 人员招聘、管理
- B门店框架、排班、考勤管理
- C门店人员工作分配
- D人员绩效考核
- 2、日常工作
- A一天的工作步骤
- B具体工作流程
- C月/周工作计划
- D各项事务联系表
- 3、硬件管理
- 陈列规范
- 季节主题陈列

团队管理

- 团队的宗旨：店长必须知晓并能向门店员工正确传递公司团队和人员管理的概念，团结，激励并监管门店员工，主动反馈员工情况。
- 人员招聘管理
- 1、门店招聘：能按公司要求的流程 and 标准，做好门店现场招聘、面试。
- 2、配合公司：按照公司协助要求办理员工入职/离职。

团队管理门店架构



金牌店长八大角色

- 1、经营者
- 2、协调者
- 3、激励者
- 4、执行者
- 5、指挥者
- 6、培训者
- 7、控制者
- 8、分析者

管店如管家

- 一个店就像一个家，店长是一个家的家长，家长要操心这个家的所有问题。
- 家庭成员-----员工
- 家庭财产-----货品、现金、硬件
- 家庭形象-----卫生、陈列
- 任何细节考虑不到，就有可能影响家造成不良影响。

店铺也是一个表演的舞台，只有店长把这个舞台布置、安排好，才会吸引更多的观众。

店长的角色定位

- 1、经营者角色
- 代表公司、老板、代表员工、代表品牌，是一店之主，是灵魂人物。
- 2、协调者角色
- 将一切的资源透过沟通和有效的方法引导到完成既定的工作目标点。
- 内部协调：与上级与下级的沟通。
- 外部协调：与顾客销售沟通，售后服务，投诉处理，
- 3、激励者角色
- 4、执行者角色
- 5、指挥者角色
- 店长是卖场和后场营运的总指挥，安排好各部门，班次人员工作，执行计划，实现销售目标店长的个人能力，决定店的营业能力。突发事件等非固定的工作由店长自行判断处理。
- 6、培训者角色
- 员工业务水平高低，关系我们店经营的好坏。
- 7、控制者角色

店长的角色

- 店长对门店的营运要素和流程要担起控制的责任。例如：人员、商品、现金、信息、促销等
- 8、分析者角色
- 收集相关信息进行分析，并向公司汇报已采取适当的应对措施

店长需要具备的资质

一、店长的资质与具备的条件----性格方面

- 1、拥有积极的性格
- 2、拥有忍耐心
- 3、拥有明朗的性格
- 4、拥有包容力

二、能力方面

- 1、销售技巧、说服能力
- 2、对商品有很深的理解能力
- 3、得体处理人际关系的能力
- 4、指挥部下的能力

三、知识方面

- 1、观察出销售者变化的能力
- 2、产品销售的专业知识的能力
- 3、了解公司历史、制度制定、关于与相关部门来往的知识；具有教育、技术方面知识。

店长需要具备的能力

- 4、具有计算及理解店内所统计的数值知识

店长的权利

一、人事方面

- 1、有权参与销售人员的招聘、录用的初选和复选
- 2、有对员工给予奖励和处罚的权利
- 3、有权辞退不符合公司要求或表现恶劣的员工
- 4、有权根据员工的表现提出调动、晋升、降职、辞退的意见
- 5、有权利对员工的日常工作表现进行检查和评定
- 6、有权利对店内的突发事件进行裁决

二、货品方面

- 1、对公司的配货提出意见和建议
- 2、有权拒收有质量问题的货品
- 3、对店内的货品调配权

三、店长义务

- 1、本店业绩的设定掌握和目标的管理
- 2、商圈的动向

店长的义务

- 3、竞争店的情况
- 4、顾客情报的收集
- 5、商品的情报
- 6、公司的方针，政策的有效传达 促销活动执行及销售情况的跟踪

优秀店长七大能力

一、领导能力

具有领导全体员工、调配员工的能力、解决员工及客诉的能力。

二、带动与激励团队的能力

1、制定先关的制度或体制把员工的工作激情发挥到极致

2、如何利用会议带动与激励团队？

A、早（晚）会

B、歌曲、口号

3、如何总结当天的工作

4、如何组织会议：

A、好的，值得学习与倡导

B、不足之处，需要进行更正与改进的方面

C、明天需要怎么做

5、早会

A、布置工作安排，需要注意事项 B、每天一个小游戏或分享一个小故事

优秀店长七大能力

C、引导员工发言、讨论并做点评 D、最后作小结 E、做好会议的记录

6、会议的设置：游戏、工作经验、不足之处等等

7、如何进行视觉化激励？

A、建立学习园地 B、业绩公布 C、员工心得体会交流 D、企业文化传播

E、现场的激励：

成交一单店长马上用某种方式进行表彰或公布；视觉化激励：贴星星、月亮等个别的及时表彰；团队成员的互相鼓励；给予带有某种荣誉标志物

店长要具有洞察力

店长的洞察力需要具备五个发现：

- 1、善于发现门店行政和业务流程上的问题
- 2、善于发现门店对外营业商的问题
- 3、善于发现员工思想及工作表现的问题
- 4、善于发现消费者的需求和不满的问题
- 5、善于发现市场竞争态势的变化

例如：A、竞争对手的产品、陈列、促销和消费者的评价

B、市场软硬环境的变化

软环境：当地的文化、习俗、时尚风气

硬环境：商圈的发展变化、交通、人流的改变

决策力

凡事都有利弊，没有非常圆满的结果，这个时候就需要店长进行取舍，原则：利益最大化、成本最小化、满足与符合大多数人的利益等。

拥有决策力需要具备三点：

- 1、凡事一定要有备而战
- 2、要自信、勇敢“当机立断”
- 3、要做好决策后的跟踪

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/907032122160006122>