

<<店长进化论>>

图书基本信息

书名：<<店长进化论>>

13位ISBN编号：9787111370758

10位ISBN编号：7111370759

出版时间：2012-3

出版时间：机械工业出版社

作者：逸马连锁标准化执行辅导中心 主编，逸马顾问 组编

页数：157

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<店长进化论>>

内容概要

门店业绩指标难完成？

公司标准难贯彻？

店员管理费心神？

.....

本书针对店长在门店经营过程中面临的突出问题和困惑，从店长的素养修炼、门店客源开拓的实战技术到门店团队打造的核心技巧，全方位剖析，帮助店长打破成长的瓶颈。

从心态到实战技巧，帮助店长全面修炼、提升能力，建设快乐团队，赢得顾客忠诚，打造标杆门店。

能力上得去，姿态下得来。
改变由内而外，门店经营信手拈来。

<<店长进化论>>

书籍目录

总序

前言

第1部分 素养修炼

第一节 认知提升

做店员是老手，带门店不知从何入手
资深员工不配合，空降店长不好当
考虑了又考虑，纰漏仍难免
对面新开一家店，针锋相对抢生意
老顾客虽多，高枕无忧引危机

第二节 技能修炼

温和店长不好当，有情面无威信
计划很丰满，实施很骨感
分身乏术与分身有术
顾客牢骚满腹，店长出马巧沟通

第2部分 客源开拓

第一节 门店营销

人流量不等于销售量
促销活动要给力，商品选择有技巧
一句话倍增销售量
"敌"动我动否：巧对同行促销计
门店入驻新地区，商品结构水土不服
扩大商圈增业绩
异业联盟：避免联而不盟

第二节 标准化执行

店面形状不规则，布局令你为难吗
库存管理，真的有那么难吗
门店氛围营造有章可循
没有搞不好卫生的人
城乡结合部，价格调整敏感区

第三节 服务至上

淡场不要淡人气
人气爆棚，待客不减周到
如果你的店员不懂得微笑
商品同质化严重，服务出奇制胜

第四节 顾客忠诚度

顾客投诉，转祸为福
顾客重隐私，档案不好做
向形式化的会员制说不

第3部分 团队缔造

第一节 快乐成长

待遇不差，虎将难寻
个性化成长规划，为企业输送人才
日常培训，江郎才尽
任务分配，承诺打气
无效的会议等于损失

<<店长进化论>>

员工各有所长，分享助力成长

避免员工懈怠，需要新鲜动力

第二节 快乐沟通

不让一个店员落单

员工后进，店长有责

黄金周生意忙，员工却要请长假

给店员不能迟到的理由

别让店员的内部矛盾影响生意

牺牲休假忙工作，尽职店员要弥补

附录 逸马顾问与双轨服务

<<店长进化论>>

章节摘录

对面开了同类新店，一开始何向昆的门店的业绩肯定会受到冲击，但是从长远来看，近距离的两家火锅店会造成气势，吸引更多的顾客；同时，吃过一家的顾客，也可能会去另一间火锅店品尝一下；没有特定偏好的顾客，有可能去那一间，也有可能来到这一间。

很难说顾客是被哪一家门店吸引过来的。

这种规模优势利用得最彻底的是肯德基和麦当劳，都说在肯德基的不远处肯定有一家麦当劳。

我国的两大连锁巨头国美和苏宁也呈现出这种局面。

它们都是规模优势的受益者和见证者。

其次在竞争策略上，何向昆只是简单注重价格，草率地采用了降价战，而忽略了特色经营和配套服务。

另外，在对竞争对手的了解方面，他只看到了竞争对手表象上的一些东西，如门店面积和设施装修，并没有对竞争对手的经营特点进行深入了解。

门店之间的竞争主要是两方面的较量，一个层面就是表象性的，外在性的，诸如何向昆所看到的门店大小、配套设施，还有商品组合、门店位置等；另一个层面是深层次的，包括团队成员的整体素质、服务的精神，以及门店的经营特色和经营理念等。

而深层次的因素才是真正的主动因素。

如果深层的主动性因素不强，那么表象性因素就很难持久，就像花拳绣腿一般，经不起真刀实枪。

在选择竞争策略时，应该从表象性因素和深层次因素两个方面同时入手，找出自己门店的这两个方面的优势和劣势，才能制订出应对竞争的策略和方法。

所谓知己知彼百战不殆，何向昆在对自我和竞争方认识都不够的前提下，就贸然发起了降价战争，自然是难见成效，很容易就导致恶性竞争的后果。

.....

<<店长进化论>>

编辑推荐

目标很丰满，业绩很骨感？
你是否还在为促销活动的策划愁眉不展？
如何用一句话话术令销量倍增？

异业联盟如何有效开展？
投诉顾客令你招架不住？
轻松打破店长能力修炼瓶颈，即刻掌握门店业绩倍增法门。

提升业绩招招务实，建设团队步步到位，层层剖析店长疑难杂症、门店实战技巧，一点即通、值得店长读再读的好书。

<<店长进化论>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介, 请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>