

<<零售终端实战培训手册>>

图书基本信息

书名：<<零售终端实战培训手册>>

13位ISBN编号：9787501787180

10位ISBN编号：7501787182

出版时间：2009-6

出版时间：中国经济

作者：龚震波

页数：189

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>

## <<零售终端实战培训手册>>

### 前言

“终端为王”、“得终端者得天下”的理念被越来越多的企业认同，为了抢占“好位置”，为了“拼面积、拼装修”，企业对终端的投入越来越大，负担也越来越重。

但高投入未必带来高回报，很多终端一个月下来往往是给商场或店铺业主白白打工，甚至还要倒贴。

为什么有了好产品、有了好位置、有了好装修，销售业绩却不尽人意呢？

因为企业的制造技术、款式设计、店面形象、装修陈列等都很容易被竞争对手模仿，销售服务是产生差异的主要手段，而销售策略与形式也是很容易被模仿；只有销售服务中人的因素——代表公司形象和服务意识的店面人员所表现出来的思想、行动和意识才是不可模仿的！

因此，店面人员才是提升终端销售业绩最重要的因素，他们是为企业实现“从商品到货币最惊险的一跳”的一线战士，是真正接触市场终端脉搏的、每天接触顾客的人，他们的态度与能力决定着企业的销售成败。

但数量庞大的店面人员一般受教育程度较低，综合素质相对较差，他们工作的重要性与自身技能水平较低成为一对矛盾体。

而很多企业却忽视了对店面人员的培训，未经培训的店面人员就像没有经过训练的士兵匆匆提枪上阵一样，结果可想而知，业绩也就无从谈起。

## <<零售终端实战培训手册>>

### 内容概要

“零售终端自助式培训解决方案”是国内零售行业最新流行的完全实操性咨询项目，现已帮助数百家品牌企业低成本建立终端自助式培训体系，打造自己的人才孵化器，彻底解决人才培育难题，实现人才培育的自我造血。

本书是价值万金的“零售终端自助式培训解决方案”精华内容首次解密，也是终端店长及主管、经理、加盟商必备的实战宝典，更是馈赠员工及经销商的最佳礼物。

本书专为零售终端量身定做，精心构建培训规划、培训组织与培训督导等完整培训体系，并通过门店建设、商品、销售、服务与日常营业五项核心技能，以及完全操作性的实用工具，有效解决了目前中国80%的零售企业和终端店面缺乏专业、实效的培训瓶颈问题，全面提升零售终端人员专业技能与整体素质！

## <<零售终端实战培训手册>>

### 作者简介

肖晓春，华夏鸿图企业管理有限公司总裁，睿众（中国）管理咨询机构首席顾问，连锁标准化管理先行者，终端业绩引爆模式开创者，精细化店务管理实践者，中国连锁终端培训领军人物，中国经济标杆培训丛书主编，多个行业协会专家顾问，著名连锁&营销双栖专家。

肖老师历任多家名牌企业总经理、首席顾问及重点大学教授，联合了一大批拥有十年以上实战经验的资深培训师，领衔原创的课程有“王牌店长特训营”、“终端业绩引爆研习营”与“连锁标准化管理研习营”等特色培训项目，给多个世界500强企业与行业百强企业提供量身定做的顾问式培训，辅导成千上万的经销商与连锁店规范管理并大幅度提升业绩，以专业、系统、实效闻名业界，被誉为品牌企业内训和经销商大会、加盟订货会最受欢迎的“王牌导师”。

肖老师著作或主编的培训实务图书有：《零售终端实战培训手册》、《鞋包皮具热销有绝招》、《美容化妆品热销有绝招》、《医药保健品热销有绝招》、《手机电脑热销有绝招》、《家电数码产品热销有绝招》、《家居建材热销有绝招》、《商超百货热销有绝招》、《房地产热销有绝招》、《服装热销有绝招》、《开店管店旺店》、《王牌店长》、《汽车销售实战情景训练》、《精细化营销》等。

品牌企业内训和经销商大会王牌课程定制、培训师课程推广与培训图书出版合作联系方式：

## &lt;&lt;零售终端实战培训手册&gt;&gt;

## 书籍目录

序1 手册概述 1.1 编写目的 1.2 适用范围 1.3 作用 1.4 主要内容 1.5 手册应用指引2 培训系统规划 2.1 培训系统的构成 2.1.1 系统释义 2.1.2 培训释义 2.1.3 培训系统的构成 2.2 培训系统的建设 2.2.1 培训系统建设流程 2.2.2 培训系统建设的核心内容 2.3 培训结构 2.3.1 培训系统基本结构 2.3.2 培训部门职责 2.3.3 培训部门人员岗位与职能 2.4 培训实施作业 2.4.1 培训实施作业流程 2.4.2 培训实施核心内容 2.4.3 培训硬件工具应用 2.5 培训技巧 2.5.1 常用培训技巧 2.5.2 培训决定要素 2.5.3 培训目标与培训技巧选择的关系3 门店培训组织与实施 3.1 门店培训需求调查 3.1.1 门店培训时机 3.1.2 门店培训需求调查作业流程 3.1.3 门店培训需求调查实施核心内容 3.2 门店培训计划制订 3.2.1 培训计划制订 3.2.2 门店培训计划作业流程 3.2.3 门店培训计划实施核心内容 3.3 门店培训课程设计 3.3.1 门店培训课程设计 3.3.2 门店培训课程制订流程 3.3.3 门店培训课程设计核心内容 3.4 门店培训课程实施 3.4.1 培训课程实施 3.4.2 门店课程实施作业流程 3.4.3 门店培训课程实施核心内容 3.5 培训成效评估 3.5.1 培训成效评估的目的 3.5.2 培训成效评估作业流程 3.5.3 培训成效评估实施核心内容 3.6 门店培训实施与规划实用工具4 门店人员与培训 4.1 门店人员职业要求 4.1.1 门店人员素质要求 4.1.2 门店人员工作规范 4.1.3 门店人员工作技能 4.2 门店人员岗位与配置 4.2.1 门店岗位构成 4.2.2 门店岗位职责 4.2.3 门店人员职等与职级 4.3 门店人员培训基础理论 4.3.1 门店人员学习原则 4.3.2 门店人员学习特征 4.3.3 门店人员学习动机 4.4 门店人员培训核心内容 4.4.1 门店人员培训目的 4.4.2 门店人员培训形式 4.4.3 门店人员培训内容 4.5 门店新人培训 4.5.1 门店新进从业人员特征 4.5.2 门店新进人员心理发展阶段 4.5.3 门店新进人员适应阶段 4.5.4 门店新人培训 4.6 门店人员培训实用工具5 门店商品技能 5.1 商品技能与培训 5.1.1 商品技能的重要性 5.1.2 商品技能基础内容 5.1.3 商品技能培训要点 5.2 门店商品知识与结构 5.2.1 门店商品知识 5.2.2 门店商品结构确定依据 5.2.3 门店商品结构 5.3 商品订购与配送 5.3.1 商品订购与配送的重要性 5.3.2 商品订购与配送流程 5.3.3 商品订购与配送操作要求 5.4 商品管理 5.4.1 商品日常管理 5.4.2 商品陈列 5.4.3 特殊商品管理 5.5 门店商品控制 5.5.1 门店商品进出控制 5.5.2 门店商品库存控制 5.5.3 门店商品盘点 5.6 门店商品技能实用工具6 门店销售技能 6.1 销售技能与培训 6.1.1 销售技能重要性 6.1.2 销售技能主要内容 6.1.3 门店销售技能培训要点 6.2 销售基础概念 6.2.1 销售的定义 6.2.2 销售的价值 6.2.3 销售的成功要素 6.3 门店顾客辨识 6.3.1 顾客常见进店目的 6.3.2 有效顾客基本原则 6.3.3 门店顾客性格类型 6.4 门店顾客消费心理 6.4.1 门店顾客常见购买动机 6.4.2 门店顾客购买中的障碍 6.4.3 门店顾客消费心理及销售对策 6.5 门店销售流程与规范 6.5.1 门店销售阶段 6.5.2 门店销售作业流程 6.5.3 门店销售阶段作业基本原则 6.5.4 门店销售行为规范 6.6 门店销售技能实用工具7 门店服务技能 7.1 服务技能与培训 7.1.1 服务技能的重要性 7.1.2 服务技能主要内容 7.1.3 服务技能培训要点 7.2 服务基础 7.2.1 服务的定义 7.2.2 服务的特性 7.2.3 服务的价值 7.2.4 服务目标 7.3 门店服务能力 7.3.1 营业人员的服务能力 7.3.2 营业人员的服务礼仪 7.3.3 营业人员的语言规范 7.4 门店顾客服务 7.4.1 门店服务基本项目 7.4.2 门店服务标准 7.4.3 门店服务处理流程 7.4.4 门店服务实施核心内容 7.5 顾客管理 7.5.1 顾客管理基本项目 7.5.2 顾客管理作业流程 7.5.3 顾客管理实施核心内容 7.6 门店服务技能实用工具8 门店营业技能 8.1 营业技能与培训 8.1.1 营业技能的重要性 8.1.2 营业技能主要内容 8.1.3 营业技能培训要点 8.2 营业前准备 8.2.1 营业前准备的目的 8.2.2 门店营业前准备作业流程 8.2.3 门店营业前准备实施核心内容 8.3 日常营业规范 8.3.1 营业每日工作流程 8.3.2 营业气氛的创造 8.3.3 门店形象维护 8.4 收银与现金管理 8.4.1 收银管理规范 8.4.2 现金管理规范 8.5 营业结束规范 8.5.1 营业结束作业目的 8.5.2 营业结束作业流程 8.5.3 营业结束实施核心内容 8.6 门店营业技能实用工具后记

章节摘录

2 培训系统规划 2.1 培训系统的构成 2.1.1 系统释义 所谓系统，管理学上的定义是指复杂而具有一定结构的整体。简单地说，系统有助于整合资源，实现组织目标，提升企业效率。对于零售企业而言，完善的培训系统能够帮助企业实现其发展目标，强大的培训能力更是现今零售企业的核心竞争力。

2.1.2 培训释义 培训，即培养与训练。它可以帮助门店培养营业员的工作意识，提升技能以及发挥潜能，是一种能够有效解决问题和具有建设性的工具。

对门店人员进行培训的目的不仅在于使培训对象具备相应的职业道德、职业素养、作业能力与工作态度，还在于持续提升其工作状态与工作技能，以适应门店发展的需要。

2.1.3 培训系统的构成 一个完善且适应发展的培训系统，包括了培训理念、培训结构、培训工具、培训技巧和动态平衡五个基础部分。

<<零售终端实战培训手册>>

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>