第一图书网, tushu007.com

<<家居建材门店店长实战手册>>

图书基本信息

书名：<<家居建材门店店长实战手册>>

13位ISBN编号：9787545406467

10位ISBN编号：754540646X

出版时间：2011-1

出版时间：广东经济

作者：崔学良

页数：179

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

前言

家居建材行业永远不缺乏竞争，我们刚刚从昨天激烈的商战中走出来，今天又要冲进另一个硝烟弥漫的战场。
面对瞬息万变的市场形势，不断创新的营销模式，此消彼长的企业发展，我们已经不仅仅要重视商业模式的创新和营销方式的变革，更要重视企业终端管理团队的建设。
在中国家居建材行业的竞争格局中，企业的商业模式和竞争能力固然重要，但是无论多么华丽的营销模式和促销方案，都离不开一线店长的最终执行。
在无休止的商业竞争中，店长总是冲在最前面，可以说，没有店长的完美执行，就没有企业的稳步发展。
在现代商业竞争格局中，店长将发挥越来越重要的作用。
每一次走访家居建材市场，每一次与店长的深度沟通，都让我产生一种强烈的责任感，那就是搜集和整理家居建材行业的精彩案例，然后用终端管理的系统思想加以整合和升华，最终形成一套能够完全适用于家居建材行业店长的管理模式和方法。
我无法穷尽门店管理中的所有情境，但是家居建材门店店长工作中的每一个困惑在这里都可以找到答案。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

这是一本专为家居建材门店店长而写的简单、实用、系统的培训手册。
10天教你做个好店长，一天实现一个新目标。
第1天：明确店长的3种角色　第2天：学会组织门店会议　第3天：掌握淡季做服务的技巧　第4天：掌握销量倍增的技巧　第5天：寻找门店陈列的8大法宝　第6天：熟悉销售道具的4种功能　第7天：牢记顾客有意购买的10大特征　第8天：学习员工培训的4种方式　第9天：熟悉激励员工的2大诀窍　第10天：练习感动顾客的4个绝招　10天的坚持，菜鸟也能变身王牌店长，现在马上开始你的第一个目标吧！

作者简介

崔学良
工商管理硕士，圣象管理学院院长，企业教育和终端管理研究学者，亚洲终端管理研究会理事，上海交通大学赋能教育中心特聘教授，中国企业大学发展论坛理事会理事，中国终端培训网首席专家。

服务过的客户有：圣象地板、富春控股、龙建股份、多乐士、立

书籍目录

推荐序一推荐序二自 序第一章 店长是做什么的 一、店长的角色定位 经验分享：店长怎样才能成为产品专家 经验分享：店长怎样才能成为管理专家 相关链接：门店的历史 经典案例：门店销售不仅仅是“ 体力劳动 ” 二、店长的职责及职业素质 经验分享：店长要做哪些事 经典案例：今天我是店长 经验分享：店长必须具备哪些素质 三、店长的目标 经验分享：店长职业生涯的三大关键 经典案例：做过导购员的总裁 四、店长自我提升的法宝 相关链接：门店管理的PDCA法则 实战练习：店长如何摆脱生活的烦恼 五、店长的类型 经验分享：怎样做才能成为优秀的店长 实战练习：自己创业的店长第二章 你会管理门店吗 一、门店的环境管理 经验分享：门店环境管理的标准 经典案例：“ 卫生间 ”带来的大订单 二、门店的货品管理 经典案例：竞争对手都在做什么 经验分享：怎样才能打破魔咒 三、门店的日常运营管理 经验分享：旺季做销售，淡季做服务 四、门店销售礼仪 经验分享：沟通中的语速、语调 实战练习：门店销售语言的训练 经验分享：什么时候使用微笑礼 经典案例：高薪的礼仪人员 经验分享：电话接听的“ 三要、三不要 ” 实战练习：如何接听电话 五、门店的会议管理 实战练习：如何组织早班会 六、门店的危机管理 经典案例：识别同行的方法 经验分享：怎样防患于未然 实战练习：如何处理投诉第三章 你会门店陈列吗 一、门店陈列的重要性 二、门店陈列的原则 经验分享：产品陈列的重点 三、产品价值陈列的表现技巧 经典案例：地板行业代言泛滥的思考 四、门店销售气氛的营造 经典案例：杀人的桥 实战练习：如何陈列产品第四章 你会做销售吗 一、门店的销售过程 二、迎接顾客 经典案例：早到的欢迎，迟来的服务 经验分享：顾客对产品感兴趣的信号 经典案例：服务总在离别后 经验分享：怎样接待顾客 三、挖掘顾客的需求 四、与顾客建立互信关系 经验分享：赞美的注意事项 五、介绍产品 经验分享：怎样塑造产品的价值 经典案例：店员的笑话 实战练习：产品介绍中的重点内容 六、处理顾客的异议 经验分享：怎样处理顾客的异议 七、达成销售目标 经验分享：顾客有意购买的10大特征 八、门店促销的重要性 经典案例：促销不可太频繁 九、门店促销的原则 十、促销计划的重点内容 经验分享：只要跑赢对手 十一、销售道具的作用 经典案例：新年挂历里的“ 玄机 ” 十二、门店推广的主要方式 经典案例：出租车司机的“ 兼职 ”工作 经典案例：门店销售的延伸 实战练习：如何制订促销计划第五章 你会培训团队吗 一、门店培训的目的 二、门店培训的分类 经典案例：不要走过场的培训 三、门店培训的内容 四、门店培训的形式 实战练习：如何进行沙盘模拟训练 五、门店培训的管理 经验分享：培训应该准备什么 六、门店培训的实施 实战练习：到底让谁去参加培训第六章 你会管理团队吗 一、团队管理 二、门店团队的三大要素 三、成功团队的基本特征 经验分享：导购人员的以老带新 四、门店团队管理的技巧 五、门店团队建设的三个条件 经典案例：店员与顾客的争吵 经典案例：给顾客的一杯水 六、打造销售团队 经验分享：招聘要选最好的吗 经典案例：什么样的激励才有效 经验分享：店长的收心法则 经典案例：穿褪色西服的董事长 经典案例：我要培训 经验分享：18个有利于团队成功的习惯 实战练习：如何招聘员工第七章 你会管理顾客吗 一、顾客管理的重要性 经验分享：顾客管理的不变法则 二、不同阶段的顾客管理 经验分享：地板顾客管理的三部曲 三、顾客的分类管理 四、顾客管理的方法 经验分享：怎样获取顾客的联系方式 经典案例：做好关键顾客的服务工作 经典案例：顾客数据分析 五、感动顾客 经典案例：春节的第一个问候 经典案例：春节的问候短信 经典案例：防盗门的“ 防弹衣 ” 经典案例：家具店里的生日歌 经验分享：对待顾客的十诫 实战练习：如何给顾客制造惊喜

章节摘录

门店是宣传企业形象的窗口，也是企业形象最直接的体现。
好的门店形象能够反映出企业良好的管理能力，也是促进销售的基础，顾客总是希望在一个让人愉悦的环境下进行消费。
门店管理是一个系统工程，需要建立一套长效机制，从根本上保持门店的良好形象。
一、门店的环境管理店长无法决定门店是否要进行装修和扩建，但是店长对门店的环境管理水平却可以影响门店的销售能力，同时也能够决定门店相关物料的使用周期。
一个环境整洁的门店，有利于销售能力的提升，相应物料的使用周期也会延长；一个环境糟糕的门店，不仅不利于销售能力的提升，相应物料的使用周期也会缩短，无形中增加了门店的使用成本。
门店的环境管理是一个长期的工作，需要坚持不懈地进行，门店内的所有成员都是门店环境管理的第一责任人，都要对门店的环境卫生状况负责。
根据门店环境管理的特点，店长要每天对门店的环境进行监督，保证环境的整洁。
主要工作内容包括以下几个方面：第一，门店场所的清扫。
清扫的内容包括：门店的道路、门店建筑物的外墙、招牌、照明设备、窗户、地毯、踏垫、陈列架、柜台上下、台架、箱子内外、镜子、桌子、椅子、烟灰缸、装饰花、天花板、卫生间等。
第二，陈列物品的检查。
每天开业前要对店内的陈列物品进行检查，确保产品陈列达到企业的标准，能够满足销售的要求。
陈列的要点包括：主题是否明确，橱窗陈列品的颜色是否恰当，装饰是否适宜，POP（英文PointofPurchase的缩写，意为“卖点广告”）是否齐备，促销产品的陈列是否明显，畅销产品的陈列是否突显并按型号分类，陈列产品的数量是否足够，价目表是否清楚，照片、海报展示板及框架是否整洁，陈列用具是否污损等。
第三，促销道具的检查。
每天要对促销道具进行检查，以保证最大程度地发挥其促销引导的作用。
检查的促销道具包括：门店招牌（店名招牌、宣传用直立招牌及横挂招牌）、霓虹灯、易拉宝、企业标识、海报、POP、宣传卡、展示板、框架等。
门店每天开业前都要进行卫生整理，这些工作由店长监督和检查，并作为对店员的一项考核指标。
企业可以根据全国各个门店的情况，对门店提出整洁要求（见下面的“经验分享”），以此作为门店卫生管理的基本要求，各门店可以在此基础上，做好门店的环境管理工作。

媒体关注与评论

崔学良先生作为圣象管理学院的院长，具有深厚的文化功底和丰富的实践经验，是-位难得的实践者，相信他将成为企业教育和行业培训的最佳推动者。

——凤凰卫视特约编导、《地板专家》杂志社总编袁海云“怎么陈列产品？”“怎么搞促销？”“销售前移都有哪些方式？”这些问题是我们工作中经常遇到的，书中通过大量的经典案例、经验分享给出了最可行的解决办法，值得借鉴。

——水星家纺直营品牌总监顾燕萍家居建材行业的发展离不开专业的研究方法和系统的管理工具，此书对于提升店长的管理水平，实现精细化的管理，都将起到积极的作用。

——多乐士零售学院院长Tony

第一图书网, tushu007.com

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