第一图书网, tushu007.com

<<店长实战手册>>

图书基本信息

书名：<<店长实战手册>>

13位ISBN编号：9787802077553

10位ISBN编号：7802077559

出版时间：2006-11

出版时间：经济管理出版社

作者：王智，史常青 编著

页数：274

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

内容概要

伴随我国商业的繁荣与市场需求的旺盛，商场（商店）对店长的需求激增，而由于相关职业教育与培训的滞后，市场上严重缺乏合格、优秀的店长。
据统计，我国目前至少缺少100万个好店长。
为提升我国店长的职业素养和岗位技能，给店长提供一本完备的岗位培训手册，我们特制作此书。
针对我国商场（商店）现状、店长工作中岗位操作与日常管理的需要，本书的内容涵盖：商品展示，商品盘点，商品采购与验收。
商品存货、理货与补货，商品损失与损耗管理，商品销售策略及方法，商品促销策划及实施，商场（商店）员工管理，商场（商店）顾客开发与管理，商场（商店）财务管理，商场（商店）5S管理，商场（商店）异常情况处理。
全书从店长职业技术和经营管理方面提炼店长岗位工作急需的知识、方法、规范、流程，传授店长岗位操作、管理经营的专业知识与规范，提升店长的岗位工作技能和经营管理能力。
本书是一部完备的店长岗位培训手册，全书侧重岗位实践，注重实战技能的传授与演练，活学活用，即学即用。
语言通俗易懂，为在职的或将要提升的店长快速提升个人素质、专业技能与经营管理能力，提供了一整套专业、系统、完备、切实可行的岗位培训手册。

作者简介

王智，原名王智弘，硕士研究生，毕业于英国诺丁汉大学，FDS世界特许经营发展服务组织成员，曾任北京君安健身中心副总经理、顺天府等品牌店店长，曾出版著作有《晋商翘楚——乔致庸用人、经商、处事之道》(清华大学出版社)、《21世纪实用英语口语一本通》(金盾出版社)等。

书籍目录

第一章　店长的角色定位／1第一节　店长的权力／1第二节　店长的职责／3第三节　店长的日常工作／8第二章　商场(商店)5S管理／13第一节　5S管理／13第二节　5s的五大提升效果，16第三节　推行5S／17第三章　商品陈列／23第一节　商品陈列的原则／23第二节　商品陈列的类型／26第三节　商品陈列的方法／28第四节　商品陈列的技巧／32第四章　商品盘点／37第一节　盘点的目的和原则／37第二节　盘点的类别与周期／39第三节　组建盘点组织／44第四节　盘点工作准备／47第五节　分配盘点工作／53第五章　商品的采购与验收／61第一节　商品采购的原则和标准／61第二节　采购前的准备工作／65第三节　采购时机，68第四节　选择采购方式／70第五节　商品验收／72第六章　商品存货、理货与补货／77第一节　商品存货／77第二节　理货与补货／81第七章　商品损失与损耗管理／89第一节　商品损失管理／89第二节　商品损耗的原因及对策／92第三节　损耗的预防与控制／95第八章　商品的销售策略／103第一节　商品的定价方法／103第二节　价格调整策略／109第九章　商品促销的策划及实施／115第一节　促销种类／115第二节　促销方法／121第三节　拟订促销方案／129第四节　促销效果评估／139第十章　店员管理／143第一节　店员招聘／143第二节　店员培训／148第三节　绩效考核／155第四节　奖惩管理／161第五节　员工激励／165第十一章　商场(商店)顾客的开发与管理／179第一节　透析顾客心理／179第二节　提高顾客满意度／185第三节　吸引顾客购物／190第四节　加强服务管理／197第五节　客户关系管理／204第十二章　商场(商店)的财务管理／215第一节　现金与费用管理／215第二节　报表编制／219第三节　收银作业流程管理／229第四节　预测未来经营状况／238第十三章　商场(商店)异常情况处理／245第一节　顾客投诉的处理／245第二节　退／换货处理／252第三节　安全管理／259第四节　突发事件处理／266第五节　临时停电、停水的处理／271参考文献／273

章节摘录

在接受顾客投诉时，应树立“顾客就是上帝”的服务意识，本着诚恳的态度对待顾客，切不可激化矛盾。
处理过程中的步骤如下：　1．就事论事，保持心情平静　顾客投诉时，往往是带着很不满的抱怨情绪，甚至会责骂，容易让接受和处理投诉的工作人员觉得顾客是针对其个人，往往很容易被激怒，而产生防卫性的行为和对立态度，甚至与顾客争吵。
因此，对顾客投诉时，首先要把人和投诉区分开来，处理投诉是自己的工作，顾客的投诉只是针对商场(商店)的商品或服务，而不是针对个人，不要受其情绪感染，保持心情的平和。
这是处理好问题的前提。
2．认真倾听顾客的抱怨　接待顾客投诉时一定要保持冷静，要运用同情心认真倾听。
因为顾客对商场(商店)有意见前来投诉时，其情绪都是比较激动的。
此时接待人员要让顾客将抱怨完全发泄出来，不要做任何解释；待顾客心情平静下来，再询问一些细节，确认问题所在。
在倾听时，要站在顾客的立场回应顾客的问题，如表情严肃地点头，表达自己对顾客的关注，让顾客知道接待人员对问题的了解和态度。
其重点包括下列两部分：　一方面，掌握顾客陈述问题的核心。
在认真倾听顾客说明事情经过的阶段，就要确认问题的核心所在。
这个阶段主要是判断问题的严重性与影响程度，以及明确顾客的期望，作为提出解决方案之前的评估。
另一方面，确认责任的归属。
这是表示对事件的慎重，以及正确把握解决问题的方向。
一般而言，责任可能来自商场(商店)，有时则是顾客自身。
3．表示同情　等顾客将问题原委叙述完备后，应以同情的心态来回答对方的问题，并站在顾客的立场为对方设想，扮演对方的支持者，让投诉者明白接待人员对问题的立场和态度。
4．诚恳地表示道歉　不管顾客所投诉的问题责任是归于商场(商店)，还是供货商，工作人员都应该诚心地向顾客道歉，并对所提意见表示感谢，要让顾客产生被尊重感和受重视感。
要认识到顾客的投诉有利于自己工作的改进，是他们发现了商场(商店)经营中存在的问题，如果没有顾客提出抱怨或投诉，就常常认识不到自身的不足与问题，也难以完善其经营管理活动。
因此，正确地处理顾客的投诉与抱怨，以顾客的投诉和抱怨为鉴，是商场(商店)的一种公关途径，可以了解目标市场的需求趋势，洞察自身的不足与缺点，调整自己的营销策略，在激烈的商场(商店)竞争中赢得优势。
5．提出解决方案　抱怨处理的最后阶段就是提出商场(商店)与顾客双方都满意的解决方案。
在提出解决方案前应注意一点，当顾客接受解决方案时，在权责范围内应迅速处理，绝不可以拖延；若无法立即或当场处理，应告知顾客处理的方式与可能的情况，以取得顾客的信赖。
对所有顾客的投诉与抱怨，店长都要回馈相应的处理意见，向对方提出解决方案。
要做到这一点，往往很不容易。
处理人员必须亲切诚恳地与顾客沟通，若是顾客不满意解决办法，必须进一步了解对方需求，做新的修正。
当双方都同意解决方案之后，店长都会确保该方案迅速、圆满地实施。
顾客抱怨处理完后，店员应依据公司的管理规定立即填写报告，以便检讨改进，从而避免类似事件再次发生。
6．执行解决方案　当双方同意解决方案以后，就必须立即执行。
若恰好是在接待人员权限内处理时，应迅速利落，当场予以解决；若在权限以外，则明确告知对方事情原因、处理的程序，告知对方经办时间、经办人员的姓名，并留下对方的联络方式。

编辑推荐

本书针对店长工作中的岗位操作与管理需要，从职业技术和经营管理的角度提供了店长工作中所需的专业知识、规范、方法、流程、标准等，如商品盘点、商品的采购与验收、理货与补货等。
作为一部较完备的店长岗位培训手册，该书侧重于岗位实践，为店长的个人素质、专业技能等方面的提升提供了系统的、切实可行的操作范本。

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