

<<店长让店铺赚钱的3大法宝>>

图书基本信息

书名：<<店长让店铺赚钱的3大法宝>>

13位ISBN编号：9787802502420

10位ISBN编号：780250242X

出版时间：2009-3

出版时间：中国言实出版社

作者：凌若双

页数：306

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>

<<店长让店铺赚钱的3大法宝>>

内容概要

人：每天同顾客打交道的是店员，对店员的招聘、培训、使用、薪酬管理，关系着店铺的生死存亡。

财：店铺每天都会有现金流，财务管理是店铺管理的关键所在，加强此项管理可防止弊端，加快资金周转。

货：进化与售货，清库与退货，是店铺的周期性工作，店铺的兴衰依赖于货品的采购、库管、铺售等环节。

<<店长让店铺赚钱的3大法宝>>

作者简介

凌若双，中国店铺研究学会秘书长，博士生导师，毕业于四川大学并留校任教。长期从事店铺经营及店铺史的研究工作，教研中形成自己独到的店铺经营理念与方法。近几年致力于店铺管理著作的写作，出版了《开店新思路》、《中小型店铺的有效管理》等著作，影响较大。

<<店长让店铺赚钱的3大法宝>>

书籍目录

店长的员工管理 第1章 人力资源规划 一、为何要进行人力资源规划 二、人力资源规划的步骤 三、人力资源规划的内容 1. 店长 2. 店员 3. 收银员 4. 会计 四、人力资源规划应注意的问题 五、错误的人力资源规划 第2章 店员招聘 一、招聘原则 二、招聘步骤 1. 制定招聘计划 2. 制定招聘工作计划 3. 招聘事项培训 4. 确定招聘方式 5. 招聘 三、面试要点 1. 店前筛选法 2. 面试的重点 3. 选拔测试 4. 避免无效面试的心态和技巧 5. 选择店员的标准 6. 决定录用的标准 7. 面试后的复查 第3章 店员培训 一、培训步骤 1. 培训者应该具有的心态 2. 培训的时机 3. 培训的途径 二、培训内容 1. 新店员的培训内容 2. 管理层的培训内容 3. 店员培训内容 4. 销售员的培训内容 三、店员团队精神的培养 1. 团队精神的作用 2. 如何培养团队精神 3. 培养团队精神过程中应注意的问题 4. 团队精神不是集体主义 四、店员营销培训 1. 营业前的准备 2. 营业中的基本步骤 3. 顾客对店铺的需求 4. 营业服务中的十大绝招 5. 赞美顾客的学问 6. 如何培养“回头客” 7. 不要与顾客争执 8. 柜台接待技巧 9. 建立顾客资料库 10. 店员的待客之道 第4章 店员使用 一、店员使用的基本原则 二、店员使用的基本方法 三、店员使用的基本技巧 1. 因才使用不同类型的店员 2. 处理好店内的矛盾 四、拴心留人术 1. 真诚关怀店员 2. 适时增加福利 3. 完善奖励制度 4. 制定休假制度 5. 增添生活情趣 6. 规划店员职业生涯 7. 留住最优秀店员的法则 五、店员的辞退 1. 不要随意解聘员工 2. 辞退对象 3. 辞退技巧 第5章 店员管理 一、开好每日朝会 1. 开业检查 2. 具体提示 3. 朝会技巧 二、店员绩效考评 1. 明确考核标准 2. 考核的具体内容 3. 考核方法 4. 如何设计绩效管理方案 三、激励店员的方法 1. 目标激励 2. 财务奖励 3. 产权激励 4. 强化激励 5. 环境激励 6. 组织激励 7. 选择激励 8. 身份奖励 9. 兴趣激励 10. 精神激励 11. 危机激励 四、激活团队的方法 1. 取消不必要的竞争 2. 学会换位思考 3. 对员工充分授权 五、批评店员的原则 1. 态度要端正 2. 内容要客观 3. 程度要适度 4. 时间要及时 5. 方法要恰当 6. 恩威要并施 六、批评店员的方法 1. 请教式批评 2. 安慰式批评 3. 暗示式批评 4. 模糊式批评 5. 指出错时也指出对 七、如何管理临时工 1. 临时工的优点 2. 临时工的不足 3. 临时工的教育与培训 八、解决店员之间矛盾的注意事项 九、目标管理：赢得时间的技巧 十、如何使管理更到位 十一、如何调整店员的薪资 十二、自我管理 1. 老板的四种不良赢利心态 2. 自我管理提高层次 十三、日常管理中常出现的问题 1. 观念问题 2. 目标问题 3. 沟通问题 4. 授权问题 5. 店员发展问题 6. 店员参与问题 7. 信守诺言 8. 在日常工作中该不该表彰店员问题 9. 难道允许店员失败吗 10. 店铺规范问题店长的财务管理 第6章 店铺基本财务知识 一、店铺财务管理的目的 二、店铺经营的银行常识 第7章 店铺的财务分析 第8章 现金流管理 第9章 成本管理 第10章 店铺的财务管理店长的货品管理 第11章 重视资产促使 第12章 采购管理 第13章 卖场货品管理 第14章 库存管理 第15章 商损管理

<<店长让店铺赚钱的3大法宝>>

章节摘录

店长的员工管理 第1章人力资源规划 一、为何要进行人力资源规划 任何工作若需要一个人以上共同完成的话，那就必须将这些入有效地组织起来，这样才能高效地完成工作。也只有当每个人都明了自己的职责的时候，工作的重复和疏漏才能有效地减少，工作效率才会大大地提高。

对于店铺而言，即便是一家夫妻店，也是要有组织和分工的。这便是最基本的人力资源规划。

人力资源规划的目的就是尽力达到人员的相乘效应，避免人力的浪费，保证店铺经营的成功。

二、人力资源规划的步骤 在通常情况之下，店铺在进行

<<店长让店铺赚钱的3大法宝>>

编辑推荐

这本《店长让店铺赚钱的3大法宝(精编图文版)》，帮你成为一名优秀的店长。身为一店之长，你的工作简单明了，管好了人、财、货、店铺的财源就会滚滚而来。

<<店长让店铺赚钱的3大法宝>>

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>