

<<金牌店长金牌店员培训手册>>

图书基本信息

书名：<<金牌店长金牌店员培训手册>>

13位ISBN编号：9787544331982

10位ISBN编号：7544331989

出版时间：2010-5

出版时间：海南

作者：义良

页数：310

字数：600000

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>

<<金牌店长金牌店员培训手册>>

前言

赚钱是无中生有。

也许有的人会说：“这种想法是错误的，生意必须依照经营理论才算科学。

”以目前的社会来说，没有计量性的经营根本就无法生存。

不过，判断一种事业能不能赚钱，却是无法用计量算出来的。

决定这些问题很多时候要靠自己。

穷人喜欢存钱，银行里放着一堆钞票会觉得心理安稳；富人喜欢贷款，把钱从银行里拿出来，借鸡生蛋，蛋孵鸡，鸡再生蛋……可能有的人会说，当初要是我做了的话，会比他们更加地成功。

不错，你的能力比他强，你的经验或许比他足，可是明摆着就是当时的一念之差，你的观念反过来决定了你当初不去做，你不去做的观念反过来决定了10年后的你还是很穷，不同的观念导致了不同的人生。

有人面对一个来之不易的好机会总是拿不定主意，于是去问他人，问了10人9人说不能做，于是放弃了。

其实你并不知道机遇来源于新生事物，而新生事物之所以新就是因为90%的人还不知道、不认识，等90%的人知道了就不再是新生事物了。

现在，很多人感慨工作不好找，找到了对待遇又不满意，于是，很多人就不断地跳槽，甚至也有很多人走上了自己的创业之路。

但是结局往往是成功的少，失败的多，即使是成功的那一部分，在一开始时也是不断地遭遇了失败。

这是因为很多人做生意是为了赶热闹，看见别人做什么赚钱就做什么。

没有找到自己的定位，没有自己的特点，如此，生意是很难有出头之日的。

俗话说：“女怕嫁错郎，男怕入错行。

”开店选择什么样的行业是至关重要的。

如果你一开始就选择错了行业，那么就会“一步错，步步错”。

店铺赚不赚钱还在于你的人脉。

在这个世界上，到处都可以看见有很多才华的“穷人”。

他们才华横溢，能力超群，有的甚至有着上天入地的本领，但为何最终却落了个颗粒无收、一事无成的下场呢？

究其原因，就是缺乏人脉！

一个雪球放在雪地上不动，只能是越来越小；相反，如果把它滚起来，就会越来越大。

钱财亦是如此，只有流通起来才能赚取更多的利润，“水不流动只能是臭水”。

假若生意人懂得如何使公司资金保持流通，懂得及时回收账款的重要性，则他的生存机会就会比别人多得多。

“空中老鹰不如手中麻雀”。

做生意赚钱也好，赔钱也好，就是不要赊账，这是赚钱大师们的经验之谈。

兵书上说：“兵无常势，水无常形。

”市场定位也不是一成不变的，此一时定位准，大获全胜，彼一时市场发生变化，就要重新定位。

若是在市场风云变幻中，固守一方水土，势必要被淘汰出局。

市场定位不是一劳永逸的事情，但只要肯于学习市场规律，搞好市场调查，做到知己知彼，找准市场定位还是能够办得到的。

市场不是一句空话，而是实实在在的你死我活的一场商战。

如今，不少商家感叹生意难做，其实并非生意难做，而关键是怎么去做。

创业千万不能单纯地认为：相信无论做什么生意，只要努力去做，一定会赚钱。

因为，有很多行业的生意，是再努力也不赚钱的。

这不是你没有运气的问题，而是由于整个宏观调控和产业结构所决定的。

生意场上，金钱是没有高下之别的。

商人的最终目的是赚钱，不论使用何种手段（当然，那种坑蒙拐骗、弄虚作假之类不在此列）都可以

<<金牌店长金牌店员培训手册>>

使用，无论你是经营高科技，还是经营厕所。

“将欲取之，必先予之”。

在商战中，充分利用人的自私之心，施与一点小恩惠，得到的回报必然是巨大的。

最后，市场是一片汪洋的大海，到处都充满了诱惑，可到处都充满了惊涛骇浪和风险。

如果你碰到风险就回避，遇到困难就退让，遇到挫折就躲闪，那你永远不会成功。

要立志经商发财，就必须目标明确，要有不达目的绝不罢休的气概。

排除一切干扰你朝目标前进的不利因素，全身心地投入到你经营的事业中。

不管是什么，永远不要说“我已经不行了”！

<<金牌店长金牌店员培训手册>>

内容概要

我国各类专卖店、连锁店企业已超过1000万家，但与此形成鲜明对比的是店长经理十分匮乏。据统计，全国店长经理缺口超过100万人，这已成为制约企业发展的瓶颈，是各品牌企业招聘的重点和难点。

所以专业的职业店长经理培训已成为必然趋势，是个人走上成功职业生涯的一条捷径。

本书系统全面，可操作性、可读性强，是零售企业进行店长培训以及职业店长、有志于成功的店员进行自我提升的绝佳教材。

<<金牌店长金牌店员培训手册>>

书籍目录

上篇 金牌店长培训手册

第一章 金牌店长的基础修炼

店长应具备的素质要求与能力

店长的角色定位能力

店长的岗位职责

店长的职业形象

第二章 商品陈列展示能力

商品陈列的原则

商品陈列的方法

商品陈列突出主题

易卖性陈列

表演性陈列

货架陈列的要点

用商品配置表设计货架陈列

商品陈列的注意事项

第三章 店铺规划能力

进行店铺规划

从顾客的角度检查店内环境

店铺门面设计

掌握“进出方便”的原则

店内照明设备

橱窗设计要独特

货柜货架设计要美观

店铺内装饰和设计应注意的问题

第四章 门店人员管理能力

店员招聘管理

员工培训方法与培训内容

店员绩效评估标准

店员激励

第五章 团队组建能力

团队的概念

团队的类型

团队的组织

团队的管理

第六章 顾客管理能力

认识顾客消费需求的基础知识

接待顾客技巧

顾客投诉处理技巧

透析顾客消费心理

第七章 商品促销能力

拟订促销方案

店铺促销方法

广告促销知识

促销人员管理

促销效果评估

<<金牌店长金牌店员培训手册>>

第八章 商品采购能力

- 采购前的准备工作
- 商品采购计划与策略
- 商品采购程序
- 采购管理规范

第九章 财务管理能力

- 财务分析管理
- 成本控制管理
- 现金管理

第十章 店铺日常事务管理能力

- 店铺的安全与消防管理
- 异常情况处理
- 店铺损耗防范管理

下篇 金牌店员培训手册

第十一章 金牌店员基本素养

- 优秀店员职业道德与职业素质
- 优秀店员必备的服务意识
- 优秀店员的品格
- 服务的原则与标准
- 店员素质的提高

第十二章 做个人见人爱的店员

- 打造店员的着装魅力
- 得体大方的无声语言
- 修饰出动人的仪容

第十三章 商品促销的秘诀

- 想方设法进行促销
- 店铺的广告活动
- 销售技巧与应对
- 商品成交的技巧

第十四章 将顾客满意进行到底

- 讨好顾客的妙招
- 顾客异议的有效处理
- 顾客的管理
- 售后服务操作

第十五章 收银员必备的知识

- 店员的收银知识
- 收银员职责与道德修养
- 收银工作的操作规范

第十六章 店铺日常管理知识

- 卫生管理知识
- 设备使用与维护知识
- 店铺的安全管理知识

<<金牌店长金牌店员培训手册>>

章节摘录

当今的时代是造就老板的时代，独立开店、自己给自己当老板成了许多人的梦想。然而，你能开什么店？

店怎么开，可不是~念之间就能搞定的。

(1)感性创业者。

多属感情用事型，常被某些经营成功的店面吸引，店内的温馨气息及井然有序的节奏，常使其情绪受到鼓舞，对开店过于乐观。

(2)理性创业者。

又可分为两类：一是水到渠成型，这类人拥有专业技能，科班出身，从基础做起，经历公司各项营运阶段，实力强；二是停、看、听型，他们不急于投入，心中对开店仍存疑惑，想通过各种渠道进行了解，找寻最好的方式。

美国对开店成功率曾进行过调查，结果显示，加入加盟体系开店成功者约为80%，独立开店成功者比例约占20%。

专家认为，店面经营成功之道，“技术”是基本生存条件；真正能让店面落地生根，充足的竞争力是不可或缺的；留意市场讯息，关注新形态消费文化及特征，才能在消费者偏向理性思考的情形下，免于落入销价竞争的恶性循环中。

根据你本人的兴趣、爱好，结合自己熟悉的行业和已掌握的相关知识，充分利用现有的资源，做好市场调查、市场预测，根据你能筹集到的资金综合考虑。

是单打独斗，自己开店？

或是邀亲友合伙？

亦或是入主加盟体系，由总部提供开店资源？

专家认为，若所开设的店面，与过去工作经验有关，并曾担任经营管理职务，可考虑独立开店。

但若无经验，选择合适的加盟体系，从中学习管理技巧，也不失为降低经营风险的好方法。

此外，合伙投资开店，日后须有面对股东意见分歧与权责划分的勇气。

合伙最好避免2人组合，而以3人为佳，最多不超过5人。

对于一个从未受过管理训练或未有开店经验的人来说，在开店之前、之后所面临的问题，常常令人不知所措，或者，干脆也就“误打误撞”起来，变成碰到一件事情就处理一件事情的局面。

最后的结果是，资本雄厚者，尚可能撑个一年半载；没有多少本钱的，过不了几个月，也许就收摊了。

。

不管如何，这都是开店者当初所始料未及的。

你适合或准备开哪种店？

这是一个大而空洞的问题，谁也难以回答。

具体开什么店要根据店主自身的情况、店铺所在地大环境、所在街区小环境等特殊情况而定。

开店前应进行充分的调查，没有调查，就没有发言权。

在选择开某种店之前，你必须对目标市场(开店后可能到店买东西的消费者)进行预测和调查。

如店铺所在地的人口分布情况，附近聚集的单位性质、工作性质，本区域消费能力、习惯，有无同类店铺及其生意好坏，今后如何竞争等问题进行详细调查。

若你能愈深入地了解目标客户，在店铺定位时便愈能投其需要与喜好。

有两种情况：一种情况是事先已确定开某种店，再分析店铺将定下的地段是否可做这样的生意；另一种情况是对某位置所在区域有充分了解后再确定开设某种店。

后一种情况往往是事先没有准备开店，而灵光一现，预测开某种店会赚钱后才抓住机会开店。

但两种情况均是道理相通的：要调查、要分析市场需求。

没有调查就没有发言权。

有的人一看见某某店铺转让，觉得其口岸不错，价格也不贵，便贸然接手下来，殊不知开店之后才发现目标市场太小，甚至造成“无人上门”的窘境，但为时已晚。

若你平时细心观察，有时便会发现某店铺门面上经常写着“转租”二字，老板换了一拨又一拨，说明

<<金牌店长金牌店员培训手册>>

都没赚到钱。

还有一种情况，同一店铺经常变换着形式，一会儿是蛋糕店，一会儿是书店，一会儿是服装店，一会儿又是小吃店，也说明了这一些店都没有成功。

而相反的情况是：有的店铺几年来均是药店，或其他一种固定的店，一直没有改变，这说明该店有生意可做，有钱可赚，其选择是正确的。

具体开店时，还应与自身情况相结合。

自己对将要从事的行业是否熟悉，或自身的素质是否胜任等等，均要适当考虑到，特别是初开小店者，往往采、供、销等工作均由一人身兼，什么事都得自己做。

第一，所处位置是否有吸引力。

包括店铺位置环境好坏；交通条件是否方便顾客；周围设施对店铺是否有利；服务区域的人口情况；目标顾客收入水准、消费意识及品味等。

店铺位置环境的好坏有两种含义：一种含义是指店铺周围环境状况，比如有的饮食店开在公共厕所旁或附近，不远处便是垃圾堆、臭水沟或店门外灰尘飞舞，或邻居是怪味溢发的化工厂等，这便是恶劣的开店环境；另一种含义是指店铺所处位置的繁华程度。

一般来讲，店铺若处在车站附近、商业区、人口密度高的地区或同行集中的一条街上，这类开店环境应该具有比较大的优势。

交通条件是否方便：顾客到店后，停车是否方便；货物运输是否方便；从其他地段到店乘车是否方便等。

交通条件方便与否对店铺的销售有很大影响。

周围设施对店铺是否有利：有的店铺虽然开在城区干道旁，但干道两边的栅栏，却使生意大受影响。

因此在选择临街铺面时，要充分注意这一点。

如何选择呢？

典型街道有两种：一种是只有车道和人行道，车辆在道路行驶。

视线很自然能扫到街两边的铺面；行人在街边行走，很自然进入店铺，这种街道开店比较好。

但街道宽度若超过30米，则口岸又将打折扣，街道太宽敞有时反而不聚人气。

据调查研究，街道为25米宽，最易形成人气和顾客潮。

另一种典型的街道是，车道、自行车和人行道分别被隔开，其实这是一种封闭的交通，选择这种位置开店不太好。

服务区域人口情况：一般来讲，开店位置附近人口越多越密集越好。

目前很多大中城市都相对集中地形成了各种区域，比如商业区、旅游区、大学区等，在不同区域开店应注意分析这种情况。

目标顾客收入水准：在富人聚集的地段开设首饰店、高档时装店便是瞅准了目标顾客高收入这一特点。

比如，城市周边所建设的各种商业别墅群或有档次能小区，大多是富人聚集的地方之一。

三岔路口、拐角处一般为好位置，坡路上、偏僻角落、楼层高的地方位置较次。

<<金牌店长金牌店员培训手册>>

编辑推荐

越是容易进入的行业。
越容易被淘汰：越是热门的生意，越容易跌跟斗。
生意贵在创新。
切忌追风赶潮。
如果你受过专业教育。
或者有特殊才能。
充分利用它。
如果你烧得一手好菜。
却要去当泥水匠。
那就不对路了。
把所有人都当做销售对象。
这是战略性的错误，一定要细分最佳顾客。
他们是谁、什么状况、购买本产品的用途，以此为中心。
比竞争对手做更好的服务。
开一家店铺，选择位置最重要。
位置选得恰当，就能轻松赚钱。
一本引领你走向生财之路的经典读本 开店创业者的行动指南，攫取第一桶金的财富 导航图。
生意做遍，不如开店。
小店做大——差异化求生存 大店做旺——正规化求强大 旺店做名——品牌化求发展
中国式创业误区 三个月前兴奋地投下钱，二个月后沮丧地转身离去——冲动投资者的共同结局。
公司创办之初，哥们式合伙；公司赚钱之后，仇人式散伙。
拿自己“吃稀饭”的钱去搞投资，所滑成败荣辱在此一举，身家性命系于一线，焉能不败？
跟着感觉走。
藐视市场调查。
相信直觉，一旦决策失误。
往往遭受灭顶之灾。
好了伤疤忘了痛。
利润下滑或遭遇困难。
往往三省其身。
痛定思痛。
誓言必除种种弊端。
一旦危机过去。
又恢复老样子.同样的劫数还会再次发生。
武大郎开店。
不容许部下强于自己，其效果是生意越做越难，圈子越扯越小。
自我膨胀。
赚了一点钱。
就觉得才能比别人高.知识比别人广，基因比别人好……恭顺者提拔。
意见者遭殃。
看人头头是道.看己昏头昏脑。
一段成功史，满脑糊涂账。
法制观念淡漠。
一、有钱难道不能搞定？
二、这事天知地知你知我知。

<<金牌店长金牌店员培训手册>>

怎会翻船？

三、别人都这么干。

我为什么不能？

四、天啊。

这点小事也算违法？

生活习惯不健康。

总是第二天开始锻炼。

总是旅游的时候最累，总是一应酬就喝。

一喝酒就醉。

事业充满激情。

身体充满疲惫。

<<金牌店长金牌店员培训手册>>

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>