

<<汽车美容店金牌店长>>

图书基本信息

书名：<<汽车美容店金牌店长>>

13位ISBN编号：9787111269526

10位ISBN编号：7111269527

出版时间：2009-6

出版时间：机械工业

作者：陈勇//朱红兵

页数：198

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>

<<汽车美容店金牌店长>>

前言

近年来，汽车消费不断地呈上升趋势，而一般消费者对爱车的维护知识非常有限，意味着专业、规范、优质的汽车售后服务在将来的汽车消费市场中发展潜力将十分巨大，这也正是构建“绿色、环保、快捷、规范化”汽车服务机构的目之所在。

汽车美容、养护、装饰、快修以及新车改装等服务市场利润率高达40%以上。

汽车美容养护业在中国应运而生，前景非常广阔，必将成为中国汽车后市场的重头戏。未来生活和工作的节奏将大大加快，汽车将不可避免地成为大众的代步工具，汽车美容养护服务必将成为大众日常的消费内容。

据权威调查显示：一个优秀的汽车美容店店长能够提升店面营业收入的30%。这是一个相当可观的数字。

店长作为店面的灵魂人物，在店面的日常经营运作中发挥着至关重要的作用。

而一个优秀的店长，也并非人人可以胜任，他必须要具备出色的职业素养与非凡的魅力。

为编写本书，作者深入业内众多知名企业调查研究，收集素材，得到企业老总们的帮助与指导。在此感谢以下单位对本书提供的帮助：常州大学城科教中心、江苏省江都市职教集团、山东省交通技术学院、山东奥世洁汽车美容学校、中国汽车影音网、青岛美鹰国际贸易有限公司、南京年发实业有限公司、常州1名门汽车服务有限公司、江都巨众汽车服务有限公司、上海追得玻璃窗膜有限公司、北京龙天车友商贸公司、上海华枫汽车用品有限公司、意大利老人头国际发展集团、上海帕坦汀汽车用品有限公司和杭州欧特隆汽车用品超市有限公司。

<<汽车美容店金牌店长>>

内容概要

《汽车美容店金牌店长》从汽车美容店店长应具备的基本素质展开讲解，既包含了关于汽车美容技术的分析和实例介绍，又涵盖了关于汽车美容店的经营技巧，主要内容有岗位设计、卖场商机、促销方法、人员管理、顾客分析和驻店管理案例等，从业人员通过阅读《汽车美容店金牌店长》能将自我塑造成既懂技术又懂管理的高级复合人才，成为真正的金牌店长。

<<汽车美容店金牌店长>>

作者简介

陈勇，汽车美容行业金牌教练，太能团队创始人之一，常州大学城专业建设委员会特聘委员，江都职教集团联合办学项目组组长，多家知名汽车用品品牌营销经理，擅长终端店面项目的整体建设，成功组织近百场行业深度培训现任上海华枫汽车用品有限公司市场总监。

朱红兵，行业管理营销大师，太能团队创始人之一，中国汽车影音网管理团队核心成员，参与过业内多个知名品牌的策划及运营，成功为上百家汽车美容用品零售店面提供管理、运营支持现任德国PIT化工（中国区）销售总监。

<<汽车美容店金牌店长>>

书籍目录

序前言第一章 认识汽车美容业第一节 汽车美容概述第二节 汽车美容业的发展前景第三节 汽车美容服务项目第二章 店长的角色扮演第一节 店长的角色定位第二节 店长的职务内容第三节 店长的工作职责第四节 金牌店长的素质要求第三章 店面精细化管理第一节 店面调研分析第二节 岗位设计第三节 薪酬设计第四节 人员的招募和培训第五节 人事管理第六节 店长应急事务手册第四章 汽车美容店整合营销模式第一节 店内宣传展示第二节 宣传方式及传递渠道的选择第三节 客户管理第四节 客户服务第五节 汽车美容店营业员实战训练第六节 8个经典促销案例第五章 汽车美容常用技术第一节 汽车美容工具与设备第二节 汽车美容常用技术第三节 汽车美容常用技术问答50例第六章 汽车美容店岗位标准化管理第一节 汽车美容店岗位职责第二节 常用绩效考核表第三节 常用管理制度第七章 实战驻店管理案例第一节 走差异化竞争道路来突围——南京帕博专业贴膜工作室第二节 投资700万装修小店重新营业——南京年发实业有限公司第三节 导入行业前沿理念全面整改——泰州新万科汽车美容广场

<<汽车美容店金牌店长>>

章节摘录

第一章店长的角色扮演 店长作为一名特殊的管理者，他既要处理店面诸多具体的繁杂事务，是店面经营活动的全面负责人，同时又必须为实现店面的各种营业目标而努力，要对店面的所有人负责，这是一个至关重要的岗位。

因此，作为店长必须具备一定的自身素养与管理能力。

第一节店长的角色定位 汽车美容店的全体员工是一个有机协作的工作团队，店长作为这个团队的带头人，其使命不仅在于全面落实贯彻汽车美容店的运营规则，创造优异的销售业绩，提供良好的顾客服务，还在于如何领导、布置店面各部门的日常工作，把握和弘扬企业文化，最大限度地激发员工的积极性和创造性，最大可能地为企业的长远利益服务。

店长作为汽车美容养护服务中心的负责人，必须担当好以下的职务角色： （1）代表者店长是公司的代表者。

店长代表汽车美容店，处理与顾客、社会有关部门的公共关系。

就职工而言，店长是职工利益的代表者，是职工的代言人。

（2）指挥者店长是美容店的总指挥，他必须安排好店面的各项工作，指挥员工按照汽车美容店的规范标准和各项计划要求开展业务活动。

通过最好的销售技巧和业务技能，将汽车美容店的产品和服务提供给顾客，以提升经营业绩。

（3）规划者为了实现企业所确立的经营目标，店长应对经营管理活动进行规划。

（4）责任者店长对经营绩效及店铺形象负有全责。

（5）执行者店长是“汽车美容养护服务中心”政策、经营目标及经营标准、管理规范的执行者，他必须执行企业的一切决策。

（6）鼓动者店长应时时激励全店员工保持高昂的工作热情和良好的工作状态，使全店员工均具有强烈的使命感、责任心和进取心。

（7）协调者店长负有上传下达、内外沟通、协调关系的责任。

（8）控制者店长必须对日常经营管理进行强有力的、富有权威的控制。

（9）教导者店长应培养下属的独立工作能力并予以指导和帮助。

（10）分析者店长应永远保持着理性的头脑，善于观察和收集信息，并进行有效分析以及对可能发生情况的预见。

总之，店长是一个汽车美容店的决策者和指挥者。

店长是一店的“中流砥柱”，这句话准确地概括一店主管的重要性。

第二节店长的职务内容 店长的职务涵盖整个运营店的活动，店长实际上是整个店的活动与营运的负责人，此外也是经营者的代理人。

店长的具体职务内容表现为： 1) 负责汽车美容店的决策、经营管理和营销工作。

2) 做好市场调查工作。

店长应当及时将其所在地域的情况和消费动态做好统计并进行分析、整理，以便及早对市场的变化采取应有的举措。

3) 做好商品陈列及销售分析工作。

店长应当了解商品的陈列技巧、商品的应季性及顾客的需求及购物心理，这样才能保证美容店商品陈列替换及时、适销对路，从而使店面的销售长盛不衰。

同时，店长应懂得对店面销售进行分析，利用数据来对营销工作进行管理。

4) 做好店面固定资产管理工作，做好商品的损耗控制工作。

店面商品的损耗包括商品的流失、商品使用价值的降低，这也是考核店长是否合格称职的条件之一。

5) 做好激励员工的工作。

要让员工充分发挥自己的才能，把员工的“要我去做”变成“我要去做”。

信任每一位员工，平等对待每一位员工，对员工进行多重鼓励，充分激发他们的工作热情。

6) 做好传达者的工作。

作为店长，应定期将高层的各项方针、制度等信息正确传达给店面的管理人员及员工。

<<汽车美容店金牌店长>>

同时，也应把员工的心声及工作建议等及时向店面高层反馈，起到上传下达的“桥梁”作用。

7) 做好导师的工作。

指导和教育店面的员工是店长的一项重要职责。

对在岗员工进行业务技能、公司规章制度、商品知识等培训是店长的一项重要工作。

第三节店长的工作职责 店长的工作职责如下： 1.执行高层的政策、方针、目标、计划和制度 店长是“高层”经营政策、方针、目标及管理制度的具体执行者。

店长应了解高层的经营理念，根据政策、方针、目标、计划和制度的要求，结合店面日常经营管理的需要进行决策并组织各项决策的实施。

如果店长在经营管理过程中发现上述政策、方针、目标、计划和制度脱离市场需求，脱离店面的实际，应及时向高层反映情况，并协助公司的所有人对原有的政策、方针、目标、计划和相关制度进行修正和完善。

2.制订经营计划 店长应根据所处市场环境，制订公司长期、中期和近期的经营管理计划。

长期计划一般是公司政策、方针、目标、计划的细化，计划期限为5年左右，主要内容是确定要实现的大概目标、实施步骤以及这些步骤的可行性分析。

中期计划可按照实现长期计划的步骤，对公司的经营管理活动进行规划，制订出实现该步骤的具体经营管理措施，计划期限通常为一年。

如果此时的市场情况发生了较大变化，能够提前实现长期计划中的该步骤目标，或者无法实现长期计划中的该步骤目标，均应对市场情况进行重新评估，调整长期计划以及实现长期计划的各步骤目标，并按照新的实施步骤拟订中期计划及其实施措施。

中期计划的实施措施一般应该包括该步骤的经营目标、营销策略和成本收益分析等。

短期目标一般以一个月为期限，根据市场的周期性特征，先将中期计划的任务分解到每一个月，然后按照中期计划确定每一个月的营销计划、促销措施、创收指标、成本效益分析以及相应的内部管理改革等，并将这些计划、措施、指标、效益及相应的成本分配到每一天。

3.组织 店长作为企业的负责人，为了适应经营管理的需要，必须建立公司的组织机构，即根据店面的规模确定公司的管理层次和幅度、岗位设置、人员构成等。

对于规模较小的店面，管理的层次一般为一层，店内的所有活动都由店长一人统一管理。

规模较大的店可设两到三层，在店长之下设立各种职能部门和业务部门，店长通过各部负责人实施管理，实行层级领导。

4.领导 店长作为企业的领导者，主要是对美容店的经营管理行使领导权。

店长的领导工作主要侧重以下几个方面：一是把握住企业正确的经营方向；二是培养和带出一支高素质的员工队伍；三是调动广大员工的积极性；四是合理分配使用企业的人力、物力、财力资源；五是一切以企业利益为重，任人为贤、平等待人。

5.日常经营管理决策 店长应该根据短期计划中每一天的各种指标和市场行情的变化不断做出关于促销、内部管理、原材料采购、培训等方面的决策。

日常经营管理中的决策因公司的规模、经营项目的不同而有所差异，但都包括原材料采购、市场开拓、财务收支、授权和内部管理等方面的决策内容。

具体包括：组织员工进行教育培训；监督店面的商品进货验收、库存管理、商品陈列等作业内容；监督检查财务管理；了解并掌握店面的销售动态，及时调整货架商品陈列比例；监督检查门面、标识及展柜等，维护企业的清洁与卫生；负责处理顾客的投诉与抱怨；处理日常经营中出现的例外和突发事件；参加一些公益活动，成为汽车美容店的代言人；执行总公司下达的商品价格调整。

第四节金牌店长的素质要求 担任店长应具备良好的思想道德素质、较强的组织领导能力、较高的业务素质和良好的身体状况。

1.身体素质 由于汽车美容养护行业的特点以及企业经营管理的实际情况，需要店长能经受得住长期的超负荷工作。

这一方面要求店长年富力强，健康状况良好，另一方面也需要店长具有吃苦耐劳的精神。

为此，在选择店长前，最好获取店长人选的详细健康状况资料和工作经历，必要时可以进行专门的体检和体能专项考核。

<<汽车美容店金牌店长>>

2.思想道德素质和组织领导能力 拟任店长的人选首先要具有正确的价值观和人生观。

只有确立正确价值观、人生观的人，才有可能为企业培养和带出一支高素质的员工队伍，才能依法规范经营，正确把握企业经营发展的方向。

其次，店长应具有现代化的管理思想。

当今的管理思想、管理方法、管理手段都与知识经济、信息技术息息相关。

显然，一个传统的管理者是无法胜任店长职位的。

第三，店长应具有强烈的事业心、高度的责任感、正直的品质和民主的作风。

只有事业心强、富有责任感、作风民主正派的人才会珍惜他的职业生命，才能对企业的经营管理负责任。

第四，店长还必须具有实事求是、求真务实、勇于创新的精神。

店长应该从企业的实际情况和市场的真实需求出发，锐意进取、不断创新，杜绝脱离实际和草率冒险的思想。

3.业务素质 1) 店长应具有经营管理、会计核算、法律法规等综合知识，既掌握经营管理的原理方法、了解基本的财务知识，还要熟悉相关的管理法规；既掌握企业全部经营项目的基本情况，还要尽可能精通汽车后市场业务。

2) 店长应具备较强的分析、判断与概括能力，较好的决策、组织、指挥和控制能力。店长的主要工作就是通过分析、判断和概括，对企业的事务进行决策、组织、指挥和控制。欠缺这方面能力的人原则上不适合担任店长。

3) 店长应该具有沟通、协调、组织内外各种关系的能力和知人善任的能力。汽车美容店的经营管理工作是面向员工、客户进行的，工作本身就是沟通信息、协调关系。沟通、协调能力太差的店长不善于调动员工的积极性，更不利于巩固老客户、开发新客源。

<<汽车美容店金牌店长>>

媒体关注与评论

引领汽车后市场的《汽车美容店金牌店长》一书是作者在汽车服务市场多年来纵横捭阖的智慧结晶，是为汽车后市场从业人员导航引路的扛鼎之作。

——广州欧芭贸易有限公司总经理 邹哲勋 该书将对汽车后市场起到很大的促进作用。特别是对经营管理者多了一个参考和学习的机会，可以很好地避免实践中产生的错误。

——中国汽车音影网总监 阿锦 一直以来汽车装饰美容市场缺少一本涵盖实战经验的指导书籍，太能团队编著的《汽车美容店金牌店长》一书完成了该使命。

值得一提的是书中内容有深度，指导思想有高度，是一部不可多得的行业宝典。

——上海帕坦汀汽车用品有限公司总经理 陆贤初

<<汽车美容店金牌店长>>

编辑推荐

美容店长百炼成金的红宝书，普通店员晋升店长的参考书，业主培训金牌店长的教科书。

<<汽车美容店金牌店长>>

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>