

<<严格督 高效导>>

图书基本信息

书名：<<严格督 高效导>>

13位ISBN编号：9787111370031

10位ISBN编号：7111370031

出版时间：2012-3

出版时间：机械工业出版社

作者：逸马连锁标准化执行辅导中心 主编，逸马顾问组 编

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>

<<严格督 高效导>>

内容概要

督导的目的就是让企业、门店、员工依靠标准在连锁企业平台上共同进步、共同发展，最终实现社会多方共赢！

作为一本督导员的实战指南，本书从理念与实战两个层面，分四个部分梳理了督导的理念，并通过具体案例全面阐释了督导员应具备的素质以及工作方法，旨在为广大连锁企业的督导员们提供易于理解的、实用的督导经验和督导方法，帮助督导员解决一个个棘手问题。

<<严格督 高效导>>

书籍目录

总序

前言

第1部分 理解督导精髓，不是那么简单

第1节 督导工作的三重含义

 督导与督导

第2节 督导应该是什么身份？

 "承上启下"：公司主管与督导员

 支撑型督导与控制型督导

 心灵自由者与公司文化践行者

 标准化下检查导向与标准化下优化导向

 督导，靠内部，也靠外部

 督导员，保姆？

救火员？

第2部分 优秀督导员，不是那么容易炼成的

第1节 要做个标准化的督导员，障碍是什么？

 好店长未必是个好督导员

 督导员指手画脚，店长很生气！

 新官上任就罚款，惹火门店

 一天怎么缩水成一小时

 巡店路线不佳，疲于奔波

 带情绪上岗，罚单成了导火索

第2节 另类督导员：影子顾客，要注意的细节是什么？

 一个电池打败整个计划

 小心！

行为不慎易露马脚！

 如何探出店员"真面目"

第3部分 督导过程，不仅仅是督导

第1节 在督导员工执行标准时易遇到的问题

 新标准不是带刺玫瑰

 当示范失误遇到起哄

 指导虽多，员工仍在"云里雾里"

 沟通不当，各自受伤

第2节 在督导门店团队文化时易遇到的问题

 早会太平淡，员工无激情

 如何让赞美锦上添花

 工作压力大，员工状态低迷

 门店督导员不要做"老好人"

第3节 在督导门店运营时易遇到的问题

 门店之间不良竞争，祸起萧墙

<<严格督 高效导>>

门店之间合作不良，各有怨言
门店提升计划为何落空
卫生标准的执行为何费力不讨好
促销成滞销，“肉馒头”如何处理
门店陈列，小细节可致命
加盟商私自调价猛如虎
促销其实有诀窍

第4节 在评估考核时易遇到的问题

模拟演练得不到真实评估结果
观察式评估，莫让员工如芒在背
门店自我评估不是自我“注水”

第5节 在跟进门店问题解决时易遇到的问题

问题上报为何如泥牛入海无消息
门店应对特殊投诉，督导员怎么办？

第4部分 督导团队、督导标准不是浮云

第1节 督导团队仅仅是个普通团队吗？

企业初创，督导团队如何撑起半壁江山
督导能力强却自大的店长
督导员各自为战，怎么解困救危
新人不服管理，内部不和谐
督导一个区域的门店与督导一个类型的门店

第2节 标准仅仅是一个标准吗？

部门各自立标准，门店难执行
经验沉淀不足，标准空白难弥补
督导员各执一词，标准混乱

附录

附录A 督导工作相关流程与部分操作表单

附录B 逸马顾问与双轨服务

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>