

<<店铺实地教练技术>>

图书基本信息

书名：<<店铺实地教练技术>>

13位ISBN编号：9787111402817

10位ISBN编号：7111402812

出版时间：2012-12

出版时间：梁闰仪 机械工业出版社 (2013-01出版)

作者：梁闰仪

页数：317

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>

<<店铺实地教练技术>>

前言

什么是ROP零售运营效能提升 中国的商业模式经历了制造商品牌、商业品牌时代，现在已经开始往零售商品牌方向发展。

这个发展说明没有生产不出来的商品，只有卖不出去的商品。

因此对零售经营者的水平提出了新的要求。

中国的零售业飞速发展，然而，零售业的管理水平却跟不上发展。

原因有二：一是零售业的人行门槛低，从业人员水平参差不齐，所以没有零售系统的概念，而是仅凭个人的经验进行管理；二是行业起步较晚，现在仍属于规范、洗牌的阶段。

未来的零售市场，一定是靠系统打天下的。

如果我们把零售经营的知识点比作珍珠，那么系统就是一条线，如果知识点没有系统串联，那就是一些散落的珍珠，其价值有限；相反，如果有了系统这根线，这些知识点就会被串联成一条精美的珍珠项链，其价值会无限放大。

零售业的ROP系统就是这样一条经过串联的珍珠项链，支撑着零售终端运营效能的提升。

· R零售管理系统：终端人货场系统的构建，标准+流程+工具 · O运营效能改善：量化指标数据库，考评+激励+推动 · P人才持续发展：人才发展的培育机制，人才库+储备计划 ROP是零售运营效能提升解决方案即Retail Operating Personal的缩写，即零售业的零售管理系统、运营效能改善、人才持续发展三个系统的综合。

在零售终端企业中三部分缺任一模块都会制约其发展。

为什么要学习ROP零售运营效能提升系统 1.时代的推动：零售时代的到来要求我们提升运营能力，否则就被淘汰出局。

2.竞争的压力要求：国际品牌的大量涌入，据统计，现在国际上已有500多个国际服装品牌进入中国市场，尤其是符合中国消费能力的二线品牌明显增多。

另外，渠道的多元化、日渐精明的消费者、人力成本、资金成本、进货成本等压力，要求我们不得不对零售店铺实行精细化经营。

《店铺实地教练技术》在ROP零售运营效能提升系统中的定位 《店铺实地教练技术》是提升终端店铺人员知识、技能的书籍，它强调“现场的实际辅导技术”，因此它属于ROP管理系统中的“人才持续发展”范畴。

ROP管理系统是使自己的店铺成为高绩效零售企业的最快、最有效的管理系统。

对照系统学习，一定会让零售终端绩效倍增。

<<店铺实地教练技术>>

内容概要

对于一家零售公司来说，开一家店只能赚少量的钱，因此多开店是必然趋势。随着公司市场拓展策略的确定，终端店铺数量将迅速攀升，这就存在如何才能够有效地管理好这些店铺的问题。

“样板店复制”工程势在必行，否则将会影响到整个零售体系的正常、顺利运营。

实施“样板店复制”项目的原则很简单，就是传承。

这就是说，要利用日渐完善的终端零售体系，更快地传播零售知识，更广和更有效地使用工具，让一线销售人员把这些知识及信息转化为有力的销售武器。

样板店工程的复制需要一定的教练技术作支撑，因此店铺教练应运而生，店铺教练能将“样板店工程”所带来的成果充分运用到零售终端的日常工作中去。

现场教练实地开展的内容包括样板店工作流程、服务推动、人员管理、现场生意推动、加盟商的督导、店长作为店铺员工实地感受及体验等。

<<店铺实地教练技术>>

作者简介

梁闰仪，香港灏天管理发展有限公司——中国区首席代表，灏天骏咨询——资深零售运营管理顾问 / 资深零售人才发展顾问，拥有近20年的服饰零售运营管理与人才发展管理实战经验，曾历任香港班尼路（Baleno）零售运营管理、欧时力（Ochirly）及匡威（Converse）培训与人才发展的高层管理者。主要擅长为服饰零售企业提供在零售运营管理及人才培育与发展的系统解决方案。

近年来一直专注在服饰零售企业ROP（RetailOperationPerformance）零售效能提升解决方案的研究与实践，并致力于为服饰零售企业的成长提供专业、务实的工具方法，以此推动服饰零售企业的持续发展与人才的健康成长。

曾经服务的品牌包括：时尚休闲类：佐丹奴、堡狮龙、三福百货、森马时尚女装类：MAX&CO、KENZO、MANGO、MO&Co、initial、KOOKAI、OU、歌莉娅、ClubMonaco.....时尚男装类：HUGOBOSS、CERRIL用1881...时尚运动类：阿迪达斯、耐克、彪马、卡帕、锐步、极地运动、李宁、特步...时尚饰品类：Pt铂金、周大福、周生生、NINEWFST[点击查看更多内容](#)

<<店铺实地教练技术>>

书籍目录

前言 第一章认识店铺实地教练 第一节店铺实地教练概述 一、什么是店铺实地教练 二、店铺教练核心能力——分析技术 三、店铺实地教练四大关键技巧 四、店铺实地教练7招及教练重点 第二节店铺实地教练的步骤 一、第一步：店铺问题诊断 二、第二步：实地教练体系 三、第三步：实地教练考核体系 第二章终端店铺教练系统 第一节店铺诊断板块设置 一、店铺诊断板块 二、店铺诊断的方法 三、店铺诊断分析方法 第二节了解店铺情况的诊断技术 一、诊断（一）：店铺立地诊断 二、诊断（二）：终端店铺教练视觉陈列模块 三、诊断（三）：店铺员工管理诊断 四、诊断（四）：店铺顾客服务诊断 五、诊断（五）：终端店铺货品诊断 六、诊断（六）：终端店铺销售分析诊断 七、诊断（七）：终端店铺晨会诊断 八、教练实施计划 九、实地教练工作表格 第三章店铺销售服务教练 第一节破冰——迎接、接待顾客 一、终端店铺顾客服务八步曲 二、保持良好的服务形象 三、服务要创造亲切热情的开始 四、破冰——与顾客打招呼 五、当顾客停留在橱窗前打量衣服，如何吸引她进店 六、迎宾阶段，顾客刚进门时导购如何跟顾客打招呼 七、如何招待老顾客 八、遇到胖、瘦、老、矮的顾客时的服务方式 九、招待急性子和慢性子的顾客 十、服务过程中常见的问题 第二节在销售中如何处理顾客的问题 一、销售中导购如何向顾客询问 二、不连续向顾客发问 三、先询问容易回答的问题，后询问难以回答的问题 四、促进顾客购买心理的询问方式 五、导购与顾客沟通的原则 六、导购介绍商品的语言艺术 七、不同年龄顾客的接待技巧 第四章店铺实地教练4项技术 第一节技术1：数据分析技术——与数字一起舞蹈 一、店铺关键指标 二、数据分析的方法 三、补货的参考数据 四、终端店铺报表分析方法 第二节技术2：例会技术——高效工作的工具 一、会前的热身与准备 二、例会的结构 三、例会的9项技术 四、店铺晨夕会管理 五、店铺销售例会跟进管理表 第三节技术3：目标管理技术 一、目标的设定 二、目标分解 三、目标授权管理 四、目标推进管理 五、店铺销售目标实地教练 第四节技术4：制订计划技术 一、没有计划就是计划失败 二、店铺教练计划表 三、月计划、周计划、日计划 四、工作计划的调整 五、学会检查并确认成果 六、PDCA绩效循环 第五章教练的沟通、反馈、激励、指导技术 第一节成为好听众——沟通技术 一、沟通中的语言模式 二、聆听技术——如何成为一个好听众 三、询问技术 第二节反馈技术与反馈工具 一、反馈技术 二、适当训诫 三、教练的自我完善 四、实地角色扮演反馈技术 五、教练反馈工具 第三节员工高效激励技术 一、了解员工的需求 二、建立高效激励体系 三、员工激励准则 四、员工激励的障碍 五、员工激励时机 六、员工激励误区 第四节教练必备的训练指导技术 一、员工指导 二、员工训练 第六章实地教练行动评估跟踪 第一节员工绩效考核技术 一、建立绩效考核标准 二、员工绩效考核流程 第二节实地教练项目考核 一、为什么要进行教练行动评估 二、教练项目评估的步骤与内容 三、对教练与学员的考核 附录 附录A教练培训话题25例 附录B教练用培训故事20例 附录C教练用训练游戏15例

<<店铺实地教练技术>>

章节摘录

版权页：插图：上文的意思是：如果你不代替马儿去行走，马儿自然会奋力前奔；如果你不代替鸟儿去飞翔，鸟儿自然会振翅高飞。

在很多人看来，优秀的管理者应该带领着员工去冲锋陷阵，到战场上与对手短兵相接，用自己的冲力和拼劲来感召着员工为企业的发展而贡献力量。

可是，当我们到体育比赛的现场去看一下，在赛场上挥汗如雨、奋力打拼的都是运动员，哪个教练会代替运动员去比赛？

教练的位置不在赛场，而是在赛场之外；教练的职责不是比赛定输赢，而是示范、指导、为运动员制定策略，帮助他们更好地发挥自己的实力。

如果把企业当成是一个赛场，那么，作为管理者应该扮演的角色不是运动员，而是教练。

同时教练不应做保姆，在执行教练的过程中，教练起到镜子、催化剂和指南针的作用。

（1）教练是一面镜子 教练是一面镜子，用来反映被教练者心态和行为的实况，反映店铺的真实发展状况，同时引发对方看到更多的可能性，给对方一个重新选择的机会。

（2）教练是催化剂 教练是催化剂，他能提升单个员工的表现，加速企业的发展。

教练如同火箭升天过程中的催化剂，充当了促进者的角色。

员工通过对专业教练技术的聆听、发问、分享、体验、交流、整合、应用，并受到嘉许、支持、挑战等，使自己的方向更加明确，充分挖掘自身的潜能，善用自身的所有资源，从而从平凡到优秀、从优秀到卓越。

（3）教练是指南针 教练是指南针，协助被教练者认清他们的方向，更有效、快捷地达成目标。

管理教练帮助对方建立坐标，像指南针一样帮助当事人确定方向。

只要找到了方向就不怕没有路，只要找到了路就不怕路远。

运动场上，体育教练的目标是带领运动员去赢得金牌；人生道路上，管理教练的目标是支持当事人找到人生的方向与捷径。

所谓的捷径，就是对于当事人来讲以最少资源达到最佳效果的通路。

管理教练通过专业教练技术的运用，协助当事人认清目标、改善行动，再改善、再行动，达成人生的一个又一个目标，赢得人生的金牌！

6.店铺教练的关键词 教练与被教练者的关系如图1—3所示，教练通过教练模式让被教练者看到事情的实际状况。

要当好店铺教练，需要抓住以下几个关键词：（1）激发 店铺教练要做的最根本的事情就是“激发”——激发员工的热情，激发员工的潜能，激发员工的主动性。

在实际的过程中，教练要把“激发”放在第一位，激励员工们去主动寻找更有效的工作方法，让他们充分发挥自己的积极性。

<<店铺实地教练技术>>

编辑推荐

《店铺实地教练技术》的内容包括样板店工作流程、服务推动、人员管理、现场生意推动、加盟商的督导、店长作为店铺员工实地感受及体验等。

<<店铺实地教练技术>>

名人推荐

本书给我们讲述了一种系统的、实操性强的服饰零售企业的运营管理方法，相信一定可以让您收益匪浅。

——森马集团（Semir）营销副总 郭越文 Karen是一位实战型的顾问，本书系统地层示了她近20年的服饰零售行业的经历和实验研究，对服饰零售企业的成长提供了清晰系统的指导方向。

——三福百货有限公司（SANFU）副总裁 费晓榕 在本书中Karen会以她丰富的行业经验、深入浅出的叙述来告诉我们，何谓“Retail is detail（零售就是细节）”。

——宝胜国际（YY SPORTS）易川大区总经理 郗文斌 这本书是分享给每一位服饰零售行业的管理者的，它能帮助并指引应用于您的团队工作中，最大化提高运营管理效能。

——利息商业（Levi's）全国零售市场总监 余丹炼 Karen为我们带来了一本充分融合经验、理论模型、工具方法和技巧的零售书籍。

——特步有限公司（XTEP）零售管理中心总监 杨亚敏 本书剖析了最有效、最实战、最细致的运营管理方法，这是服饰零售企业必不可少的重要指引。

——歌莉娅（GOELIA）女性时尚服饰训练部 包姮雯

<<店铺实地教练技术>>

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>