

<<一流店长培训教程>>

图书基本信息

书名：<<一流店长培训教程>>

13位ISBN编号：9787122106131

10位ISBN编号：7122106136

出版时间：2011-5

出版时间：化学工业出版社

作者：王云胜

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>

## <<一流店长培训教程>>

### 内容概要

本书主要包括店长的自我管理、店面管理、开业管理、销售管理、假日促销管理、早会管理、信息管理、员工管理、团队意识管理、服务意识管理、物流管理、顾客管理、财务管理、安全管理、卫生管理15个方面的内容。

从门店管理的各个角度进行讲述，帮助您更好地管理门店。

本书的“开拓视野”与“他山之石”模块，可以让您在学习之中，适当放松，无形中得到启发，学到有用的知识。

本书可供不同行业门店管理者使用，适合于零售业资讯，策划人员及大专院校相关专业师生参考。

## <<一流店长培训教程>>

### 作者简介

王云胜，湖南永州人，软件工程硕士。  
1998年开始进入零售业，在“辛苦”的零售业中善于用“脑”工作，从业不足3年，即从基层员工升任大型综合超市店长岗位，先后在家乐福、新一佳、岁宝百货等知名零售商业企业工作。  
具有丰富的零售业从业经验和广博的理论知识，在从事零售业管理工作的同时，积极参与编写了大量的内部培训教材，并定期与管理层进行沟通，制订学习培训计划，对基层管理人员和员工实施培训。

## <<一流店长培训教程>>

### 书籍目录

导读：一流店长来自一流培训

- 一、什么是一流店长
- 二、一流店长来自哪里
- 三、你真的想成为一流店长吗
- 四、你高估自己的能力了吗
- 五、一流店长来自一流培训

第一章 店长的自我管理

第一节 形象塑造

- 一、着装规范
- 二、仪容规范
- 三、行为举止规范
- 四、接待顾客的行为举止
- 五、站姿规范
- 六、接待姿态规范
- 七、待客姿势规范
- 八、恭候顾客姿势规范
- 九、行走规范
- 十、手势姿态规范

第二节 服务语言

- 一、常用语言
- 二、接待顾客语言
- 三、介绍商品用语要求

第三节 素质要求

- 素质一:身体要求  
素质二:技能要求  
素质三:性格要求  
素质四:品格要求  
素质五:心态要求  
素质六:学识要求

第四节 职业技能

- 技能一:政策的制定与执行  
技能二:店铺的日常经营  
技能三:店员管理  
技能四:商品管理  
技能五:信息管理  
技能六:顾客关系管理  
技能七:异常情况处理  
开拓视野(一):店长角色认知  
开拓视野(二):店面呼唤连锁店  
他山之石:新店长的第一天

第二章 店面管理

第一节 形象设计

- 一、店外形象
- 二、橱窗布置
- 三、店内设计

## <<一流店长培训教程>>

### 第二节 卖场规划

- 一、让顾客容易进入
- 二、让顾客停留更久
- 三、让顾客感觉更舒适
- 四、更便于防盗防损

### 第三节 商品陈列

- 一、商品陈列原则
- 二、制定展示陈列方案
- 三、商品陈列艺术趋势
- 四、商品陈列色彩搭配

开拓视野(一)：给店铺起个好名字

开拓视野(二)：商品陈列的季节 性调整

开拓视野(三)：为顾客营造适宜的购物环境

.....

第三章 开业管理

第四章 销售管理

第五章 假日促销管理

第六章 早会管理

第七章 信息管理

第八章 员工管理

第九章 团队意识管理

第十章 服务意识管理

第十一章 物?管理

第十二章 顾客管理

第十三章 财务管理

第十四章 安全管理

第十五章 卫生管理

参考文献

<<一流店长培训教程>>

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>