

<<王牌店长>>

图书基本信息

书名：<<王牌店长>>

13位ISBN编号：9787302186014

10位ISBN编号：7302186014

出版时间：2008-11

出版时间：清华大学出版社

作者：刘超

页数：234

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>

<<王牌店长>>

前言

随着中国社会、经济和零售业不断向纵深发展，人们对产品的需求不仅仅限于基本需求，而更追求商品的附加值，希望各类商品能为精神、情趣、品位等方面带来满足，要求产品的质量、色彩适合自身的生理、年龄特点，品位风格适合自身的职业、身份、时尚追求；人们渴望产品能反映自我的个性、情趣诉求和价值观。

因此，中国市场越发变得扑朔迷离，难以把握，再加上国内众多产品品牌的迅速崛起，国外强势品牌的蜂拥而入，中国市场将更加风云变幻。

面对零售行业激烈的市场竞争，各个企业的总裁都绞尽脑汁地想提升终端业绩，使卖场能够常胜不衰、持久盈利。

而广大的中国企业和加盟商在将产品转移到顾客的诸多环节中，卖场这一产品最底端的"出水口"就变成了火药味最浓的竞争战场，掀起了激烈的广告战、促销战、价格战以及终端拦截战。

要想达到赢利最大化的目的，就必须抢占终端销售竞争的制高点。

我们还发现，享誉国际的大品牌不是在每个地方都能够达到销量第一，国内一般的知名品牌在有些卖场也能取得非常好的销售业绩。

另外，从顾客选购习惯分析，排除产品与价格差异，在同质品牌中左右顾客选择的，往往是该品牌在当地的影响力、卖场形象、服务质量和导购的销售技巧起着更加重要的作用。

所以，终端业绩的好坏，不仅要靠品牌自身的拉动力，还要靠卖场自身运作的推动力。

<<王牌店长>>

内容概要

一个卖场同样也必须要有一个人来担负起统筹整个卖场的经营工作，像卖场的营运计划、战略目标、人员管理、团队建设、商品的管理和库存货物的管理等等，这些其实也都是店长的职责范围。

本书以浅显易懂的道理，简明扼要的叙述，一一阐释了诸多的店长们长久憋在心中的疑问和难题，它将会给店长们最实用的指导和帮助，而且给他们指出一条简捷的个人成功之路。

<<王牌店长>>

作者简介

刘超，资深图书策划人、财经作家，三眼国际图书策划出版中心主编。

曾就职于多家专业培训机构，对零售业运营管理颇有研究。

近年来，刘先生潜心致力于企业经管类书籍的策划及企业案例的研究，一方面试图将畅销书的理念融入专业书中，将专业书打造成专业的畅销书；另一方面，通过对企业案例的研究，试图找出一条适合中国中小企业发展的方向，通过理论的总结与深入企业的实践检验，给中国的中小企业以启发和帮助。

代表作品有《高效卖场的狼性法则》《卖场策划》《卖场选址与布局》等。

<<王牌店长>>

书籍目录

第一章 任何业绩都必须从店长抓起 终端销售要靠谁 任何业绩都必须从店长抓起 优秀店长的职责 把最重要的事放在第一位 优秀店长的素质和能力 一个合格店长的培训 第二章 你的责任就是把卖场管好 你的责任就是把卖场管好 信誉是个人的无形资产 多做一点又何妨 人生最大的拥有是感恩 享受工作的人才有所成就 永葆健康最重要 追求完美要从点滴做起 第三章 锻造卓越的职业技能 提供顾客真正需要解决的方案 卖场的竞争是文化的竞争 品牌的内涵都是相对于顾客而来的 对你的产品了解越多越好 掌握基本的礼仪要求 讲究语言的艺术魅力 第四章 有效提升卖场的销售业绩 洞悉顾客的购物心理 将你的顾客进行分类 有效提升卖场的销售业绩 锻造卓越的销技巧 无管理销售是致命的 促销也要避免价格战 第五章 服务赢得竞争优势 服务赢得竞争优势 让顾客满意才能让自己满意 提供全面而优质的服务 出售的不仅仅是产品 打好情感攻略这张王牌 有效化解顾客投诉 第六章 为员工发展提供机遇 要合适的,不要最好的 识别并引导员工的积极性 留住人才,为员工提供个人发展空间 听的能力比说的能力更重要 以人为本要从尊重开始 造卖场的培训系统 第七章 团队协作是成功的根本 不仅强调个人成果,更强调整体业绩 善用任何沟通的机会 正确化解卖场冲突 实施激励机制,诱导员工动机 让员工对工作充满热情 第八章 提升效率,强调执行力 不懂利用时间就是最无能的店长 每天做最有价值的事情 做事有计划是非常重要的 店长必须学会正确授权 强化卖场的执行力 树立起自己的个人权威 第九章 积极的心态才能成就未来 坚强的自信是成功的源泉 勤奋的店长才能成功 充满热忱地重复简单 眼睛看着的方,就是你会到达的地方 手头的工作就是一座丰富的钻石矿 后记

<<王牌店长>>

章节摘录

第八章 提升效率，强调执行力 不懂利用时间就是最无能的店长 真正会利用时间的店长，不是把大量时间花于忙乱的工作中，而是用在拟订计划中。能干的店长，用很多时间去周密地考虑工作计划确定工作目标的手段和方法，预定出目标的进程及步骤。

店长要很好地完成工作就必须善于利用自己的工作时间。

工作是很多的，时间却是有限的。

时间是最宝贵的财富。

没有时间，计划再好，目标再高，能力再强，也是空的。

时间是如此宝贵，但它又是最有伸缩性的——它可以一瞬即逝，也可以发挥最大的效力。

所以，不懂得利用时间就是最无能的店长，而浪费时间就等于浪费卖场的财富。

会不会利用时间不是单纯地看工作时间内是否充满了各种工作。

有很多店长，从早忙到晚，不单在工作时间内挤满了各种工作。

而且还在工作时间以外寻找时间继续工作。

单纯从这个现象看，并不表明该店长会利用时间。

他的工作精神固然是好的，但他还不能称得上是最好的店长，也不能称他是善于利用时间的店长。

真正会利用时间的店长，不是把大量时间花于忙乱的工作中，而是用在拟订计划中。

能干的店长，用很多时间去周密地考虑工作计划——确定工作目标的手段和方法，预定出目标的进程及步骤。

他不但在年初这样做，在动手做每件事以前也这样做就是说，在这些能干的店长看来，大的目标有大的计划，中等程度的工作有中等程度的计划，小的工作则有小的计划。

总之，大事小事，都要事先周密考虑。

一旦考虑出完整的计划，执行起来就很顺利。

1.充分利用时间 一个成功的人，善用他的时间，是最大成功因素之一。

卖场发展到今天，一个卖场经营者，时间不够用，往往是普遍的现象，既然谁也无法获得比别人更多的时间，那么，唯一的办法是如何计划充分利用你的时间。

如果想要成功地支配时间，你可以使用估计、分配与控制等方法，你还可以利用排定事件先后次序、工作时间表以及分配任务等方式，来达到目的。

只要最开始将所有的活动按部就班地做成记录时，工作效率自然就待增高。

最关键的是，你要养成时间管理的意识。

2.有些事情需要优先处理 “对于各种不同的事，是否分配了恰当的时间去做？”

“是否将有限的几小时利用得更有效？”

作为店长，我们应该时刻把这些问题放在脑海间，仔细分析所有的活动，然后再决定何事应该优先处理。

一般来说，我们把事情按紧急和重要的不同程度，分为ABCD四类。

先做AB、少做C，不做D。

我们要知道，方向重于细节，策略胜于技巧，只有始终抓住“重要”的事，才是最有效的时间管理、最好的节约时间的方法。

AB类事务多了，CD类自然就杜绝了，你就会越来越有远见、有理想、有效率。

3.谁的事情谁负责 当你应用时间管理的原则去处理事情时，一定会发觉有些已拖延了好几天，甚至好几个星期。

如此一来，你就应该去查明产生这种拖延现象的原因。

相信你经常会发现有些导购，拿了薪水却没做他份内的事。

你是店长，那么就完全看你怎样防止这类事情重演了。

通常在这种情况下，应该实施卖场管理的分层负责制度。

4.分配时间也很关键 当你注意每一件工作时，就必须考虑该花多少时间在这上面。

<<王牌店长>>

分配很重要，也很关键。

很多的店长对此并不擅长，把本该半个小时就能完成的事情分配了2个小时，那么如果是这样的话，剩余的1个半小时就是浪费掉了。

5.排定时间表 某家卖场的店长，为导购设计了一个拜访VIP顾客的方法。

他给每人一张表格，并建议他们在每周开始前将它填好。

填表只要半个钟头，但在填完后每个人都找出访问顾客的最佳途径，而且每个停留点上所该做的事，也都记在上面，再不会被遗忘掉了。

把事情依其重要性列成表，从最重要的开始做；完成后，核对一下，再从表中删掉它。

养成一种习惯真的很重要。

其实，做到后来，何时再开始做记录表已经不重要了，重要的是你在心中已经养成了列时间表的观念。

6.应付意外事件 火车、飞机、公共汽车、轮船等都依时间表运行，但依然会有意外事件，同样的情形也可能发生在店长身上，所以，为意外事件留些时间，是很明智的行为。

南方某百货公司的经理，早计划在星期一举行大减价，而不巧的，星期日恰好是该公司一年一度的员工野餐活动。

当天艳阳高照，是个很难得的好日子，结果星期一早晨，四分之一的职员因阳光烫伤而请假，筹备已久的促销活动就此流产了。

我这里有三种预防此类事件发生的方法推荐给各位店长：一，每件事情都留有多余的预备时间；二，努力使自己在不留余地，又饱受干扰的情况下，完成预计的工作；三，另外准备一套应变计划。

每天做最有价值的事情 什么是最有价值的事情，作为店长，我们一定要问自己，什么事情是必须快速解决，才能实现我们更大的目标，什么事情即使解决了也对未来产生不了多大的效果。

店长领导和管理团队最重要，导购销售业绩最重要，服务人员做好服务最重要。

我们经常会看到这样的情况。

有的店长整天忙忙碌碌，甚至每天加班，还是不能圆满的完成任务；而有的店长提前做好了计划，合理地安排了自己的时间，事情做的又快又好。

如果你是前者，你不是工作不努力，而是没有掌握提高工作效率的正确方法，在无意中浪费了你的生命。

很多人一生的绝大部分时间都是在工作，然而光阴似箭，时间的流逝是那样悄无声息又那样无情。

那么，在有限的工作时间内一个人能否将所有预定的工作全部做完而且井井有条呢？

抑或是你总觉得有许多忙不完的事，工作纷繁复杂，还需要经常加班加点，结果还是遗忘了某些重要事情？

若是前者，那么你对效率的管理就是有效的。

没有工作效率的人绝不会是一个成功的人。

因为，成功的关键就是每天做最有价值的事情。

我们的时间是有限的，而我们所做的事是无限的，那么如何才能用有限的时间做最有效的事情？

我们只有提高工作效率。

如果我们不清楚自己到底要追求什么，不知道自己现在必须做什么，我们往往都只做自己认为轻松的事情，而不愿做有利于提升自己、帮助自己，改变自己命运的事情。

我们每一天都在忙，却又没有忙出成效来。

因为我们的目标不明确，什么工作都在做，什么工作都想做，结果那一样没有做好。

为什么会得到这样的结果？

因为我们没有工作计划。

或者有计划没有严格地按计划实施，随时都在改变自己的计划。

其实，成功说起来很容易，就是每天做最有价值的事情，但人的惰性就是不愿做那些看似简单，却不能坚持的事情，成功的人的注意力都集中在自我成长上，而失败者总是在一些无关的事情打发时间。

<<王牌店长>>

什么是最有价值的事情，作为店长，我们一定要问自己，什么事情是必须快速解决，才能实现我们更大的目标，什么事情即使解决了也对未来产生不了多大的效果。

店长领导和管理团队最重要，导购销售业绩最重要，服务人员做好服务最重要。

一般来说，我们做事情的目的比目标更重要。

当我们不清楚自己为什么做事时，做好了又有什么用呢？

所以，我们每天千万不要被身边的杂事忙得迷失了方向，每天一定要把做过的事情进行效益评估。

什么事情是昨天已经做过的事，什么事情是今天必须做的事，什么事情是明天要做的事情，什么事是最重要的事，什么事是最紧要的事，我今天所做的事情是最有效的事吗？

要想提高工作效率，必须注意工作流程，因为我们是在做一项长期的工作，而不是做一次性买卖。

更何况我们是做零售服务业，更需要获得顾客的信赖。

其实，销售就是获取顾客的信任，我们所做的工作就是想尽一切办法获得顾客的信赖。

如果我们没有获得顾客的信赖，那么就是忙死累死，也是没有用的。

一个不会管理时间的人，无论如何不会成为一个优秀的人；同样，一个不会管理时间的人，他生命中的许多时光处在一种浪费状态中，并随时可能会浪费他人的时间。

学会善于提高自己的工作效率，在某种程度上可以说，这也是为了更好地享受有限的人生。

人们最大的理想、最高的意境、最宏伟的憧憬，往往是在某一瞬间突然从头脑中很有力地跃出来的。

凡是应该做的事，而不立刻去做，想留待将来再做，有这种不良习惯的人总是弱者。

凡是有力量、有雄心的年轻人，却总是能够在对一件事情充满兴趣、充满热忱的时候，立刻迎头去做。

因此，低下的工作效率往往会妨碍我们做事，会摧毁我们旺盛的创造力，并对我们未来的事业发展产生不可低估的影响力。

做事有计划是非常重要的 对于店长来说，做事有计划是非常重要的。

它可以帮助店长有条不紊地处理应该处理的事情而不会手忙脚乱。

做事没有条理的店长，他将无法很好地料理自己的生活，也无法很好地进行学习和工作。

在走向成功的道路上，做事没有条理、没有计划的店长将会比其他人走得更辛苦。

有本杂志上刊登过这么一个故事。

有一个商人，在小镇上做了十几年的生意，到后来，他竟然失败了。

当一位债主跑来向他要债的时候，这位可怜的商人正在思考他失败的原因。

商人问债主：“我为什么会失败呢？”

难道是我对顾客不热情、不客气吗？”

” 债主说：“也许事情并没有你想像得那么可怕，你不是还有许多资产吗？”

你完全可以再从头做起！”

” “什么？”

再从头做起？”

” 商人有些生气。

“是的，你应该把你目前经营的情况列在一张资产负债表上，好好清算一下，然后再从头做起。”

” 债主好意劝道。

“你的意思是要我把所有的资产和负债项目详细核算一下，列出一张表格吗？”

是要把门面、地板、桌椅、橱柜、窗户都重新洗刷、油漆一下，重新开张吗？”

” 商人有些纳闷。

“是的，你现在最需要的就是按你的计划去办事。”

” 债主坚定地说道。

“事实上，这些事情我早在15年前就想做了，但是一直没有去做。”

也许你说的是对的。

” 商人喃喃自语道。

<<王牌店长>>

后来，他确实按债主的主意去做了，在晚年的时候，他的生意成功了！

做事没有计划、没有条理的人，无论从事哪一行都不可能取得成绩。

一个在商界颇有名气的经纪人把“做事没有条理”列为许多公司失败的一个重要原因。

事实上，做事有计划对于一个店长来说，不仅是一种做事的习惯，更重要的是反映了他的做事态度，是能否取得成就的重要因素。

1.做事有计划是非常重要的 对于店长来说，做事有计划是非常重要的。

它可以帮助店长有条不紊地处理应该处理的事情而不会手忙脚乱。

做事没有条理的店长，他将无法很好地料理自己的生活，也无法很好地进行学习和工作。

在走向成功的道路上，做事没有条理、没有计划的店长将会比其他人走得更辛苦。

在卖场的工作和管理过程中，每个店长都要认识到做出合理计划的重要性。

工作有目标和计划，做起事来才能有条理，你的时间就会变得很充足，不会扰乱自己的神志，办事效率也极高。

你应当计划你的工作，在这方面所花的时间是值得的。

如果没有计划，你始终不会成为一个工作有效率的人。

我们认为，工作效率的中心问题是：你对工作计划得如何，而不是你工作干得如何努力。

如果你的工作过度而吃力的真正原因并不是工作太多，而实在是因为没有计划，没有系统。

那些习惯毫无计划地工作的人，总是这样想着：“我必须工作，我必须工作，我必须工作。”

可是，没有计划，你很可能被一些不在计划之内的事缠身，该做的事就做不完。

如果你就是管理者，你就不能管理卖场里的员工，不能训练他们的专业知识，不能叫他们创造出业绩来。

如果你每天有计划，那么你在每刻钟之内，都应当晓得做什么事。

2.制订计划要考虑计划的弹性 店长在制订计划的时候，还必须考虑计划的弹性。

不能将计划制定在能力所能达到的100%，而应该制定在能力所能达到的80%。

这是工作性质决定的。

每天你都会遇到一些意想不到的情况，以及老板交办的临时任务。

如果你每天的计划都是100%，那么，在你完成临时任务时，就必然会挤占你业已制定好的工作计划，原计划就不得不拖期了。

久而久之，你的计划失去了严谨性，你的老板会认为你不是一个很精干的店长。

我们的工作必定是有完成期限的，它可能是一小时，也可能是几天或者一个月。

如果不设定期限，工作将变更的漫长无期。

无论何种工作，一定会有完成日期的规定。

可是，在工作过程中，所需的准确时间却不易掌握。

有些超过期限是还没有完成，有些或许还能提前完成。

工作期限有时未必和工作量及难易程度成正比。

对于简单的事，时间有时就会显得充分一些。

对于有难度或复杂的事，时间就会显得紧张。

然而，我们仔细观察工作的结果，将会发现无论工作期限多么充裕，多半还是临近最后关头才结束。

每个人都有伸缩自如的弹性，同样是一件事，期限一天是能在一天完成，期限是十天时也不会提前完成。

如果某件一天我们能完工的事，却有三天的时间期限，我们很少会利用剩余的两天去做别的工作。

在某些卖场中，有个奇怪的现象，就是完成工作的速度太快，反而会引起老板的怀疑。

这也是一种不好的现象，即使是限三天完成，只为了避免拖拉要一天便可完成的工作，还是要尽力的去完成。

我们都知道一个普遍的现象，就是时间如果显得太过充裕，我们的精神反而显得懒散。

因此，为了避免拖拉，除了原来被规定的期限之外，还要考虑工作的分量、难度和自己的工作能力，

<<王牌店长>>

另外制定一个自己尽全力可以达到的期限。

所以，当期限较短时，我们作为店长更要重视工作期限，去及时完成。

<<王牌店长>>

编辑推荐

店长是政策方针的传达者，也是教育部下的指导者，店长是营业活动的管理者，也是营业资产的保全者，店长是商业情报的收集者，也是做活动的工作者，店长是问题纠纷的调解者，也是全店的灵魂支柱，王牌店长，心随卖场而动！
王牌店长，因卖场而赢！

<<王牌店长>>

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>