

<<7天打造顶尖店长>>

图书基本信息

书名：<<7天打造顶尖店长>>

13位ISBN编号：9787506433105

10位ISBN编号：7506433109

出版时间：2005-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：倪骅 著

页数：356

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>

<<7天打造顶尖店长>>

前言

有一些舞者，永远也达不到顶尖高手的境界。

原因在于，他们把跳舞当成了发泄过剩精力的一种运动，缺乏一种体味和精神，缺乏一种对“舞道”的感悟。

有一些音乐家，永远都达不到顶尖的境界。

原因在于，他们只注重技巧，而忽视了对音乐的理解，或者说，即使重视对音乐的理解，但是不能深入地理解。

有一些画家，永远也达不到顶尖的境界。

原因在于，他们只是掌握了做画的技巧，而没有能力表现所画题材的精神。

同样，有一些服务员，永远也达不到顶尖高手的境界。

原因就在于，他们只是掌握了一些与人打交道的技巧，而没有掌握如何提高客人满意度，如何使客人如沐春风；他们对服务事业的前景没有深刻的认识，也没有把自己的工作当成一种光荣的事业来追求。

这样的服务员，虽然掌握了一定的技巧，但是，还不能称为“顶尖服务员”。

顶尖服务员以及其所提供的服务，体现出来的是一种和谐美，在客人看来是一种美的享受，在旁观者眼里亦如此，他们使客人获得超值的感受；而相应地，顶尖服务员对于服务企业来说，他们为企业所创造的价值非常大，不仅限于使企业得到了可喜的利润，而且企业的形象和声誉也因此日益丰隆，而这才是一个服务企业在激烈竞争中得以不断发展壮大的关键所在。

因此，顶尖服务员是服务企业的无价之宝。

作为回报，顶尖服务员在企业获得迅速发展之时，自身能力也就得到了飞快的提升，个人价值因此获得更大的发挥。

<<7天打造顶尖店长>>

内容概要

《7天打造顶尖店长：店铺管理高手速成课程》是一本顶尖店长的速成教程，它能为你提供一条迅速成为顶尖店长的捷径。

共有7天课程，内容安排如下：第一天安排的“角色定位课”，主要从店长角色、工作职责、业务能力等方面帮助店长正确定位自身的角色，使他们迅速树立成为顶尖店长的强烈信念。

一个店长最关键的工作是店铺的经营管理，因此我们在第二、三、四、五、六天分别安排了“开店筹备”、“商品管理”、“卖场管理”。

“财务管理”及“店员管理”等课程，重点阐述顶尖店长在整个经营与管理过程中所必须具备的技能与技巧。

第七天重点安排了“绩效提升课”，为顶尖店长如何提升店铺经营绩效提供了若干有效的技巧，帮助店长迅速找到店铺存在的问题及相应的有效解决方法。

全书内容全面、行文简洁流畅，可操作性强，每一个培训课程还配备了若干个“特别提醒”框架语言，能起到很好地提醒和总结的作用，使整个培训过程重点突出、轻松、高效。

《7天打造顶尖店长：店铺管理高手速成课程》既是各类专卖店、便利店、超市等零售店经理、主管人员的职前培训教程，也是店铺经营者工作主余的最佳自修教材。

<<7天打造顶尖店长>>

书籍目录

第1天：顶尖店长的角色定位课一、正确定位店长角色二、明确店长工作职责三、提升店长各种能力四、增强店长自身素质五、熟悉店长工作内容第2天：顶尖店长的开店筹备课一、做好市场调查二、确定经营方案三、准备充足资金四、确定商店商图五、选择最佳店址六、做好商店外观设计七、重视商店内部装潢八、进行店内布局设计九、配置商店卖场设备十、优化商店内部环境第3天：顶尖店长的商品管理课一、确定经营范围二、做好商品陈列三、重视商品定价四、抓好商品采购五、做好新商品引进六、优化商品结构七、重视商品配送八、搞好库存管理九、做好商品盘点十、防止商品损耗十一、滞销商品处理第4天：顶尖店长的卖场管理课一、了解顾客购买动机二、提高顾客满意度三、吸引顾客购物四、处理好顾客投诉五、加强顾客服务管理六、理货与补货管理七、运用广告促销八、做好卖场促销九、处理特殊问题十、加强安全管理第5天：顶尖店长的财务管理课一、预估未来经营状况二、正确进行财务分析三、制定合理财务目标四、优化现金流管理五、规范收银作业六、做好资金管理七、有效控制成本八、扭转亏损局面第6天：顶尖店长的店员管理课一、做好人力资源规划二、抓好店员招聘三、确定店员工资四、重视店员培训五、培养店员团队精神六、进行店员业绩考评七、激发店员工作热情八、规划店员职业生涯九、成功运用人才第7天：顶尖店长的绩效提升课一、做好竞争调查二、制定发展计划三、改善经营业绩四、做好评估工作五、利用网络经营六、创造自有品牌七、塑造商店形象八、做好连锁加盟参考文献

<<7天打造顶尖店长>>

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>