第一图书网, tushu007.com

<<店长的为难事>>

图书基本信息

书名：<<店长的为难事>>

13位ISBN编号：9787513614948

10位ISBN编号：7513614946

出版时间：2012-6

出版时间：中国经济出版社

作者：周锡冰　等著

页数：290

字数：294000

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

<<店长的为难事>>

内容概要

《店长的为难事》以为难事的形式介绍了40个店长常犯的错误。
的确，要想成为一个王牌店长，不仅要懂得自身能力的提升，更要懂得尊重和培养下属，还要超额完成老板的预期业绩。

作者简介

周锡冰，中国本土化管理资深管理专家，区域经济研究青年学者，浙商研究资深管理专家，中国家族企业问题研究中心主任，中国本土企业软权力研究中心研究员，中国标杆企业案例营销中心研究员，北京华夏圣文管理咨询有限公司首席咨询师，签约财经作家，资深财经畅销图书策划人。

成果介绍：发表财经管理类作品数百万字，常年研究联想、海尔、青岛啤酒、国美、娃哈哈等大型企业。
代表作品有：《顺势突围：复苏时代的中国企业生存密码》《中外家族企业成功之道》《命门：中国家族企业死亡真相调查》《马云教你创业》《史玉柱教你创业》《丰田式成本管理》《联想：中国IT企业国际化品牌行销之道》《娃哈哈营销革命》《格力非常道》《青啤百年攻略》《雁阵规则》《中小企业28种激励误区》《领导潜规则》《中国冠军企业的长尾战略》《解读浙商》等。

第一图书网, tushu007.com

<<店长的为难事>>

书籍目录

第一部分 店长自我反省能力不够
难事一：角色错位
难事二：基本工作职责不清楚
难事三：事必躬亲。
亲力亲为
难事四：把面子、地位看得比结果还重要
难事五：工作及其管理无计划
难事六：日常言行不注重
难事七：有意无意地拉帮结派
难事八：为了情面，甚至放弃原则和责任
难事九：将权力看得比什么都重要
难事十：越权指挥
难事十一：不尊重店员
难事十二：过于强调一致
难事十三：为了权威而搞一言堂
难事十四：害怕店员取而代之
难事十五：不善于提高自身的经营分析能力
难事十六：缺乏威信
难事十七：前任店长威信过高，不被店员接受
难事十八：副店长威信过高，局面很被动
难事十九：对待“问题店员”的方法不正确
难事二十：随处找“出气筒”
难事二十一：独占团队成果
难事二十二：管人与管事轻重不分
难事二十三：人际关系协调能力差
第二部分 店铺经营管理
难事二十四：把店铺经营管理过于随意化
难事二十五：管理制度不严格执行
难事二十六：促销手段单一，而且天天使用
难事二十七：店员执行力不强
难事二十八：不重视橱窗的产品陈列展示
难事二十九：不重视产品的陈列展示
难事三十：僵化的店务管理通用制度
难事三十一：防盗管理不得当
难事三十二：投诉处理不当
第三部分 不懂得管理店员
难事三十三：总是错误地批评店员
难事三十四：不懂得激励店员
难事三十五：批评多，赞美少
难事三十六：店员的报酬体系设计不合理
难事三十七：店员缺乏责任心
难事三十八：不知道如何与老店员相处
难事三十九：留不住能力较强的店员
难事四十：对店员缺乏有效的沟通
难事四十一：不懂得管理各种“棘手”店员

难事四十二：不懂得招聘合适的店面店员
难事四十三：忽视店员关系管理
难事四十四：没有有效方法对待消极的怠工店员
第四部分 团队建设
难事四十五：不懂得团队建设
难事四十六：忽视对店员的培养
难事四十七：不懂得打造优秀团队
难事四十八：缺乏团队凝聚力
难事四十九：培训不到位
难事五十：不注重团队的稳定性
参考文献
后记

<<店长的为难事>>

章节摘录

情景再现　　悠然是爱心大药房的女掌门人，她做事雷厉风行，铁腕治军，颇有巾帼风范。
然而药店的几个“老油条”店员，却让悠然有点束手无策。
药店人员不多，去年曾招来几个新人，在悠然的细心调教下大多能各司其职，工作配合较为默契。
但药店的几个元老级店员的工作表现让悠然大跌眼镜，按理说他们应当比新人能力更强、经验更丰富、业绩更好，却就是工作不用心，也不屑于和新人为伍，常常一副居高临下的样子，不配合工作不说，还对悠然的管理很“挑刺”。
因此，“老油条”店员的销售业绩总是上不去，甚至排在了新人之后，悠然有几次狠狠地处罚了他们，但收效甚微，还出现了负面效应，工作中更加情绪化了，严重影响着团队绩效的提高。
（本案例来源：网易博客，作者：佚名）案例评析在实际的店铺经营中，作为店长，不可避免地与老员工共事。
对于任何门店来说，都有老店员。
这些老店员也可能是门店的业务高手，也可能是倚老卖老的老店员。
有些店长会觉得，自己的门店业绩不错，出现几个倚老卖老的老店员，也无所谓，并不会对门店业绩带来多大影响。
但实际上，即便门店业绩真的不错，也不要忽视对倚老卖老的老店员的管理，因为倚老卖老的老店员的“副作用”并不一定表现在业绩上，而是更多地表现在对团队精神的腐蚀上。
在上述案例中，倚老卖老的老店员不仅对店长悠然的管理“乱点江山”，还拒绝和新店员配合，营造了负面的工作环境，这对其他店员的影响，无疑是致命的。
其实，在任何一个门店中，新店长的到来，就意味着很多工作和安排都会有一个新的开始。
和店员共事时间比较长的老店长突然离开，确实会给一些与前任店长关系好的店员带来一定的心理影响。
阿霞是店里的一名老店员。
据其他店员透露，她与原来店长的关系特别好，在工作中经常是一路绿灯。
现在老店长突然被辞，她心里很难受，觉得从此以后自己在门店里少了一个“靠山”。
总公司对各门店有规定：每天下午15：50要点一次名，迟到的店员一律罚款5元。
几天前，新店长在点名时发现阿霞没有参加下午的班前会，大约会议结束10分钟后，她才出现在药店门口。
“你遇到什么事情了吗？
怎么才来啊。
”新店长微笑着问了她一句。
谁知她看都不看新店长一眼就甩了一句话：“迟到了。
”然后提着包走了进去。
新店长本来想她如果给出一个合理的答复，第一次迟到的问题也就不再追究了，因为谁都可能会遇到突发事件，只要让她注意时间观念、下不为例就可以了，没想到她居然抛出这种“冷钉子”。
“一会交5块钱的罚款。
”对于她这种态度，新店长改变了决定。
几分钟后，她赌气似地朝新店长递来了5元钱。
“你就没有什么话可以和我说说吗？
”新店长微笑地看着她，其实是想再给她一个机会，如果现在她给出合理的解释，也还有原谅的必要。
谁知她还是不理，扔下钱就走了。
新店长对她这种做法相当不满了，但还是强压心中的火气。
因为新店长知道，在这种时候沟通是无法进行的，一定要去说服她的话，只会使关系更僵。
新店长开始在平常的工作中寻找机会来与她沟通。

比如有意找了本日历送给她，新店长说自己有一本多余的；有一次接待外宾时新店长卖出了两盒有提成的药品，新店长以自己没有考核指标为由将其记到她的销量里……　　慢慢地，她看新店长的眼神里没有之前那种敌对情绪了。
于是，在一个比较闲暇的时候，新店长单独找她就迟到的问题进行了一次交谈。
开始她也不说什么。
　　……

编辑推荐

生意做遍，不如开店，店长自我反省能力不够，店铺经营管理，不懂得管理店员，团队建设。

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