

<<店长学>>

图书基本信息

书名：<<店长学>>

13位ISBN编号：9787516402214

10位ISBN编号：7516402214

出版时间：2013-1

出版时间：企业管理出版社

作者：姚枫

页数：189

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>

<<店长学>>

前言

店长会是“消失的恐龙”吗？

我们这个时代还需要店长吗？

日常生活中，所有的产品最终都要通过“店”里营业人员的服务，传递到消费者的手中。

“店”以各种不同的形式出现，比如商场、商店、超市、便利店、家电家居卖场、酒店、宾馆、餐厅、专卖店。

“店”还有着各种不同的叫法，比如门店、分店、店铺、卖场，它承载着产品从制造商转移到顾客手中渠道、终端的功能。

店长就是负责门店经营管理的人，叫店长也好，叫经理也好，门店的成败和这个岗位有着重大关系。

互联网及各种信息技术像浪潮一样席卷全球，深刻改变了人类的生活、工作方式，同样也给商业领域带来了迅猛变化。

在十多年前电子商务是不可想象的，而现在呢？

人们几乎可以在网上买到一切。

电商、社交媒体大行其道，传统商业模式，也就是线下实体店受到巨大冲击。

人们可能要问，在未来，实体店会消失吗？

如果这种事情发生，店长这个职业还会存在吗？

实体店的功能从来都是做生意，买进卖出。

随着现代商业的发展，经营实体店的一个关键就是打造强大、独特的品牌体验，在这一点上，实体渠道永远比数字渠道更具有优势。

除了品牌体验外，实体店可以让品牌与消费者个人之间建立直接联系，了解到现有及潜在顾客的需求，从而不断调整和提升品牌产品与服务。

电商的优势是方便，实体的优势是实实在在的体验感和与顾客互动带来的学习优势。

因此，实体店确实会改变经营业态，但永远不会消失，店长作为一种职业，也一样不会消失！

作者 2012年10月

<<店长学>>

内容概要

肯德基、麦当劳进入中国，我们知道了商业连锁业态这个概念。

自此，连锁业态在零售、餐饮、服务等领域大行其道。

我们在日常生活中已离不开沃尔玛、星巴克、海底捞、真功夫、美特斯邦威等连锁商业品牌的服务。

连锁企业除了总部正确的战略规划、连锁系统规划之外，其挑战主要表现为上层文化、战略、制度对于终端的传导。

如果门店优秀店长缺位，总部再好的战略意图和战术都将损耗殆尽，可谓“长于战略，死于执行”。

好店长难觅。

分店恰恰是总部经营的利润单元，又因距离关系而显得相当独立。

好店长是既能够深刻领会总部战略、文化、制度，又能身先士卒，克服重重困难，率领分店团队通过向顾客让渡超乎期望的服务，从而实现企业利润的关键人员。

学会做店长非常重要，但大学不教，公司不知如何教。

《店长学：小角色，大事业》相当于一册微型的EMBA教程，从理论深入实践，为连锁门店经营者提供学习指导。

如果你具备从事零售服务业的基因，认认真真读完《店长学：小角色，大事业》，你就可以快速提升为一个优秀合格的店长，从此打开从店长到区域经理到营运总监的职业上升通道。

<<店长学>>

作者简介

姚枫，早年在高校教书，是国内较早展开连锁培训的连锁启蒙者之一，同时长期从事连锁业的咨询与执行，是理论与实战相结合的实践者，长期服务于多个全国连锁品牌。

作者擅长零售、餐饮、服务行业的连锁战略规划、系统建设与人才培养，具有一定的学术素养，但又不拘泥于理论，深入浅出，观点精辟，对连锁商业模式有着深刻、独到的理解。

<<店长学>>

书籍目录

第一篇“人”第一章 店长是怎样“炼”成的 谁更重要 店长还是公司 你有店长的DNA吗 “好蛋”放在哪里孵化 哪些特质决定了店长的命运 哪些能力决定了店长竞争力 第二章 钢铁团队是怎样“炼”成的 培养员工的责任心 培训贵，不培训更贵 “死去活来”的管理手段 给予团队明确的任务 鼓励永远比斥责有用 执行力源于沟通 爱兵才配带兵 赢得信任赢得人 学会人力资源管理 人力资源教育训练 人力资源绩效考核 基本人事管理 第三章 忠实顾客的培养 为什么要培养忠实顾客 培养忠实顾客，从员工开始 平息顾客的愤怒 顾客服务管理 第二篇“货”第四章 管“货”管什么 销售目标 商品结构 销售计划 库存控制 商品盘点 商品陈列 商品验收 商品退货 商品情报 第五章 怎样管理 店长的商品管理 店长的采购管理 店长的库存管理 店长的商品陈列管理 第三篇“场”第六章 管理细分 服务管理 形象管理 销售管理 商圈管理 营业活动管理 财务管理 营业安全管理 案例管理 报表管理 商品促销管理 门店营运信息管理 考核管理 安全管理 清洁卫生管理 收银管理 交班管理 结账管理 退货管理 第七章 提升管理能力 非常态情况处理 快速提升管理能力的必杀技 看一看你的管理段位在哪 附录 门店招聘申请表 应聘人员登记表 到职通知单 员工调配记录单 门店员工出勤登记表 门店员工出勤月报表 顾客投诉受理表 VIP会员申请表 VIP会员资料更改申请表 VIP会员卡注销及补办表 门店管理评核表 门店业绩分析表 工作计划周报 门店管理周报 清机本折扣登记表 现金抵用券、免费券折扣登记表 清机本 现金盘点表 门店费用报销科目明细汇总表 门店单品补货申请单 公司调拨单据（电脑单） 门店单品退货单 门店单品转货单 门店单品维修单 盘点表 库存统计表 盘点损益表 设备维修申请单 设备更换申请表 模特出样标准申请表 模特出样标准表

<<店长学>>

章节摘录

版权页：插图：（6）是否具有包括顾客资料收集、顾客关系建立，顾客抱怨处理等顾客管理能力？

（7）是否建立了良好的社区公共关系？

（8）是否具有包括验收进货、整理标价、卖场展开、展示陈列、销售分析、库存控制等商品管理的能力？

（9）是否具有充足的商品知识并能训练部属使他们具有同等能力？

（10）是否具有包括从基本服务态度、待客应对技巧、销售技术等销售贩卖能力？

（11）是否具有维护店铺设备的安全与完备，并使店铺购物环境更方便舒适的能力？

（12）是否做好现金管理的工作？

（13）是否重视商圈的经营，包括消费者、竞争店的调查与交通、机关等私立单位建设情报的收集？

（14）是否了解店铺会计账务流程，并对财务报表具备分析解读能力？

（15）对于公司内部的各项管理规定、作业流程、是否充分了解并能实践？

（16）是否具有成本意识，能时时考虑如何在日常工作中降低成本发挥效率？

（17）是否具有问题意识，能时时考虑如何在日常工作中进行作业改善与合理化的经营？

（18）是否了解时间是企业最珍贵的资源，并能运用组织的力量充分发挥时间的效能？

（19）是否能随着企业的成长不断进修、自我提升？

2.门店营运能力清单检查（1）店长及营业员对于店铺基本营业损益的内容，即“销货收入—销货成本=销货毛利”，“销货毛利—营业费用=营业损益”，是否有清楚的了解？

（2）是否鼓励店长及营业员对于顾客层与商品对应的接受能力、商品上架的时机与展开的手法等，提供其经验与建议？

（3）店长及营业员对于商圈内来客，平日与假日的进入方式、客层差异、消费方式与倾向等是否用心观察、记录并分析？

（4）是否要求店长及营业员对于本店与竞争店的定位差异、市场占有率等互动的因素，定期进行市场调查并提出改善对策？

（5）是否设定了可供学习的模范店和应学习的重点，并持续观察、吸收且实际应用在自己店铺的营运改善之上？

（6）是否依员工的性格、意愿进行工作调整，以发挥其工作潜能？

（7）店长及营业员是否皆能清楚了解其职责与各项工作流程，并确实遵守实行？

<<店长学>>

编辑推荐

《店长学:小角色,大事业》中零售服务终端的管理可以用“人、货、场”来概括。“人”是指一切与人有关的经营管理；“货”是指一切与商品有关的经营管理；“场”是指一切与门店有关的经营。

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>