

<<店长必备手册>>

图书基本信息

书名：<<店长必备手册>>

13位ISBN编号：9787801979094

10位ISBN编号：7801979095

出版时间：2008-1

出版时间：企业管理出版社

作者：盛乐

页数：344

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>

## <<店长必备手册>>

### 内容概要

《店长必备手册》根据店长日常管理中的实际需要，具体划分为店长的素质、职责与形象、员工管理、团队管理、促销管理、顾客关系管理、店面日常运营管理、物品采购管理、店面卫生管理、店面安全与防损管理、设备管理与财务管理等几大部分，对店长日常工作总的方方面面进行了详细的阐述，以期能够对店长的实际管理工作有所帮助。

## 书籍目录

第一章 店长的素质、职责与形象第一节 店长的素质要求一、店长的素质要求二、店长的能力要求三、店长应具备的其他特质第二节 店长的工作职责与角色定位一、店长的工作范围二、店长的工作职责三、店长的日常工作细节四、店长的自身定位第三节 店长的职业形象一、仪表仪容标准二、着装标准三、姿态标准四、微笑礼仪第二章 员工管理第一节 员工招聘管理一、职位规划管理二、招聘准备三、面试四、人员录用第二节 员工培训管理一、培训方法二、培训内容第三节 绩效考核管理一、绩效考核的相关规定二、绩效考核的实施三、人员生产力绩效衡量指标第四节 员工激励管理一、激励的类型二、激励机制三、员工激励的实施第五节 员工管理制度与表单一、员工管理制度二、员工管理表单第三章 团队管理第一节 团队的概念与类型一、团队及其基本特征二、团队与个人的区别三、团体与群体的区别四、三种类型的团队五、工作团队的成员角色第二节 店铺团队组织构建一、团队成功的注意事项二、团队结构的优化三、店铺团队内的部门设置第三节 团队内部管理技巧一、团队高效运作的技巧二、团队内部冲突化解方法三、团队协作精神的打造四、激发团队精神的方法第四节 会议管理一、开会的建议二、让每个人都参与会议三、主持会议的实用技巧第四章 促销管理第一节 促销管理基础知识一、促销策略二、促销方案的制订三、促销效果评估操作规范四、未来店铺经营的十大趋势第二节 店铺促销方式管理一、价格折扣二、低价促销三、免费赠送四、竞赛与抽奖五、优惠券六、商品展销七、样品赠送八、现场演示九、以旧换新第三节 广告促销操作规范一、广告促销概述二、确定广告目标三、广告预算决策四、广告信息决策五、媒体决策六、评价广告效果七、广告策划经典范例第四节 促销人员管理一、促销人员职业素质要求二、仪表要求三、个人品行要求四、业务技能要求五、接待客人的要求第五节 促销管理制度与表单一、店铺促销管理制度二、店铺促销管理表单第五章 顾客关系管理第一节 顾客消费需求基础知识一、消费者人口统计特征二、消费者生活方式三、符合消费者的需要四、消费者决策基本类型五、消费者决策过程第二节 顾客类型与消费心理一、顾客购买动机的基本类型二、顾客常见的几种消费心理三、不同类型顾客的消费心理第三节 顾客接待技巧一、准备工作二、接近顾客的最佳时机三、接近顾客的技巧四、得到顾客的好感五、提高顾客回头率的技巧第四节 顾客投诉处理技巧一、投诉处理的基本原则二、处理顾客投诉的要点三、处理顾客投诉的基本方式四、顾客投诉的处理流程五、不同形式投诉的处理规范第六章 店面日常运营管理第一节 店面日常运营管理一、运营管理基础二、营运管理执行规范三、店铺计划与排班管理第二节 营业人员礼仪标准一、营业人员接待礼仪标准二、营业人员仪容仪表标准三、营业人员站立标准四、迎候顾客时的站立标准五、迎宾礼仪标准六、基本服务用语使用标准七、营业人员微笑服务标准八、柜台营业人员站立标准第三节 收银管理规范一、收银操作流程二、收银操作规范第四节 日常运营管理制度与表单一、店铺日常运营管理制度二、店铺日常运营管理表单第七章 物品采购管理第一节 采购计划与采购策略一、前期市场调查二、制定采购策略三、确定采购时机四、确定采购批量第二节 采购准备工作一、供应商选择规范二、商品价格调查第三节 采购实施流程一、制定商品需求目录二、合理选择采购渠道三、购货洽谈、签订合同四、采购的控制五、供货商管理规定六、遏制采购腐败第四节 采购执行规范一、采购操作规范二、采购合同管理规范三、货品验收管理规范四、购进货品的处理规范五、再次购买与货品评估操作规范第五节 采购管理制度与表单一、店铺采购管理制度二、店铺采购管理表单第八章 店面卫生管理第一节 店面卫生执行标准一、店铺环境卫生执行标准二、店铺外环境卫生执行标准三、办公区环境卫生执行标准四、员工卫生执行标准第二节 卫生清洁操作规范一、柜台卫生清洁操作规范二、通道、就餐区卫生清洁操作规范三、更衣室卫生清洁操作规范四、洗手间环境卫生清洁操作规范五、玻璃门窗、幕墙卫生清洁操作规范六、灯具清洁操作规范七、手扶梯、电梯清洁操作规范八、店铺外地面清洁操作规范九、废弃物处理规范第三节 卫生管理制度与表单一、店铺卫生管理制度二、店铺卫生管理表单第九章 店面安全与防损管理第一节 安全与消防管理一、开关店安全操作规范二、消防管理内容三、店铺应配置的消防器材四、消防人员工作要求五、消防报警系统的检查六、出现火灾报警时的处理七、制定消防灭火预案八、灭火训练和消防演习第二节 作业与设备安全管理一、店铺作业安全管理二、店铺设备安全管理第三节 店铺关键部位安全管理一、店铺关键部位安全管理二、店铺要害部位安全管理三、电视监控系统安全管理四、安全防火管理五、易燃、易爆物品安全管理第四节 店铺紧急事件管理

## &lt;&lt;店长必备手册&gt;&gt;

一、紧急事件的基本类别二、紧急事件处理小组三、紧急事件处理的基本原则四、火灾应急处理五、停电应急处理六、人身事故应急处理七、天气灾害应急处理八、暴力及骚乱应急处理九、可疑爆炸物应急处理十、抢劫应急处理第五节 店铺防损管理一、店铺损耗产生的原因二、店铺损耗的防范管理第六节 安全、防损管理制度与表单一、店铺安全、防损管理制度二、店铺安全、防损管理表单第十章 设备管理第一节 设备使用管理规范一、电梯使用规范二、空调使用规范三、封口机使用规范四、打价机使用规范五、冷、热柜使用规范六、扫描仪使用规范七、电子防盗设备使用规范八、电脑设备使用规范九、打码机使用规范第二节 设备维护管理规范一、一般性维护管理规范二、配电维护管理规范三、空调、通风设备维护管理规范四、电梯维护管理规范五、电气设备维修管理规范第三节 设备管理制度与表单一、设备管理制度二、设备管理表单第十一章 财务管理第一节 现金管理一、收银工作流程安排二、收银作业规定三、顾客支付方式四、现金支出五、大钞管理六、收银机的零用金作业七、营业收入的管理八、金库管理第二节 财务分析管理一、财务分析的步骤二、财务分析的方法三、财务分析指标第三节 成本控制管理一、成本费用的组成二、店铺成本控制的基本原则三、店铺成本控制的基本方法第四节 财务管理制度与表单一、财务管理制度二、财务管理表单参考文献

编辑推荐

权威调查数据显示：一个优秀的店长能够提升店面营业收入的30%，这是一个相当可观的数字。店长作为店面的灵魂人物，在店面的日常经营中发挥着至关重要的作用。而一个优秀的店长，也并非人人都可为之，他必须要具备出版的管理能力、职业素养与非凡的人格魅力。

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>