第一图书网, tushu007.com

<<王牌店长王牌店员大全集>>

图书基本信息

书名：<<王牌店长王牌店员大全集>>

13位ISBN编号：9787802556805

10位ISBN编号：7802556805

出版时间：2010-12

出版时间：企业管理

作者：赵凡禹

页数：419

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

前言

在终端销售中。
店长是一个门店成败的决定性因素之一，是零售业中承上启下的中坚力量。
他们要熟知消费者的需求和偏好，他们要有全面的营运能力，他们要精于琐碎繁杂的店内管理。
他们要善于和各种外部机构打交道……　　据权威调查数据显示：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，在店面的日常经营运作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，他必须要具备出色的职业素养与非凡的人格魅力。
　　店长除了在销售能力上鹤立鸡群外，同时他也是整个店面的执行者，必须具备一定的行政能力和卓越的管理才能，公正、公平的处理员工之间的关系和正确的业绩评估。
从全局出发，根据员工的性格特点进行科学分工和严格督导，激励员工的工作热情.灵活、冷静的处理突发事件，这是店长必须具备的基本能力。
店长作为一个特殊的管理者。
他既要处理店面内诸多具体而繁杂的事务，是店铺经营活动的全面负责人，同时又必须为实现店铺的各种营业目标而努力，要对店铺的所有者负责，这是一个至关重要的岗位。
因此，店长必须要具备一定的自身素养与管理能力。

内容概要

《王牌店长王牌店员大全集（超值金版）》不仅可作为店长和店员工作中的常备书籍，而且也是一本提高店长和店员职业素养的培训教材。
《王牌店长王牌店员大全集（超值金版）》分为店长的素质与职责、店员的素质与职责、职业形象、服务技能、口才技能、成交技能、促销技能、顾客关系维护、员工管理、团队管理、店面日常运营管理、物品采购管理、店面卫生知识、店面安全与防损知识、设备管理与财务管理等几大部分，对店长和店员日常工作中所遇到的问题进行详细的阐述。
《王牌店长王牌店员大全集（超值金版）》的突出特点是：内容详实、具体、易于操作、实用性强。这些特点也决定了该书具有非常高的使用价值与参考价值，是店长与店员必不可少的案头参考工具。

书籍目录

第1章基本素质与工作职责第一节卓越店长的基本素质一、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、店长的工作职责二、店长的日常工作细节四、店长的自身定位第三节店员的基本素质一、店员必备的品格二、店员必备的职业道德与职业素质三、店员的自我修炼第四节店员优质服务的意识一、为何要为顾客提供服务二、店员必备的服务意识三、服务的原则与标准第五节顾客至上的服务理念一、服务顾客的经营理念——Q、S、C、V二、服务顾客的基本标准——T、L、C三、服务三大诉求——F、A、F四、顾客至上的服务精神第六节从店员到店长——店员的自我提升一、个人素质提升二、业务素质的提升三、服务质量的提升第2章扬长避短，修正误区第一节店面形象要出新一、商品陈列不能一成不变二、货品摆放不能稀稀落落三、不能忽视了关联品陈列四、不能在店外设计上省钱五、不能把橱窗变成杂货架六、不能让气味赶走了顾客七、不能让通道拦住顾客的路八、不能让试衣间断送了商机九、注意门店风格的和谐统第二节开业前期工作要细致一、将市场调查进行到底二、不能让市场定位出现一丝差错三、不能忽略店址选择的个别因素四、不能在选址上陷入常见误区五、再租铺时不能忽略三件事六、不同经营业态一定要区分对待七、开店前做好心理知识准备八、把每一分钱都花在刀刃上第3章职业形象：留给顾客好印象第一节仪容修饰一、头发修饰二、面部修饰三、手部清洁第二节着装要求一、着装原则二、男性工作人员的着装规范三、女性工作人员的着装规范四、着装的注意事项第三节姿态标准一、站姿标准二、走姿标准三、蹲姿标准四、服务动作标准第四节微笑礼仪一、微笑的作用二、微笑的内涵三、微笑的要求四、微笑的禁忌与训练方法第4章服务技能：成功的服务是双赢第一节存取包服务操作规范一、存包方式二、存取包服务规范三、意外事件处理规范第二节赠品发放操作规范一、赠品基础知识二、赠品发放的原则三、赠品库存操作规范四、赠品发放操作规范第三节售后服务操作规范一、送货服务操作规范二、安装服务操作规范三、三包服务操作规范四、跟踪服务操作规范第四节服务水平的提升一、提供优质服务二、打造安全的消费环境三、选择符合标准的供应商四、店员与优质服务的关系五、通过激励提升店员的服务水平第五节超出顾客的期望值一、满足顾客的期望二、超越顾客的期望值第5章口才技能：找准拉近顾客切人点第一节声音要有感染力一、说话的声音有讲究二、声音要具有感染力三、把握好说话的节奏第二节会说还要会倾听一、倾听的场合二、倾听有法可循三、耐心的去倾听四、倾听的要点第三节幽默风趣的服务口才一、服务用语的“五要”、“五不要”二、服务用语的基本要求三、常用服务用语四、肢体语言第四节服务口才的注意事项一、服务用语的注意事项二、注重讲话的方式三、与顾客交谈时应注意的事项四、把握好语言形式第五节店员必备的电话服务技能一、做好接听电话的准备二、接听电话的礼仪规范第6章成交法则：成交才是硬道理第一节商品／服务推介技巧一、产品／服务介绍与说明二、做好产品／服务的展示三、向不同类型顾客推介第二节顾客异议处理技巧一、异议处理的方法二、异议处理的时机……第7章促销技能：实现效能高突破第8章顾客关系：巧妙维护赢得更多忠诚顾客第9章员工管理：人才管理是关键第10章团队管理：激发团队战斗第11章设备管理：店铺正常运营的保障第12章店面日常运营管理第13章物品采购管理第14章店员必知的收银规范第15章店面卫生知识

章节摘录

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，在店面的日常经营运作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.他必须要具备出色的职业素养与非凡的人格魅力。
店长是一个特殊的管理者，他既要处理店面内诸多具体而繁杂的事务，是店铺经营活动的全面负责人，同时又必须为实现店铺的各种营业目标而努力，要对店铺的所有者负责，这是一个至关重要的岗位。
因此。
作为店长必须要具备一定的素质与能力。
一、店长的素质要求　　1.身体素质　　店长的理想对象是身体健康强壮、精力充沛的年轻人。
这样才能更好的承受长期工作中的高负荷运转及紧张的生活节奏所带来的压力。
2.个性要求　　店长应该具备以下几方面的个性特征：　　（1）积极主动。
即对任何事情都积极主动地去面对，无论何时都要去主动的迎接挑战，积极去解决所遇到的问题。
（2）包容性。
因为每个人都有失败和犯错误的时候，作为店长也要包容下属，能够容得下店员所犯的过错，要做到真正关心并激励店员，和下属一起成长。
（3）具有足够的忍耐力。
店铺的经营活动是一项相当辛苦而枯燥的工作，而且在营业过程中经常会出现一些难以预料的突发状况与难题，等待着店长去解决，尤其是来自顾客方面的问题，就更需要店长去做耐心的处理与对待。
所以说，作为店长必须要有足够的忍耐力去引导店铺的整个团队渡过一个又一个的难关。

编辑推荐

未来店铺经营的十大趋势：　　1.以快取胜——由于现代消费者愈来愈重视时间和效率，所以店铺必须以“快”来迎合那些快节奏、高效率顾客的需求。
2.创造便利——顾客对“便利”的要求没有止境，故店铺必须不断使提供的产品和服务更加简便快捷。
3.区别营销——不同年龄的顾客有其不同的嗜好与需要，要实行市场细分，针对不同的目标顾客群实施差别服务。
4.提供多种选择——未来的消费者将会只对“选择”忠诚，而不再对商品表示忠诚。
5.迎合生活改变——为了适应因生活形态改变而产生的消费方式变革，店铺应率先推出新的产品与服务，才能在商战中捷足先登。
6.利用折扣竞争——未来的店长更倾向于总成本优势战略，千方百计降低成本，以更低的价格争取竞争优势。
而对价格日益敏感的消费者，必然也会懂得在哪里可以获得廉价的商品和服务。
7.提高附加价值——店铺除了推行优惠的价格策略外，还要不断提高产品与服务的附加价值，以求顾客增加满足感。
8.实行服务至上——未来商业竞争的关键在于服务的优劣。
9.加速技术创新——通过引进科学技术来创造条件，促进提高产品服务的水准以及降低成本的目标得以实现。
10.坚持品质提高——品质是顾客永恒的需求，也是店铺获利的关键。
开不开店看老板和经理，赚不赚钱看店长和店员　　权威实用的店长管理手册　　简单高效的店员自修指南

第一图书网, tushu007.com

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