

# 门店精细化管理



[门店精细化管理\\_下载链接1](#)

著者:邵昌宝

出版者:中国财政经济出版社

出版时间:2013-5

装帧:平装

isbn:9787509543832

《门店精细化管理》由邵昌宝所著，《门店精细化管理》共分为七大章节，分别从不同角度阐述了门店精细化管理的基本法则，其中，门店运营管理、商品管理、销售管理、

实现员工激励等，都是“精细化管理”的重要组成部分，对于每一项要素，本书中都做了非常详细的解释，意在帮助读者理解其中的含义，并提炼出当中的精髓，运用于实际工作中。

## 作者介绍：

品牌顾问、门店管理专家。十五年门店连锁培训管理经验，成功运作20个以上门店精细化管理咨询项目，500多场门店管理课程讲授，深入参与30多家零售连锁企业运营管理。现担任国内多家知名咨询管理公司特邀讲师。擅长门店连锁精细化运作与个性化管理体系建设与维护，首创“中国零售业黄埔军校——赢在终端”系列课程。

## 目录：第一章 从普通到卓越的跳板：门店精细化管理 1

### 一、哪些因素推动员工能力的发展 2

决定员工能力的几个重要因素 2

是野草还是大树关键在于培养 6

达成公司、客户、顾客、个人目标 9

### 二、门店标准化运作的关键点是什么 12

“人”：创造业绩的永远是人 12

“货”：货无质量无异于无水之源 15

“销”：销路畅通财富才能无阻 17

“场”：好环境才能刺激消费欲望 19

### 三、开启门店精细化管理的财富大门 21

人员管理：对员工进行培训、管理和激励 22

商品管理：时刻关注物流、账务和运作 25

销售管理：目标、促销、服务、顾客一个不能少 28

卖场管理：店铺形象、营业流程、商品陈列、信息整理都要精 31

### 四、为你画一张学习地图 35

第一幅图：门店流程管理 35

第二幅图：有效的商品管理 44

第三幅图：店铺销售管理 47

## 第二章 走进零售门店训练营：门店运作管理 55

### 一、门店管理者职责：店面管理者是做什么的 56

协助各级主管开展工作，培训员工 56

巡访店铺，监控店铺管理等工作正常运作 58

针对存在问题，提出解决方案 61

协调各个部门直接的沟通 63

监控营运制度的执行和考核 65

市场信息反馈 68

协助处理客诉 71

### 二、门店管理要遵循的流程 77

新开业店铺辅导与营业店铺辅导有何不同 77

门店管理者的终端工作内容有哪些 83

门店管理者在店铺如何有效开展工作 87

## 第三章 让门店业绩倍增的秘密：有效的商品管理 91

### 一、走进商品的万千世界，管理有何花样 92

商品管理在终端经营管理中有多重要 92

终端商品管理所涉及的范畴 96

如何有效执行商品管理 98

如何通过商品管理达成营业目标 102

### 二、如何有效进行商品管理 107

补货不及时，鸭子煮熟也飞走 107

做好库存货品管理的四个要点 109

定期进行盘点作业	113
货品防损（如何有效防范内部损耗、外部损耗）	115
货品分析是基础	117
恰到好处地处理畅销、滞销品	119
第四章 提升门店业绩的催化剂：店铺销售管理	121
一、销售业绩不好的三大“致命伤”	122
一开始就没有营业目标	122
不知如何分解目标	124
不懂如何监控营业目标的达成	126
二、销售目标和业绩从何而来	129
制定切实可行的销售目标	129
目标分解与执行——店铺赢利的有力保障	131
恩威并施，指导店铺达成目标	133
通过数据分析发现并解决问题	135
第五章 协助店铺飞跃发展的润滑剂：店铺服务质量监控	137
一、为什么要进行服务监控	138
提高服务质量，保证品牌优质化发展	138
获得工作考核指标和管理的改善	140
通过表面问题发掘潜在问题	144
开发新的辅导项目	146
二、“神秘顾客”调查方法的运用	148
什么是“神秘顾客”调查方法	148
监测目的：改善终端店铺管理	150
“神秘顾客”有哪些核查内容	153
三、VIP管理，抱紧你的大摇钱树	156
顾客投诉时，逃避还是面对	156
培养长期忠诚客户	158
善于处理突发和紧急事件	161
第六章 人人都可成为钻石：门店员工辅导与激励	165
一、你的辅导管用吗	166
“零售人才观”的三重反思	166
辅导认知的两级过渡	169
辅导资源的有效整合	171
辅导员工如何从优秀向卓越成长	174
二、从“西游记师徒”透视店面员工教导模式	176
了解员工表现不良的现象及原因	176
不同性格员工分派工作与“OJT教导法”	178
带教店面新进员工的“六个关键”	181
店面不同性格老员工管理模式	183
店面现场人事问题处理的思路与方法	184
不同领导风格与不同的员工，如何保持门店的稳定性	186
三、店面有效激励离不开早例会管理	188
会议主持人控制会议的时间和气氛的三大技巧	188
早、中、晚会议召开技巧	190
会议达成内容跟进四步骤	191
有效激励店面员工的20个法则	193
四、辅导有方，人人都能成为耀眼的钻石	195
辅导有目标，员工有动力	195
辅导有技巧，做事有效率	196
按程序辅导，忙也不慌乱	197
按捷径辅导，成长更快速	198
第七章 处处精细步步为营，品牌崛起不是梦	201
一、有目标的天空分外蓝	202
你知道的和不知道的目标	202

终端目标管理的重点体现 205  
崛起需要至少达成三个目标 207  
**二、卓越店长不忘管理自我 209**  
个人、人际关系、管理层面、组织层面的自我审视方法 209  
门店领导者的四种行业风格 211  
零售店长情境领导的四项行为 214  
门店管理有效授权的四种模式 216  
零售店长领导艺术的五种境界 218  
由“超级导购”到“团队教练”的四个角色转换 221  
**三、打造高绩效团队，让门店业绩倍增 223**  
团队建设的“四有”原则 223  
零售团队模式分析 224  
零售团队凝聚力的三个关键 226  
团队冲突处理六步骤 228  
如何达成团队共识 231  
门店高效销售执行力六步骤 233  
· · · · · (收起)

[门店精细化管理](#) [下载链接1](#)

## 标签

店面精细化管理

管理

经营

找到你自己

务实

服装

效率

80后

## 评论

和同事一起参加了这位讲师的培训。算是作者本人导读这本书的？

从无到有的过程，倍加珍惜

很一般、浅显，不太实用，仅限基础的了解一下。

工作中的考试用书，老板超级看重的一本书，个人比较无感。

有干货，但是技术含量不太高。

太基础，内容不多。

For a single retail store owner

真的，特别不推荐，讲的道理谁都懂，只不过帮你梳理一下，这哥们能把大白话写成一本书也是不容易，里面的例子十分尴尬，越读越生气。

不实用啊！

非常浅显的东西没有干货或者让人眼前一亮的东西，适合大致了解下同样的关于门店管理《给你个门店，看你怎么管》这本要稍好些。故差评

---

[门店精细化管理 下载链接1](#)

## 书评

在外面飘了几年了，每天最愁的，一直以来都是吃饭。北方的米饭没有南方慈软，南方的面食没有北方圆润……走南闯北，像一个旅人。去过很多地方，吃过一些特色，但要说吃的最多的、名声最响亮的，无非就是湖南米粉、兰州拉面、沙县小吃…，这些小吃之所以吃的最多又名声响亮，并…

---

[门店精细化管理 下载链接1](#)