

# 店长必备手册



[店长必备手册\\_下载链接1](#)

著者:盛乐

出版者:企业管理出版社

出版时间:2008-1

装帧:平装

isbn:9787801979094

《店长必备手册》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。

作者介绍:

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  
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  
· · · · · (收起)

[店长必备手册\\_下载链接1](#)

标签

评论

-----  
[店长必备手册\\_下载链接1](#)

书评

-----  
[店长必备手册\\_下载链接1](#)