

店长易犯的88个错误



[店长易犯的88个错误_下载链接1_](#)

著者:赵凡禹

出版者:立信会计

出版时间:2010-5

装帧:

isbn:9787542925206

《店长易犯的88个错误》内容简介:店长是沟通使者。店长是公司和员工沟通的桥梁，

必须在第一时间将公司的文化、活动的信息传递给店员，店员才能及时让顾客了解；而店长又要以最快的速度将消费者的需求和反应反馈给公司，只有这条信息的通道一直保持通畅，公司才能更好地为消费者服务。

店长是导演。如果我们把店面看成是一个表演的舞台，店堂内的硬件设施就是布景和道具，货品就是这场舞台剧的主角。店长要把这些素材组织成动人的故事，而能不能吸引观众，就全凭店长的组织、策划和安排、带动。

作者介绍:

目录: 第一章: 无声导购——店面形象要出新 9 1.不要死板: 商品陈列不能一成不变 9
2.不要空置: 货品摆放不能稀稀落落 10 3.不要盲目: 不能忽视了关联品陈列 11
4.不要吝啬: 不能在店外设计上省钱 13 5.不要杂乱: 不能把橱窗变成杂货架 15
6.不要异味: 不能让气味赶走了顾客 16 7.不要狭窄: 不能让通道拦住顾客的路 17
8.不要简陋: 不能让试衣间断送了商机 19 9.不要混乱: 不能让店内气氛混混沌沌 21
第二章: 开业规划——前期工作要细致 23 10.不要应付: 将市场调查进行到底 23
11.不要含糊: 不能让市场定位出现一丝差错 24
12.不要马虎: 不能忽略店址选择的个别因素 26 13.不要陈腐: 不能在选址陷入常见误区 27
14.不要粗心: 不能在租铺时忽略了三件事 29
15.不要模糊: 不同经营业态一定要区分对待 31
16.不要盲目: 开店前做好心理及知识准备 33 17.不要滥用: 把每一分钱都花在刀刃上 34
第三章: 天天热销——营销方法是关键 35 18.不要错失: 新店开业是营销的最佳时机 35
19.不要沉迷: 让利促销不是万能药 37 20.不要老套: 营销方式要努力创新 38
21.不要失误: 促销方案不能忽略了关键细节 39 22.不要单一: 促销广告要火热新颖 41
23.不要随意: 促销商品定价有讲究 42 24.不要滥用: 别让样品赠送成白送 43
25.不要粗率: 现场演示要照顾方方面面 45 第四章: 以人为本——服务不是喊口号 46
26.不要浮躁: 深入分析顾客的消费心理 47 27.不要放纵: 严格约束店员的接待工作 48
28.不要自满: 顾客满意度需要不断提升 50
29.不要无视: 培养店员良好的服务沟通能力 51 30.不要短视: 热情服务招揽回头客 53
31.不要反感: 不能把顾客的投诉当找茬 54
32.不要傲慢: 名牌产品未必能获得顾客忠诚度 56 33.不要懒散: 对顾客做一个分类管理 57
34.不要坐等: 顾客开发要主动进行 58 第五章: 理顺流程——采购验收盘点一条龙 59
35.不要大意: 采购不能忽略了前期市场调查 60 36.不要僵硬: 不同商品有不同采购策略 61
37.不要腐败: 严防采购流程中的蛀虫 63 38.不要懒惰: 采购技巧需要多培训 64
39.不要放松: 采购合同一定要严格管理 65 40.不要失控: 不能放松货品查验这根神经 67
41.不要无序: 盘点时不能让肉烂在锅里 69 第六章: 防患未然——安全防损做到位 71
42.不要小视: 生鲜品恶性损耗一定要降低 71 43.不要空耗: 库存损耗一定要降到最低 72
44.不要散漫: 门店设备管理有规矩 74 45.不要轻视: 收银损耗是大问题 76
46.不要疏守: 对“银耗子”一定要追查到底 77 47.不要混淆: 商品价签一定要标清 79
48.不要纵容: 内盗更要严防死守 80 49.不要冷漠: 外盗防范要全店总动员 81
50.不要遗漏: 守好收货部的“后门” 83 51.不要浪费: 不能因残损商品造成二次损失 84
第七章: 绝对执行——别让制度成摆设 85 52.不要情面: 执行制度要一视同仁 86
53.不要容情: 下不为例少说为好 87 54.不要平均: 建立绩效考核制度不吃大锅饭 88
55.不要口头: 日常管理制度要落在纸上 89 56.不要多变: 门店制度不能朝令夕改 91
57.不要严苛: 制度过严会引起店员逆反 92 58.不要僵硬: 刚性制度也可以灵活执行 93
59.不要抱怨: 执行不力不能只怪部属 93 第八章: 带人带心——加强店铺团队建设 94
60.不要裙带: 招聘店员尽量远离“关系户” 94 61.不要保守: 不舍得授权就带不出队伍 97
62.不要淡漠: 不能让新人轻易流失 98 63.不要软弱: 不能做个“绵羊”店长 99
64.不要粗放: 管理也要因人而异 101 65.不要内耗: 把冲突变成促进团结的机会 102
66.不要虚浮: 店铺会议不是走形式 104 67.不要拆台: 努力培养店员的大局意识 105
68.不要气馁: 新店长要学会树立威信 107 69.不要暴躁: 控制自己的坏脾气 108
70.不要流失: 店员队伍要尽力稳定住 109 71.不要放弃: 落后员工更需要激励

110第九章：危机公关——异常情况处巧处理 111 72.不要大意：安全防火不是儿戏 111
73.不要惊慌：不能让炸弹恐吓酿成恐慌 112 74.不要侥幸：抢劫防范意识必须时刻在心
114 75.不要违规：员工安全防范要处理好细节 115
76.不要麻痹：店铺必须努力维护顾客的购物安全 117
77. 不要事故：餐饮卫生安全放在第一位 118 78.不要人祸：灾害性天气早做预防 119
79.不要失措：停电时要冷静处理 120 80. 不要逃避：环环紧扣应对负面新闻 122
81.不要失控：灵活处理恶意闹场行为 123 82.不要推卸：妥善处理顾客失窃事件
124第十章：财务至上——看紧你的钱袋子 125 83.不要漏洞：严格规范收银作业流程
125 84.不要粗略：现金为王管理要慎之又慎 127
85.不要冒进：合理且最大化地利用营运资金 128 86.不要大方：成本控制做到锱铢必较
129 87.不要厌烦：财务分析不是需要而是必须 130
88.不要滥用：促销经费一定要严格管理 134
· · · · · · [\(收起\)](#)

[店长易犯的88个错误_下载链接1_](#)

标签

评论

比较良心

[店长易犯的88个错误_下载链接1_](#)

书评

[店长易犯的88个错误_下载链接1_](#)