

# 怎样做个好店长



[怎样做个好店长 下载链接1](#)

著者:杨大筠

出版者:北京

出版时间:2010-5

装帧:

isbn:9787200081947

《怎样做个好店长》内容简介：很多企业现在都发现，店长的管理能力和水平，对于一个门店的持续经营往往显得非常重要。以前，很多企业都认为，一个好的店长只要会卖货，能把货品销售出去就行。但现在评价一个好店长的标准不仅仅是会卖货了，更多的是看他的管理，看他能否带出一个好的团队。

有一句话叫物超所值，那什么是物超所值呢？很简单，就是你的服务，你的产品和你提供给客人的体验往往超过客人的期望值。这里不仅仅指产品优良的品质和便宜的价格，关键是说门店员工的服务是否能让顾客满意。这些对店长、店员，以及整个团队来说都是非常重要的。

作者介绍:

杨大筠，UTA时尚管理集团总裁，中国顶尖时尚营销大师，国内最具影响力的教育专家之一，中国服装协会市场专家委员会委员。

率先引入国际成功赢利模式SPA。并形成符合中国企业特色的管理方法.用独特的思想和开阔的眼界改变了上千家企业的命运，被誉为“中国式SPA管理模式之父”。

二十多年来，为国际知名企业LV、耐克、鄂尔多斯、雅戈尔、百丽、安踏、李宁、雪莲羊绒、江南布衣及ochirly等提供品牌及营销战略咨询。

先后推出的《中国服饰业经营实战／管理实务丛书》、《推动时尚》、《模式的革命》、《时尚营销系列》等著作，已经成为行业宝典。

2004年入选“世界经理人成就奖”，并获得诺贝尔经济学奖得主、“欧元之父”罗伯特·蒙代尔先生颁发的时尚业唯一的“世界经理人成就奖·未来领袖奖”，与张瑞敏、柳传志等并列为行业公认的领军人物。曾获“中国十大管理培训师”称号。

目录:第一章 好店长的开始 第一节 企业文化知多少

一、了解企业文化，增强企业竞争力 二、推广企业文化，提升产品附加值 第二节 企业定位明方向 一、品牌定位不可少 二、产品定位是关键 三、服务定位益处多 第三节 在其位，谋其政 一、指挥官——成败就在一念间 二、船长——找准方向很重要

三、导演——你的舞台你做主第二章 好店长要具备的条件 第一节

拥有积极的心态是第一要件 一、拿人钱财替人消灾 二、积极主动，力求上进

三、人人要有责任心 四、队制精神利团结 五、尊重、照顾下属

六、教育为主，处罚为辅 第二节 掌握专业的知识是基础 一、商品知识要记牢

二、推销技巧适时用 三、管理就是对事不对人 第三节 能力是好店长的助推器

一、计划与组织一个都不能少 二、好店长也是一个演讲高手

三、有效运用逻辑思维方法 四、沟通是前提，合作是目的 五、店长和店员要像一家人

六、授权不等于失权第三章 好店长要熟知的角色与职责 第一节 好店长的多重身份

一、公司终端的代言人 二、门店品牌的经营者 三、终端门店的管理者

四、门店员工的领导者 五、门店员工的教导员 六、公司规划的执行者 第二节

好店长的8个重要职责 一、业绩管理是头等大事 二、商品是门店的根本

三、对员工要因人而异 四、为客服务讲原则 五、日常管理成习惯 六、财务管理需细化

七、安全管理重于泰山 八、信息是成功的法宝第四章 从管理“结果”到管理“过程”

第一节 管理需要与时俱进 第二节 管理“过程”的关注点 一、新系统，新流程

二、分工细化有利于提高效率 三、每个流程、环节都是可管理点

四、多指标的考核体系第五章 成功经营门店的有效方法 第一节 门店运营有妙招

一、追赶时间的速度 二、商品陈列多变换 三、为顾客节省时间 四、门店设备齐上阵

第二节 让你的商品更具竞争力 一、产品搭配吸人眼 二、消灭次品绝不手软

三、库存不多也不少 四、想办法保护好你的货品 第三节 促销也要有规划

一、促销方案需完善 二、准备工作要做好 三、促销活动有序办 四、后期评估不可少

第四节 店员素质与商品品质都重要 一、专业形象突显专业 二、推销有退也有进

三、你好、我好、大家好 四、顾客满意是宗旨第六章 用数据说话 第一节

评估门店业绩的12项数据指标 一、销售额 二、连带率 三、流失率 四、分类货品销售额

五、客单价 六、库销比 七、平效 八、平均单价 九、畅滞销10款 十、人效 十一、同比

十二、毛利 第二节 四步提升营业额 一、抓住三种顾客，提高购买率

二、深挖产品潜力，持续拉动销售 三、扩大市场影响，推动品牌力度

四、创造市场作战，多元化经营第七章 高效处理顾客投诉 第一节 顾客投诉有原因

一、产品本身的问题 二、服务不当 第二节 顾客投诉可避免 一、严把产品质量关

二、为顾客提供优质服务 第三节 顾客投诉巧处理 一、了解处理程序 二、懂得禁忌事项

三、学会处理方式 四、解决投诉的好处第八章 好店长管人还需管己 第一节

给自己设定目标 第二节 目标设定要理性 第三节 目标达成五步走 第四节 一步一个脚印

一、目标分解的原则 二、目标分解的步骤 第五节 及时分析与调整  
· · · · · (收起)

[怎样做个好店长\\_下载链接1](#)

标签

社会学

学习类

评论

-----  
[怎样做个好店长\\_下载链接1](#)

书评

-----  
[怎样做个好店长\\_下载链接1](#)