

## 《店长的一天》第一期

人物介绍：刘敬业，男，30岁，沈阳人

2000年，大学毕业的刘敬业从沈阳只身来到北京，成为众多北漂族中的一员。在北京，刘敬业端过盘子，卖过保险，最后成了一名电脑卖场的销售人员。销售工作很有挑战，刘敬业在此过程中学到了很多，连续2年销量第一，无客户投诉，因此很顺利地提升为店长。

### 镜头一：

早晨7点半，闹钟准时响起，刘敬业像往常一样伸个懒腰，起床，洗漱完毕后出门。他负责的门店在中关村，中关村的卖场每天10点开门营业，而刘敬业总会在9点之前到达。

刘敬业所管辖的店铺位于商场底层的中心位置，所以他一直觉得在客流上，他们是占绝对优势的，但是大大小小那么多竞争对手，想要吸引顾客走进店里看一看也不是件容易的事。翻开销售记录，刘敬业欣慰地笑了。上周的销量还不错，尤其是小张，销售了13台电脑，毛利最高。刘敬业心想：一会儿晨会的时候得好好表扬他一下，顺便也鼓励鼓励其他人。他再次核对了本上记录的会议重点，确认没有遗漏。

### 镜头二：

大家陆陆续续签到，9点20分已全部到齐。刘敬业是个体恤下属的领导，他不会要求店员每天很早到公司，在他看来，开会的实质在于发现和解决问题，而不是大家一起耗时间，所以只要保证从9点半开始，给他20分钟时间就足够了。会上，刘敬业和大家明确了一天的销售指标，安排了补货人员，然后把主打产品的卖点再总结了一下，最后向大家公布了上一周销量。说到销量的时候，刘敬业重点提到了小张。虽然小张是新人，刚到店4个月，在销售技巧方面不如其他老销售人员，但是对待每一单生意，他都很积极，与顾客沟通也很真诚，所以成交率特别高。很多人都向小张投去了赞许的目光，小张心里也美滋滋的。为了鼓励销售人员，刘敬业特意宣布了一个团队激励计划，将销售人员分成三个小组，每个季度销量最高的小组会得到额外的奖励。另外，还由大家推选了三位组长，组长会协助刘敬业负责组员的考勤、工作表格提交等日常事宜。在晨会最后五分钟，刘敬业把时间留给小张，让他介绍了这几天的销售案例和自己做成交易前后的感受。还有十分钟就开始营业了，大家各自负责自己分工的区域，打扫卫生、整理样机、摆放POP、检查灯光，很快就做好了迎接新一天销售的准备。

营业前的关键点：

- 1、确定晨会内容
- 2、监督销售人员考勤
- 3、晨会内容包括：安排工作、布置销量指标、激励、授权等
- 4、善用团队激励，以便更好营造团队精神，促进团队协作
- 5、营业前必须保证店面清洁和陈列规范

### 镜头三：

10点整，卖场大门打开，很多其他品牌的销售人员因为店铺位置偏僻，都被店长安排到卖场进口处“拉客”。刘敬业不喜欢这种方式，因为他觉得自信的销售团队和积极的销售士气才是吸引顾客的根本。他带领大家两排站位，精神抖擞地喊出口号“XX专卖店，欢迎您光临！”

### 镜头四：

整个上午都是忙忙碌碌的，调整促销产品陈列，统计缺货情况，解决价格疑问，刘敬业每天都会将自己的工作排得满满的。刘敬业看了看时间，11点半了，这个时间段的客流相对较少。最近LX推出了一款新机，在功能和性能上，有很多地方和XX的主打产品相似，但是价格却比XX低5%，很多顾客来店里都会询问这两款机型的差别。“知己知彼，百战不殆”，自从干了销售这一行，刘敬业就更肯定了这句古话的真谛，所以他决定“深入虎穴”探个究竟。刘敬业换了一身衣服，来到马路对面卖场，坐电梯到了3层，走到一家LX专卖店门口，刚准备停下来，“先生，您里面看看吧！”顿时三、四个“拉客”的人员从周围把刘敬业包抄住，刘敬业扫视了周围，包括店内，都是陌生的脸，也就是说他们应该不知道自己的真实身份，于是便半推半就地随着他们进到店内。

在LX店内，刘敬业表示自己对新款机型很有购买意向，销售人员便热情地向他讲解该产品参数和主推卖点，最后刘敬业提到了XX主打产品，询问了两款机型的不同处。通过近半个小时的沟通咨询，刘敬业基本掌握了自己需要了解的信息，谢过LX销售人员后满心欢喜地回到自己店内。

### 镜头五：

接近12点，碰巧店内刚成交了一笔生意，销售人员士气大增，刘敬业趁势把大家招集到小圆桌边，把LX新机型的优劣势分析了一下，同时将自己总结的应对竞品话术教给销售人员。其实刘敬业经常会找机会在销售空档中穿插这种5、6分钟的短会，时而总结经验，时而传递信息，开始还担心是否会影响销售工作，没想到销售人员都很认可这种沟通方式。

12点半到下午1点半是午餐时间。因为店面销售的特殊性，刘敬业制定了轮流用餐制度。当然，如果用餐时间的销售人员正在接待顾客，刘敬业就会根据店内实际情况，对用餐人员进行调整。同时中午还会安排销售人员趁着顾客少整理一下店铺陈列，确保店铺随时保持干净整洁。

上午销售中的关键点：

- 1、鼓舞团队士气
- 2、调整促销品陈列
- 3、缺货统计
- 4、收集竞品信息
- 5、销售重点总结和交流
- 6、安排轮换午餐
- 7、整理店铺陈列

更多精彩在下期中，敬请关注！