

# 店长培训心得体会 店长工作心得体会 (精选7篇)

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 店长培训心得体会篇一

管理工作的基础是获取充分有效的信息只有掌握正确的信息才能作出正确的决策，而正确的信息必须经由多渠道获得并经比较鉴别筛选。常听说有新官上任先微服私访，原因是经正常渠道获得的信息有时并不真实，所以店长要学会开拓信息来源渠道，不可偏听偏信。对互有矛盾的经纪人提供的关于对方的信息要谨慎对待，对第三方提供的信息则须重视；对经纪人反映的市场和客户情况要谨慎，对客户的信息反馈则须高度重视。事实上，店长就是店内的信息处理中心，店长的信息主要来自五个方面：经纪人，客户，市场，其他加盟店，公司；为获取这些信息我们建议并推广如下沟通渠道。

### 1. 开会

这是一个最普通也是最有效的方式，在会上，大家或讨论或汇报，有时甚至是进行激烈的争论，结果是了解了公司的整体运作状况，了解了自己目前的工作有否与其他部门密切配合并形成合力，了解了各自观点的差异及原因之所在。“把论放在桌面上”有利于增强工作的透明度和合作度。店长们常说经纪人太辛苦，晚上再开会没效果；恰恰相反，经过一天的实际操作，晚上正是经纪人们总结经验，提升理论的时候。“今天提升一条经验，明天就少走一条弯路”这个道理一定要给大家讲清楚。我们推广下面的开会形式：

## （1）晨会

晨会可简短一些，全体人员着制服在店面前接受店长指导，激励，分派当天任务，总结昨天经验。建议全体人员高呼本店的质量服务宣言（掷地有声！），鲜明整齐的服装和整齐划一的形象既给了自己信心，也给了客户信心。不要怕难为情，不要觉得这种方式老土，不要害怕喊口号，口号喊一千遍就是事实！

## （2）夕会

建议每周至少组织两次集中学习，每次时间不少于两小时。集中学习的内容为房地产销售的核心课程，由店长主持，发动大家讨论。每晚下班前组织至少半小时以上的总结例会，由店长对当天违纪现象进行批评，组织大家就具体案例问题进行讨论，集思广益。

## （3）研讨会

对新出台的制度和业务方案，营销工具，可立即组织大家讨论学习，制定落实行动计划。请注意：决策的参与程度越高，则群众自觉执行的力度和积极性越大。

## 2. 观察法

好的管理者必须是好的观察者，店长须仔细观察经纪人业务操作的每一个环节和细节及时进行培训指导。

## 3. 谈话法

店长应给自己规定一个任务————每周至少跟所有经纪人正式单独谈话一次，这样做一方面可体现对经纪人的关心，一方面可获取个人业务和店内管理上的信息。店长可让经纪人自己描述其一天的工作内容及每项内容所用的时间，

据此判断其工作的效率， 服务的质量， 然后进行辅导。

4. 客户回访通过打回访电话， 质量服务调查， 组织客户座谈会等方式获取客户对店内的意见 和建议。

“ 所谓管理就是让合适的人做合适的事”， 好的管理者不仅要会调动下级， 也要善于调动上级， 店长在组织内的位置承上启下， 其工作其实就是整和资源的工作。一份在店内， 一份在公司。千万不要单打独斗， 千万不要和公司脱节， 公司大把的资源等着你来利用，“会哭的孩子多吃奶”， 店长的工作就是将店里的困难向公司相关职能部门汇总反映， 寻求支援。如果等到业绩上不去时才向领导诉苦， 为时已晚矣！一定程度上讲， 一个好的店长就是一个善于“哭”， 即善于寻求资源的店长。

1. 首先， 请考虑清楚哪些权力可以由你来行使， 哪些权利属于公司。

2. 遇有无法解决的困难即向有关部门反映， 请求支援

当然， 若想在需要帮助的时候能即刻获得帮助， 就必须在平时做足外交工作， 协调工作。曾有位主管抱怨某某重要设备坏了， 报上去却一直没回音； 某部门下店做咨询了解到此事， 立即与公司相关部门联系， 当天维修人员即上门维修， 这就是效率！ 效率来自于沟通！ 管理就是沟通！

1. 鼓励经纪人提意见 可以通过开会研讨的方式， 也可以设立意见箱或单独与经纪人谈话。

2. 适当保护少数不合群的人。真理有时候会掌握在少数人手中。大家都知道“鲑鱼效应”， 有些人不合群是因为缺乏沟通能力， 而有些人却可能是因为卓有能力， 而又爱发表意见而遭致群体的排斥。保护他们， 就是保护店内的活力和生命力。

3. 有计划地招募新人，破格提拔业绩突出的新人，改变店内死气沉沉的局面。

4. 充分利用好老经纪人的经验。

## 店长培训心得体会篇二

店员的仪容仪表我们是窗口行业，营业员的仪容仪表非常重要，要求统一着装，佩带工号，梳理整齐，化淡妆，面带微笑，两脚成45度站立。

礼貌用语顾客走进专卖店到顾客离开专卖店，重点强调规范礼貌用语：“欢迎光临，您好”、“欢迎再次光临”、“请您走好”、“麻烦您到收银台付款，我替您包装”等等。

掌握接近顾客的时机顾客进入卖场时，不应一哄而上，顾客一般情况下可分为三种类型：闲逛型、可能购买型、决定购买型。

对可能购买型，营业员的介绍很重要，要让衣服会说话，必须要耐心介绍，鼓励他试穿，这时你一定要突出本品牌的特点，做工、面料、领口、版型、里衬等等，要求营业员千万不能贬低其他品牌，你要巧妙地让顾客自己来比较，自己来评论试穿的感觉。

因为现在的品牌竞争非常激烈，我们要用服务去取胜，让顾客感受到，不仅仅品牌是名牌，杉杉的服务也是星级服务。

营业员必须注意顾客的面部表情，当顾客一直注意某种商品或者用手触摸时以及和顾客眼光相碰时，可以巧妙地问话并找到切入点，不同类型的顾客要采取不同的方式，尽量满足顾客的需求。

专卖店的仓库在五楼，有时营业员为了一套西服，甚至一件

衬衫往返来回好几次，从不抱怨，只为了作好一笔生意。

商品知识做好营销的重点是商品知识，如果自己本身对自己商品的特征都介绍不出来，销售就不可能作好，所以我们在作好销售的同时要不断的学习专业知识，了解顾客的心理，在推销产品是，一定要让顾客了解商品的特性、优点、好处及保养方法，这就必须要掌握面料的特点与西服的尺寸，灵活运用成衣尺寸与净胸围之间的关系，专卖店每月都进行学习并考核与奖金挂钩。

店长是一间店铺的统领，对店铺的出样、摆放、运作都要有思想和策略，卖场模特的出样要新颖，我们是一星期更换一次，运用色彩搭配创造焦点。

比如断码的西服31127，以前放在货架上无人问津，自从有一次我们让橱窗的模特穿上这种款号的西服，配了一件浅蓝的衬衣，系了一根红色领带，非常抢眼，销售很好，现在不但这种货号畅销，还促成顾客订了一批工作服。

专卖店坚持例会制度，周会由我来主持，月会由经理主持总结，在作好销售的同时，各柜台建立尺码动态表，每一种品种库存尺码都在表上反映出来，动态表上的数量与台帐的数量必须相符，不定时的检查，这样不但有利于补货，而且方便了顾客，缩短了时间，提高效率。

店里的卫生要整齐、清晰给顾客有一个轻松、干净的购物环境，每天早晨重点打扫，中午交接班后必须打扫表面玻璃、地面，晚上下班前将西服罩蒙盖上，防止灰尘。

经过专卖店全体同仁的共同努力，专卖店99年实现销售428万元，日销售最高为12万元，取得了较好的经济效益和社会效益，今年我们又制定了全年销售指标，根据季节性变化，制定了相应指标，季度指标中又制定了月指标和个人指标，超过指标除提成2%作为奖金外，根据超额比例实行超额奖金

最低为100元，这样不但调动了职工的积极性，而且相互之间有了竞争，大家都尽心尽力作好每一笔生意。

## 店长培训心得体会篇三

因为白天上班没有时间、我一直安排大家下班后在微信里背弟子规、月末时小平总结、我要求是每天背四句、可是这个月大家没有天天背、最少的才背17次、我看了评比非常不高兴、于是晨会上我说、上个月31天.我按25天算、每天罚款一元、25为基数、不足的补齐！9点之前交上来、过点双倍！

一、店长说话必须算话、不能打折扣、可以增加一个解决方案！

二、尽量法不责众、以免引起公愤！

三、一但发现事情自己做的让集体不舒服时、迂回一下！

四、问题出现了、道理一定讲明白、说明重要性、不能不了了之！

五、店长不可以武断、要倾听员工心声、

六、人心齐泰山移、咱和员工是一体的、不是对立面、让她们感到你时刻为她好！

## 店长培训心得体会篇四

作为一名店长，公司要求我每月必须进行一次谈话，与员工进行沟通，了解他们的想法与需求。这次谈话不仅仅是一次面对面的交流，更是了解员工对于工作的真实态度和困惑。在这次谈话中，我获得了很多启示，让我更深刻地感受到了作为一位管理者的责任。

## 第一段：站在员工的角度思考

在谈话的过程中，我发现员工们都对自己的工作和巨大的工作压力感到非常苦恼，他们不是不想尽心尽力地去完成工作，而是缺乏了相应的资源、人员和时间等必要条件。因此，我切实感受到想要管理好员工，就必须站在员工的角度思考问题，要考虑到他们的实际需求。

## 第二段：勇敢开展管理倡议

值得注意的是，员工往往会因为各种原因而不敢向管理层提出自己的真实想法，这时作为一名管理者就要有勇气主动倡导，发掘员工的需求，帮助他们排忧解难。比如，我通过制定详细的工作计划，制点员工劳动时间，优化工作流程等一系列方式，让员工加强了自我管理，也更好地完成了工作任务。

## 第三段：坚定信念加强交流

在和员工沟通时，很多问题往往需要较长时间才能得到解决，这时候我们就必须要有耐心，并且坚定信念，继续加强与员工的交流。只有与员工达成共同的目标和信念，我们才能更加成功地执行管理责任。

## 第四段：掌握正确的沟通策略

管理者与员工之间的沟通，不可避免地会出现一些纷争和冲突，这样很容易影响员工的工作任务，甚至影响到整个企业的运营。因此，我们必须要掌握一定的沟通策略，善于处理各种复杂的情况，有效地化解员工间的纷争，这也是我们必须要具备的管理技能之一。

## 第五段：不断提升领导管理能力

最后，作为一名管理者，我们要不断地学习和提高自己的领导管理能力，这不仅是对领导自身的修养和素质的要求，更是对公司长远发展的责任和担当。只有不断自我完善，我们才能够更好地带领员工，使公司不断地在竞争中增强优势。

总之，在这次谈话中，我充分地认识到作为一名管理者，必须要掌握一定的管理理论和实际操作技巧，坚定信念，善于沟通，了解员工的需求并从员工的角度出发进行思考，这样才能够更好地带领员工，为公司的长远发展做出更大的贡献和努力。

## 店长培训心得体会篇五

在不知不觉中就过去了□xx家具的业绩也又一次定格在了持平状态，连续3年的持平，与其他的团队已经拉开了距离。反思去年的工作失误，结合今年工作的整改，有以下几个方面：

一、对团队培养方法欠缺。其实很早就明白今年家园要开业，也早就明白会提拔一大批管理人员。可当需要的时候，直接入职还是会出现岗位与经验衔接不上的问题，异常是调换部门的管理者，适应需要时间，这对于销售肯定是有损失的。我感觉，以后这项工作要主动，提前入手，应当提前2个月，开放一个管理人员培训班，从专业，语言表达，公司理念，甚至具体事务处理等各个方面，虽然前期有些长，可是入职后损失是小的。2个月毕业后，根据成绩，安排入职顺序，其他合格者等待下一次的机会。

二、对团队业绩目标关注不够。目标制定出来后，不能先分析完成的可行性，而是要分析怎样去完成。今年一年有些安逸，缺乏狼性。没有对最终销售起到引导，带领的作用。对不起团队的兄弟姐妹们，大家对我十分信任，要向团队有狼性，领头人必须首先具备狼性。今年，我会把全年任务分解到各部门，再分解到每一天每一个人。每一天对应销售的问题，让大家随时随地的提出，只要是有利于销售的，必须第



一时间解决。

三、对于人人头上有指标这个说法，执行的不够彻底，其实经常提起，可是具体的办法没有落实到其他部门。今年，物流，财务已经有了返单，这是好的现象，我必须会坚持下去，让公司，员工都受益，必须会有很大的收获。

四、带团队想得简单。优秀团队的标准是：有激情，相互信任，服务型，学习型。在这一个环节上，我平时很少研究怎样去带，怎样去考核。基本上是有问题谈一谈，苗头不对沟通一下，不能彻底的解决团队整体的问题。今年年初，我彻底的思考了这个问题，异常是对于此刻团队新人比较多，正是树标杆，讲标准的好时候，等到养成习惯，就更难了。关于这个问题，我是有所研究的，标杆就是完成业绩，标准就仕客满意。

五、对于提升销售的办法想得少。今年的销售有很多失误的地方，比如说小区推广，小区服务，老顾客跟踪等，这些直接与顾客沟通的机会，今年有所忽略，更是让周边的家具城趁虚而入。今年我们单独拿出2个人专门跑小区，负责推广，试行提成制，相信必须会有大的突破。

六、业绩提升的渠道制定。 $\text{净利润} = \text{销售额} \times \text{毛利} - \text{费用}$ 。根据今年市场竞争的情景，我感觉，今年净利润的提升，主要依靠大幅度提升销售额。毛利率有可能会在去年的基础上降低，这个因素要靠销售额大幅提升来弥补，另外，在销售额大幅提升的同时，我们的费用并不是成正比增长，反而会降低我们费用占比。所以，今年销售的关注点在销售额提升上头。

七、关于员工培训，去年有些呆板，单一，缺乏针对性。今年重新制定培训办法，增加管理人员比拼，考核，快速提升管理人员销售技能，让管理人员从基层销售做起。打造一支销售过硬的管理团队。对于带教代练，月训，内训等，严把

质量关，实现提要求，缕流程，做到细致耐心，切实把培训质量提上来。每日下班后增加工作分享环节，做到当天的销售当天总结，当天的事当天提，当天的事当天解决，当天的事当天沟通。保证工作衔接顺畅。争取某年各管理人员都有突飞猛进的发展，为公司输送更多的管理人才。

还有很多的问题需要慢慢梳理，今日就写到那里吧。某年的工作对自我的要求太低，留有很多遗憾。某年我要带领我的团队迎头赶上，努力超越，不打折扣。绝对相信：有志者，事竟成，破釜沉舟，完成销售皆大欢喜；苦心人，天不负，卧薪尝胆，佳荣家具必创佳绩。

## 店长培训心得体会篇六

第一段：

在商场中，店长是一个非常重要的角色，他们需要在经营店铺的同时，负责管理员工、制定发展方针和解决各种问题。在过去的几年中，我一直担任店长的职位，并且从中获得了很多有关经营和管理的经验。在这篇文章中，我想分享一些心得和体会。

第二段：

作为一名优秀的店长，了解自己的店铺是很重要的。为此，我们需要不断了解市场，并做出合适的安排和调整，以保证顾客与产品不断保持联系。此外，店铺环境也非常重要。如果我们的店铺空间布局不合理，或者陈列方式不吸引人，那么顾客就不会愿意进入购物。因此，创造良好的购物体验非常重要。

第三段：

作为一名店长，管理团队也是必不可少的。在我的职业生涯

中，我学到了管理员工的要诀：信任，平等和尊重。通过这些原则，我始终保持着良好的团队精神，这对于店铺的顺利经营非常重要。此外，员工的个人成长也是店长应该重视的。为此，我们应该为员工制定个人发展计划，让他们尽可能地发挥才能。

第四段：

为了实现商店的发展目标，规划也是必不可少的。确保目标的清晰性和准确性是实现成功的关键。在制定目标时，我们应该考虑到各种因素，例如竞争、品牌和规模。制定出能够实现的目标，并设定自我评估机制，对于促进店铺的长期发展意义重大。

第五段：

最后，作为一个优秀的商店，我们必须为顾客服务。了解客户的需求并超越他们的期望将是非常有益的。消费者的反馈是指导商店发展方向的主要依据之一。因此，我们应该及时调整我们的策略和服务方针，以保证客户的持续满意度和忠诚度。

总结：

作为一名店长，经营一个成功的商店是一个充满挑战的过程。我们需要了解市场、管理团队、制定规划以及为顾客提供优质服务。我希望我所提到的这些心得体会对于即将担任店长，或正在了解该职位的人会有所启示。

## 店长培训心得体会篇七

在日常生活中，我们经常可以看到各种各样的商铺，而这些商铺中的店长则扮演了重要的角色，他们不仅仅是管理者，更是商铺的缔造者。作为一名优秀的店长，他们必须具备通

才的能力，具有良好的管理能力和服务意识，这些都离不开他们的心得体会与经验积累。在我多年的共商店铺经营生涯中，我深刻认识到了“店长必须先做到站在顾客的角度思考问题”这个原则，这不仅是一种经验的积累，更是一种情感的体现。

## 第二段：店铺管理的重要性

在经商过程中，管理永远是第一位的，作为店长的我们，必须要做到清楚地认识到店铺管理的重要性。从货品进出、物资调配、员工纪律等方面进行管理，这不仅可以保证店铺的稳定运营，还可以提升顾客的购物体验。在这方面，我就通过不断地反思和总结，学会了更好的思维方式，即站在顾客的角度去考虑问题，关注顾客的需求和感受，从而建立一个良好的购物环境和氛围。

## 第三段：优质服务的重要性

优质服务可以提升顾客的购物体验，进而带动销售量和店铺的口碑。如何提供优质的服务呢？出色的店铺经营者要善于与顾客沟通交流，并可以快速有效地解决顾客遇到的问题。无论是在销售过程还是售后服务当中，都可以在细节方面创造出优质体验，如提供小礼品、提供优质的售后服务，让顾客产生感性认同。最近在我经营的一家服装店中，我聘请了一位专职顾问，为顾客提供定制化服务，可以给每个顾客独特的体验感受，从而提供优质的服务。

## 第四段：团队建设的重要性

一个精诚团结的团队永远比独行侠更容易获得顾客支持。因此，店铺经营者必须重视团队建设，通过与员工的互动和交流，让员工有一种归属感、荣誉感和责任感。在实际中，我会独立为每位员工制定个人发展计划，并将团队成员与目标贴合起来，通过团队活动来放松和协调彼此的关系，这样可

以更好提升店员的工作效率和顾客满意度。

## 第五段：结论

在不同商铺的经营当中，都处于充满竞争的环境，作为一个优秀的店铺经营者，我们必须具备先进的经营理念和经营战略，同时不断优化和改进自己的工作和服务体系。更为重要的是，我们必须要在心理上与顾客沟通达成共识，以达到顾客“得到满意，留下快乐”的目的。这是一个综合能力的大系统，需要我们重视、学习与深刻领会，才能成为一名优秀的店铺经营者。