



【店铺晨会管理】

Shop Morning Meeting Management

主编 祝文欣 / 副主编 戴虹
编著 王琰

您明确开晨会的目的是什么吗？
您是否能够利用晨会达成一天的销售目标？
您是否知道如何召开有效的晨会？
您是否知道如何进行晨会前的准备？
您是否明白如何进行晨会内容的安排？《店铺晨会管理》，帮您打好每天工作的**第一枪！**



中国零售业提升业绩必选培训教材

店铺晨会 管理

Shop Morning Meeting Management

主编：祝文欣 副主编：戴虹
编著：王琰

中国发展出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

店铺晨会管理 / 王琰编著. —北京: 中国发展出版社,
2007. 11

(中研零售商学院“人、店、货”系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 80234 - 082 - 4

I. 店… II. 王… III. 零售商业 - 商业企业 - 企业管理
IV. F713. 32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 154274 号

书 名: 店铺晨会管理

著作责任者: 王 琰

出版发行: 中国发展出版社

(北京市西城区百万庄大街 16 号 8 层 100037)

标准书号: ISBN 978 - 7 - 80234 - 082 - 4/F · 660

经 销 者: 各地新华书店

印 刷 者: 中国纺织出版社印刷厂

开 本: 700 × 980mm 1/16

印 张: 10.75

字 数: 80 千字

版 次: 2007 年 11 月第 1 版

印 次: 2007 年 11 月第 1 次印刷

印 数: 1—6000 册

定 价: 21.00 元

咨询电话: (010) 68990625 68990692

购书热线: (010) 68990682 68990686

网 址: <http://www.developress.com.cn>

电子邮件: drpub@126.com

版权所有·翻印必究

本社图书若有缺页、倒页, 请向发行部调换



祝文欣 先生

中国零售业著名营销管理专家
中国连锁经营协会零售业顾问
中研国际首席零售管理顾问

在与国内外著名品牌管理咨询机构多年的合作与交流中，祝先生积累了丰富的零售终端管理、渠道运作、市场战略规划的经验，尤其擅长卖场选址、卖场布局、卖场订货、卖场促销、卖场人员管理等。

祝先生足迹遍及中国28个省，50多个城市，主持过1000多场专业培训课程，服务过200多家连锁零售企业，以及50多家知名商场，拍摄了专门针对零售终端的系列光盘《店铺业绩提升之天龙八部》及其他专业VCD产品200多集，主编出版了30余本品牌打造及加盟商终端管理专业书籍。多年来祝先生一直秉承“传道、授业、解惑，心存助人之心”的理念，致力于将中外先进的零售终端经营理念、营销管理模式引入中国零售业，是零售业不可多得的实战派专家、顾问。

近年来主讲过的部分大型活动：

2001年 中国连锁经营协会主办服装行业论坛

主讲：《创建连锁零售企业的快速反应模式》

2002年 虎门国际服装博览会论坛

主讲：《生产型企业如何转向品牌零售型企业》

2003年 中国连锁经营协会主办服装行业论坛

主讲：《加盟商如何投资服装品牌》

2004年 人民大会堂，由高科技产业化研究中心和人民日报社主办的首届中国市场战略论坛

主讲：《赢在品牌 决胜终端》

2006年 与中国500强企业之一的国美集团强强联手，推出《品牌创富 渠道为王》全国大型主题对话巡回论坛

主讲：《国美渠道战略》

2007年 与杭州市政府等联合成功举办经销商千人财富论坛《渠道创富 决胜终端》，及首届百货行业的沟通交流财富论坛。

主讲：《中国零售业的十大商机》

部分服务客户：

燕莎友谊商场 北京赛特商场 上海东方商厦 香港新世界百货 王府井百货大楼 北京华联商厦 中友百货 北京西单商场 北京翠微集团 北京双安商场 北京崇光百货 北京新东安市场 大连友谊商城 青岛海信广场 世纪金花股份有限公司 皮尔·卡丹 七匹狼 劲霸 柒牌 ELLE 艾格 阿依莲 耐克 以纯 美特斯·邦威等三百多家零售企业与品牌



王 琰 女士

中研国际品牌零售顾问

曾历任知名运动品牌、休闲品牌高级培训经理，多年终端店铺培训及管理工作使王女士具有丰富的培训实战经验，尤为擅长终端店铺人员管理、销售技巧、沟通技巧、员工激励、服务技能的培训。对品牌公司培训督导系统管理具有丰富的经验。

擅长课题：《卓越店铺服务》《金牌店长》《卓越督导》《赢在工作》

中研国际品牌管理咨询机构，是专业为品牌企业提供零售管理培训、渠道运作、市场战略规划、导入先进管理模式的权威机构。成立8年以来，为8000余家企业提供战略规划、实战培训、咨询辅导等服务，超过20万人次参加过SEC在全国各地举办的培训活动。

中研国际零售商学院

课程包括：提升店铺业绩之天龙八部、创造总代理亿万业绩之北斗七星、店铺营销之六脉神剑、疯狂卖手、金牌店长特训营、卓越督导特训营、陈列特训营等。

店铺诊断服务

中研国际专业顾问针对客户提出的诊断需求，通过现场调研、访谈等方式对店铺形象、店务、货品、人员管理等进行分析，找到店铺存在的问题及其原因，提出解决方案，最终汇报诊断结果、提交诊断报告，帮助店铺找到实现规范化经营、业绩提升的方向。

专业出版与定制服务

中研国际已出版了专注于零售终端营销和管理类专业图书、VCD产品70余种，并为品牌企业量身定做终端运营的培训工具，将店铺营运规范、销售技巧、陈列技术、督导的教练技术、优秀代理商成长历程等拍摄为情景剧式VCD，配以专家顾问点评，便于员工轻松学习。

国际商务考察

国际商务考察项目融合国际著名展会参观、世界著名百货商场及商业街区调研考察，结合中国市场实情的品牌、零售、营销的专业培训等，专注于建立提供快捷、领先服务的国际时尚流行情报平台。

《服装经销商》杂志

第一本专业为服装经销商提供零售经营资讯服务的财经杂志，致力于解决服装零售商经营管理中的实际问题。实战、实用、实效，为中国800万服装经销商业绩提升而服务。



智慧待命·随时服务

咨询热线：

(北京中研国际零售商学院) 010-83548051/61 15810468091

(广州中研国际零售商学院) 020-37585070/71 15920152386

(杭州中研国际零售商学院) 0571-56196020/30 13989894501

<http://www.sec-china.com>

责任编辑：刘连军 王祝萍

装帧设计：Design彭◎

图书安全套索印刷 13141321092

SEC

SYSTEM OF EXPERT CONSULTANCY

品牌顾问 零售专家

中研国际

零售业智慧产品供应商

百战归来再读书！
社文斌

知识改变命运，学习成就未来

这是一个什么样的时代？

对于这个问题，众说纷纭。无疑，这是一个风云激荡的时代，也是一个机会频生、奇迹迭出的时代，更是一个人人都渴望成功而且有很多机遇成功的时代。

统观零售行业也是同样道理。人人都渴望成功，但是，透过时代的滤镜，纵使是成功者，不成熟者也不乏其人：或为语言上的巨人，实为实践上的矮子；或为财富上的富翁，却是精神上的乞儿；或在偶然中一跃龙门，却在零售业激烈的市场竞争中销声匿迹……

我们生存的时代可以称之为“五化”时代，即知识资本化、创新加速化、教育终身化、经济全球化、竞争白热化，要在这样一个时代中生存，学习是唯一的途径。唯有知识才能改变命运，只有学习才能成就未来。

首先，时代逼迫你学习。当今零售业市场，唯一不变的就是“变”，一是变化快，一日千里；二是变化多，千变万化。一个零售人员必须了解时代、把握时代，只有真正把握了时代的脉搏，才能不被时代所抛弃。诚如诸葛亮所吟唱的那样：“大梦谁先觉？平生我自知”！在21世纪，不学习的人，是废人；不充电的脑袋，是石头；不学习的组织，是坟墓！

其次，竞争逼迫你学习。虽然，自20世纪90年代以来，零售业已经是中国经济改革中变化最快且最具活力的行业之一，但进入21世纪后，我国零售业面临的是加入WTO后的巨大挑战。自2005年我国零售业全面对外开放，接踵而至的是沃尔玛、家乐福等世界一流零售企业的近距离竞争，中国零售业要突围、要崛起、要强大

必定要经历一场求新求变、脱胎换骨的转变。

最后，发展逼迫你学习。目前，数以万计的企业开始创建学习型企业，有自己的培训中心，千方百计地让自己的员工多学习、多充电，实现人才升值。美国 IBM 公司在本土每年花费 1 亿美元用于进行 130 万人次的继续教育；福特汽车公司每年要开设 2000 项有关人才培训内容。安于现状、不思进取的结果只能是不断贬值、被淘汰出局。无疑，不论对企业，还是对个人而言，不断学习是与时俱进、不断超越的唯一途径。

对于零售业从业人员来说，成功的标志究竟是什么？成功有无必然性？成功的必然之路在哪里？作为店长如何制订自己的职业规划，从而成为明日的富翁？作为督导如何做好自己的人生设计，从而步步为营，改变自己的命运？谁是卖场的上帝？顾客！如何抓住上帝的心理，使销售无往不利？如何成为一个优秀的教练式管理者？如何利用晨会达成一天的销售目标？店铺如何选址，如何规划，如何布局？“旺季取利，淡季取势”，面对销售旺季如何未雨绸缪，决胜旺季？面对市场淡季，如何拉动市场，火烧淡季……

针对上述种种问题，中研国际品牌管理咨询机构精心策划了专注于零售终端的中研零售商学院“人、店、货”系列丛书。本系列丛书围绕人员、店铺、货品，这零售终端的三大关键问题，分别阐述如何全面把握、有效利用这三大要素，不断提高终端销售业绩，力图给正在零售之路上探索、拼搏的零售业大军以强有力的支持与引导。

知识改变命运，学习成就未来。成功的实质，并不是战胜别人，而在于战胜自己。你不可能也不可以去阻止别人的进步，你唯一能够改变的就是自己。而改变自己的唯一道路就是学习！零售业的朋友们，当你明白了这一点，还犹豫什么呢？赶快阅读本系列书籍，让我们一起学习，一起进步吧！

祝文欣

2007年9月

近年来，随着外资企业相继来中国设立分支机构，流行于欧美、日本、韩国和中国台湾等的早锻炼（业内人士称之为“晨会”或“朝会”）也渐渐开始在中国内地和沿海一带流行，并为一些本土企业所吸收、发扬。

可口可乐中国总部及下属每个分公司每天都必须开早会。早会的第一项工作就是所有的销售人员站起来振臂高呼口号，声音不响亮的话重新再来，直到发出最强有力的声音为止，目的就是呼出一晚上的霉气，换来一整天的士气。

台湾某公司实行特殊的“早锻炼”。该公司规定：每天早上员工到公司的第一件事是在办公室的过道上集合，并安排每人讲一个笑话，规定讲者要够大声，表情够丰富，听者要放声大笑。

如今一些店铺每天都要在门口集合全部店员，并要求



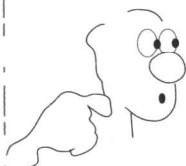
店员按规定认真做体操。他们每做完一节，负责人就会另换一名员工出列，站在对面喊着节拍带领其他员工做操，由于他们太投入，往往“忘乎所以”，常引来路人的注目。

“晨会是门店的灵魂”，“晨会经营其实就是财富经营”，无疑晨会具有不可估量的功效。晨会，是释放激情的最佳表现方式。没有激情的人就如燕雀，没有雄心，难以成就事业；有激情的人充满了动力、爆发力和战斗力。而晨会，正是释放这三种力量的最佳方式。

晨会能产生巨大的激励作用，它可以鼓舞士气，推动业绩的增长，并最终带动一个团队、一个整体的前进与成长。晨会又是一项需要长期经营的工作，需要做好一个长期的、系统性的计划，并且在形式上、内容上不断创新才能使晨会富有生命力。

但对许多店长来说，如何开展长期有效的晨会常常是他们的难题。中研国际品牌管理咨询机构已经出版了三本关于晨会的书籍：《晨会故事99》、《晨会游戏99》、《晨会话题99》，而本书则致力于全面介绍终端店铺晨会的流程，可与上述三本书结合起来阅读，以期帮助终端店铺的管理者开好晨会，打响每日工作的第一枪。

百战归来 再读书



决胜终端，零售为王！

中研零售商学院“人、店、货”系列丛书

☞ 什么是影响店铺业绩的核心力量：

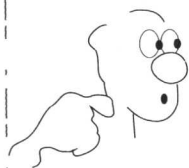
☞ 高绩效的狼性团队，规划有致的店铺，货如轮转的商品管理。

- ★ 如何利用晨会达成一天的销售目标？
- ★ 如何成为一个优秀的教练式管理者？
- ★ 如何抓住顾客的心理，使销售无往不利？
- ★ 如何有效借助卖场策划达到最优的营销目的？
- ★ 如何从容应对市场的淡旺季？

.....

中研顾问针对上述问题，推出专注于零售终端的中研零售商学院“人、店、货”系列丛书，帮您解决终端店铺运营中的关键问题，全力打造具有卓越竞争力的旺铺！

百战归来 再读书



决胜终端，零售为王！

中研零售商学院“人、店、货”系列丛书



《店铺晨会管理》
《店铺教练技术》
《老板第一，顾客第二》
《改变店长一生的10堂课》
《影响督导一生的10堂课》
《卖场顾客消费心理》
《店铺优秀销售团队是这样炼成的》

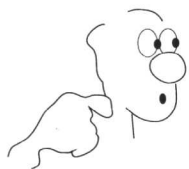


《卖场策划》
《卖场选址与布局》
《卓越服务的30个习惯》
《店铺VIP客户管理》



《淡季营销》
《备战旺季》
《砍掉库存》

百战归来 再读书



花多少钱能买到中研顾问团

20 余年的经验?

打造**亿万**业绩的经销商系列丛书

本系列丛书为零售业经销商量身定做，
为您提供一整套实际操作与运营的思路和方法，
让您的管理更有效，让您的业绩进一步提高！

1. 《经销商必读的10堂课》

作为经销商，如何制订一个切实有效的战略目标规划？

如何快速提升自身能力？

如何扫除市场开发过程中遇到的障碍？如何开拓您的销售渠道？

如何建设一支高绩效的团队？

如何提高您的终端管理水平？如何应对管理中的危机？

改变您一生命运的中研课堂，将带您走出这一系列的困惑。

2. 《打造高绩效经销商团队》

什么是经销商成功的基础？团队的力量。

如何快速而有效地建立一支高绩效的经销商团队？

如何选择领导风格？如何进行有效的员工激励？

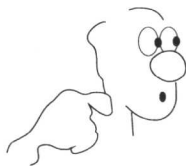
如何制订团队的目标？如何开展团队绩效管理？

如何轻松驾驭经销商团队销售分支机构？

如何实现经销商团队营销信息系统化管理？

本书教您迅速提升团队的“整体势能”，全力打造高绩效的经销商团队！

百战归来 再读书



花多少钱能买到中研顾问团

20 余年的经验?

打造亿万业绩的经销商系列丛书

本系列丛书为零售业经销商量身定做，
为您提供一整套实际操作与运营的思路和方法，
让您的管理更有效，让您的业绩进一步提高！



3. 《经销商区域招商》

为什么招商会年年开，次次爆棚，销售网络却一直不健全？

为什么动用了大量资源策划招商会，却总是招不来自己想要的加盟商？
招商真有这么难？

如何策划招商会？如何招揽参会客户？

如何进行会务筹备？如何安排培训课程？

如何有条不紊地实施招商会？

如何开展会后客户跟进？

详细操作流程描述+经典成功招商案例

打开本书，中研专家将会告诉您，招商其实很容易！



4. 《经销商大客户管理》

市场竞争日益激烈，

客户管理已成为经销商建立竞争优势的一项强力武器。

大客户是经销商的生命之源，财富之源。

如何建立大客户管理战略及计划？

如何组建大客户管理机构？

如何有效开发和维护大客户资源？

如何提升大客户的满意度与忠诚度？

如何强化对大客户的有效督导？

如何建立大客户预警管理机制？

打开本书，一切将迎刃而解。

店铺晨会管理

DIAN PU CHEN HUI GUAN LI

目录

第一章 晨会——店铺业绩提升的重要因素	(1)
第一节 晨会对店铺业绩的意义	(2)
第二节 晨会的鼓舞激励作用	(6)
第二章 晨会流程的总述	(13)
第一节 晨会前的准备	(14)
晨会主题确定	(15)
晨会内容的确定	(18)



晨会文件资料的准备	(21)
第二节 晨会的主持	(25)
第三节 常见形式	(27)
激励型	(27)
总结型	(27)
分享型	(27)
辅导型	(28)
头脑风暴型	(28)
第四节 晨会跟进	(29)
第三章 晨会的内容	(33)
第一节 销售回顾	(34)
日销售的生意回顾	(34)
月、季、年度生意回顾	(35)
第二节 制定目标	(39)
制定目标的 SMART 原则	(39)
如何制定目标	(44)
销售分析	(51)
第三节 新品上市	(52)
第四节 服务跟进	(56)
为什么要谈服务	(56)
如何去谈服务	(61)
第五节 人员分工	(63)

关于人员分工	(63)
晨会上的人员分工	(68)
第四章 有效的晨会主持技巧	(71)
第一节 晨会中的互动	(74)
第二节 晨会的时间控制	(77)
把握好晨会的主题	(77)
为晨会规定节奏	(79)
合理和灵活地调整晨会节奏	(79)
第三节 晨会的有效表达	(80)
为什么需要有效表达	(80)
如何有效表达	(82)
第四节 晨会故事	(86)
第五节 晨会话题	(90)
第六节 晨会游戏	(93)
游戏拓展对店铺业绩的提升作用	(93)
晨会游戏示例	(95)
第七节 晨会音乐的选择	(97)
音乐对我们的影响	(97)
晨会音乐的选择	(100)
第八节 晨会总结	(101)