

人力资源管理:培训店员如何才能取得好的效果 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/474/2021_2022__E4_BA_BA_E5_8A_9B_E8_B5_84_E6_c67_474590.htm 谈起当前终端销售人员培训所面临的瓶颈，那些培训管理人员也是无奈的苦笑，有苦说不出“培训活动开展的不少，培训讲师聘请的也不错，培训费用投入的更不菲，为什么培训的效果总是不甚理想呢？”。为什么培训的效果总是不显著呢？其中销售人员反映最强烈的是培训方式层面：1、培训方式过于呆板、陈旧，多是讲师滔滔不绝、讲个不停，偶尔夹杂些互动成份在里面。学员总是处于被动接受过程，难以从收获永久珍藏培训记忆，和优越参与的满足感。如果想要培训达到预期的效果，培训就不能如走过场，单调无味的培训形式肯定会让店员们感到无趣和反感。好的培训方案只是初步的想法，要把想法落实，除了公司提供的培训之外，作为店长的日常性培训就更为重要。一对一店员教育 很多企业培训都是以确定的主题，在会议室或教室进行讲解、讨论和分析。这种培训一般都是集体式培训，所有销售人员一起参加，培训形式刻板，内容多停留在理论阶段，效果多只能停留在表层，不能深入和强化，不能充分与实际工作相结合。所以，这种培训不具备针对性，比如说店里来了新店员，那样主题式的培训显然是不合适的，这样应该选择一对一沟通，避开营业高峰期利用休息间隙，对店员有针对性地进行培训。现场说法式培训 该方式由店长或者促销组长在销售现场结合产品实例和客户实例进行现场示范，因人施教，手把手地进行实战演练，该培训方式针对性，与店员工作结合紧密，因而能进一步强化、深

化效果，使店员的实战技能得到真正的提升，但往往因为人手不够或者思想上不重视而不能真正的实施。餐桌交流式培训情绪比技能更重要。店员在工作中经常会遇到各种各样的问题，因而难免会有不良情绪，如何疏导不良情绪、缓解心理压力呢，就需要餐桌交流式的培训，经常来个小聚餐，借工作餐之时，进行情绪引导，提高其工作激情。有些主管一看销量下降就怪罪店员不用力却不知道如何给店员娱乐竞赛式培训 团队文化是店员管理先进手段，以此增强店员的归属感、纪律感、协作意识及高度的责任感，因此在业余时间可以多进行一些娱乐性和实战性的团队竞赛式的培训，让枯燥的产品知识变成有趣的活动，使店员更主动、更乐意、更容易到达技能培训的效果。我曾经策划过一个比较有趣的团队竞赛式培训——产品促销辩论赛，为了让店员迅速掌握产品特点并提高实战水平，将店员分成两组，分别代表我方产品和竞争对手的产品，各找论据，进行合理有效的终端拦截，如此几个回合，便将产品的卖点甚至同行业的相关知识都了如指掌。随机创造式培训 其实培训还可以根据不同的需要进行巧妙的策划，从而使效果更好。为了使一批的新入职店员迅速掌握产品销售技能，可以让这些店员冒充消费者，只要有同类产品的卖场，就进去先听一下别人如何讲解，如何攻击我方产品，“多听多看，熟能生巧”，“知己知彼，百战不殆”，这样使这批店员就在很短时间就掌握了系列必备的知识与技能。相互学习提高法 这种培训方法要求店员在日常工作中，能相互学习与交流，扬长避短，提高店员的整体服务水平，从而提高销售业绩。这种培训工作可由店长组织，在日常工作中进行，不必专组织时间进行培训，平时多引

导店员自发地成为一名知识型的销售顾问，不定期地对产品知识进行回顾和情景演练，多购买一些产品相关知识的书籍一起学习一起讨论。让店员具备强有力的推荐力的前提条件。另外，循循善诱地让她们对知识进行整理、串联。通过情景演练、活学活用的方式进行强化。从而让她们能够把各种知识运用自如。

实例分析法 这种培训方法通常是利用拍摄手段，将店员一天的工作记录下来，然后店店员观看，发现不足的地方，并提出改善的措施。这种方法能让受训人员主动思考，寻找问题及答案，从而有效提高受训者发现问题及解决问题的能力。

会议法 这是零售店管理人员培训的一种常规技巧，店长可以利用一些日常销售会议及参观访问活动等对店员进行培训，这种培训方法比较经济，也有利于培养团队精神。

培训是一种学习的方式，怎么把学习的东西记住，并能够运用到实战中获得业绩的提升，才是培训的最终目的。而良好的培训方式便是提供给销售人员乐意学习、能够记住、通往实战的有效方法。鼓劲，其实良好的情绪引导作用是非常大。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com