

# COACHING HANDBOOK

4 WEEKS COACHING FOR NEW STAFF



PANDORA

# 1<sup>ST</sup> WEEK

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
店务日常	基础设备, 家具名称, 物料和办公用品店铺分布带教	熟悉店铺工作环境		<ul style="list-style-type: none"> <li>为新员工介绍商场及周边环境、商圈情况、顾客客群特点;</li> <li>为新员工介绍店铺环境; 店铺分区、库房位置及物品摆放等;</li> <li>为新员工的介绍店铺内的其他伙伴, 并明确告知之每人的工作职责;</li> </ul>	1: 请找出门店中宣传册摆放位置 2: 请找出门店中购物袋摆放位置 3: 请找出门店中包装盒摆放位置 4: 请找出门店中陈列道具位置 5: 请找出门店中价格粒存放位置 6: 请找出门店中物料工具摆放位置 7: 请找出门店中A4纸张摆放位置 8: 请说明门店每个家具的名称? 9: 请指明店铺货品总仓摆放位置? 10: 请指明后仓中陈列用具, 文件, 私人用品, 物料的存放要求位置? 11: 请指出店铺的新品区, 戒指壁柜, 耳环壁柜, 项链壁柜位置? (背1, 背2, 背3)			
	店铺和商场规章制度, 公司规章制度带教	清楚公司和店铺要求	POD—道德规范课程; 开设POD帐户, 并完成课程学习。结合店铺使用手册完成本单元练习。 P5.1—5.5		1: 请说明公司的请假制度要求和要求时间点? 2: 事假/年假制度要求报备的时间点? 3: 换班制度的要求? 4: 店铺规章制度要求? 5: 商场规章制度要求? 6: 公司对旷工的处理标准?			

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
店务日常	第一印象——店铺形象	清楚门店营运要求	店铺使用手册 P3.1—3.1.12	结合店铺使用手册内容，与员工共同确认店铺开业前需： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 做好的准备；</li> <li>● 卫生检查标准；</li> <li>● 所有电源设备；</li> <li>● 电脑、音响、香氛机、打卡机使用及开启；</li> </ul>	1：请利用学习的店铺形象标准，查看门店中需要改进的部分？（操作题） 2：店铺形象包括哪些方面？ 3：请说明店铺形象的标准？			
	第一印象——人员形象	清楚人员形象要求	店铺使用手册 P3.1.3-3.1.3-6	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 结合店铺使用手册的内容，与员工一起确定公司员工形象标准</li> <li>● 店长为员工示范标准的妆容和站姿，蹲姿，发型</li> <li>● 让员工进行站，蹲的练习，并进行指导纠正(鼓励式沟通方式)</li> </ul>	1：让员工对店铺人员进行查找，发现店铺人员形象存在哪些问题？为什么？（操作题） 2：员工妆容，发型的要求是什么？ 3：员工的工服，工鞋，佩戴要求是什么？ 4：请示范正确的站姿，蹲姿（操作题）			
	开店工作流程	清楚开店工作流程		安排新员工与老员工共同班次，实际参与一次早班开店	1：开店工作有哪些事项？ 2：其中妆容和佩戴需要在开店前多久完成？			
	闭店工作流程	清楚开店工作流程		安排新员工与老员工共同班次，实际参与一次晚班闭店	1：闭店有哪些工作事项？其中日结上传最晚时间？ 2：最晚什么时间工作群报销售？ 3：最晚多久同财务发送报表邮件？			
	指纹打卡机	指纹打卡机使用方式			1:指纹打卡机的使用规范？ 2：指纹打卡机在什么时间点使用？			

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
系统操作	AR系统操作	熟悉系统操作	店铺使用手册 P4.1.1—4.1.2-26	<ul style="list-style-type: none"> <li>与员工沟通，明确带教目标</li> <li>店长为员工示范AR的具体操作（日结处理，日常上载，销售流程，退换货操作，库存操作，闭店操作）</li> <li>与员工一起再次进行所有操作（员工主操作），提醒员工，并指导（鼓励和赞赏的沟通方式）</li> <li>让员工单独进行所有系统的再次操作，进行总结（鼓励沟通）</li> </ul>	1：系统开单流程是什么？ 2：换货操作室什么？（原单换货，非原单换货操作） 3：退货操作是什么？ 4：入库的操作？ 5：出库操作？ 6：库存如何查询？如何查询门店畅销品？如何查询门店平销品统计？ 7：请查处***商品的本店库存和周边门店库存情况？ 8：闭店系统操作有哪些？			
	收银带教（AR&用友）	熟悉收银流程和方式	店铺使用手册 P4.2.1—4.3-8	<ul style="list-style-type: none"> <li>与员工沟通，确认目标</li> <li>示范操作(所有的收银方式：支付宝，POS机，现金)，并说明注意事项</li> <li>员工操作，店长指导（鼓励式沟通）</li> <li>员工对收银和现金操作再次独特操作，并补充收银注意事项强调</li> </ul>	1：信用开支付操作？ 2：支付宝，微信支付操作？ 3：现金收银操作？ 4：顾客购买中有一款7折货品的收银操作 5：门店有1280送手链活动的收银操作？ 6：若顾客是VIP，享受9折优惠，收银操作？			
	会员系统修改	会员系统修改清晰			1：怎么在本店系统中进行会员制度的更改？			
	手写小票	掌握手写小票注意事项		<ul style="list-style-type: none"> <li>讲述手写小票使用情况和原则、</li> <li>示范手写小票要求和注意事项</li> <li>员工单独手写小票操作，店长检核</li> </ul>	1：手写小票在什么情况适用？ 2：手写小票注意事项？ 3：如何进行手写小票操作（操作题）			

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
设备操作	电视机使用	清楚设备使用		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 演示视频打开操作</li> <li>● 员工独立完成（鼓励式沟通）</li> </ul>	1：视频声音的要求是什么？  2：怎么进行视频打开/关闭操作？			
	洗银机操作带教	洗银机流程和方式	店铺使用手册 P3.4—3.4.3-8	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 与员工沟通，确认目标</li> <li>● 店长示范完整操作（做到一客一换，拨开电源等关键点，特别强调ROSE和珍珠类不进洗银机）</li> <li>● 员工操作，店长指导(鼓励赞赏沟通)</li> <li>● 员工独立完成，并讲述洗银机操作注意事</li> </ul>	1：洗银机不能清洗哪些材质？  2：洗银机的架子每一层需要摆放标准是什么？  3：洗银机如何操作（操作题）			
	APP学习系统	清晰APP学习系统操作	店铺使用手册 P2.5.1—2.5.23	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 店长利用店铺使用手册 为员工介绍APP界面，协助员工下载APP</li> <li>● 店长操作示范APP学习流程</li> <li>● 员工单独进行APP学习操作并在店长指导下完成至少一门课程</li> <li>● 鼓励员工，再次强调APP学习好处和要求</li> </ul>	1：线上APP学习中可以学习到哪些内容？  2：请示范操作学习APP中induction training 2-1（操作题）  3：如何利用APP进行个人信息的设置和修改？			

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
书面	报销售带教	微信报销售 书写流程		<ul style="list-style-type: none"> <li>说明报销售时间节点，并讲解销售模板和数据计算公式（以区域为主）</li> <li>讲解销售中的具体数据在ERP系统中的查询方式（销售额，新品，ASP，UPT，客单，手链达成）</li> </ul>	1：以目前销售23444，全天任务54000，练习中午2点和下午6点报销售格式（操作题） 2：以目前销售23444，全天任务54000，练习晚上报销售格式 3：规定什么时间节点需要报销售？ 4：晚上报销售需要哪些数据（以区域为主）			
	电脑个人业绩	清楚电脑个人业绩填写要求		<ul style="list-style-type: none"> <li>店长示范个人业绩填写操作（文件夹查找，填写注意事项）</li> <li>员工单独操作，店长指导</li> </ul>	1：请在电脑中录入个人业绩（操作题）			
	妆容照拍摄要求	妆容照拍摄		<ul style="list-style-type: none"> <li>明确拍摄时间结点要求和拍摄内容（全身+细节照）</li> <li>员工拍摄，店长指导（鼓励式沟通）</li> </ul>	1：妆容照发送时间点？ 2：妆容照的要求和内容？ 3：请为同事拍一张妆容照？（操作题）			
	店铺日志填写	掌握店铺日志填写要求		<ul style="list-style-type: none"> <li>示范店铺日志填写内容和要求时间（每天填写，填写内容全面，有需要交接内容填写）</li> <li>模拟让员工进行当天店铺日志填写，店长指导（鼓励式沟通）</li> </ul>	1：店铺日志什么时间点填写 2：店铺日志中店务交接会填写哪些内容呢 3：请就今天内容进行店铺日志的填写			

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
产品知识 带教	DNA&价值观带教流程	掌握DNA和价值观	店铺使用手册 P1.1—1.3-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用店铺使用手册为员工讲述PANDORADNA和价值观，以及DNA背后的含义</li> <li>● 考核员工品牌历史和DNA价值观</li> </ul>	1：PANDORA的DNA是什么？每个DNA的含义是什么？			
					2：PANDORA是什么时候成立，什么时候进入中国？			
					3：PANDORA的价值观是什么？代表着价值观的神兽叫什么？			
					4：PANDORA的使命是什么？愿景是什么？			
					5：如何同顾客进行品牌介绍（操作题）			
					6：PANDORA品牌特色是什么？			
	SKU识别	清楚SKU识别	店铺使用手册 P2.4-1		1：SKU中分别的含义			
					2：说出门店手链的尺寸大小			
					3：手镯有哪些尺寸			
					4：项链有哪些尺寸			
				5：戒指有哪些尺寸				

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
产品知识带教	基础材质工艺带教流程	掌握PANDORA的所有材质和工艺特点	APP-induction training 1-2 店铺使用手册 P2.1-1---2.2-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用货品为员工展示PANDORA的材质（925银，氧化银，有机宝石，天然宝石，人造宝石，14K金，间金，珐琅，琉璃），并结合资料说明每一个的特点和好处（如琉璃，产自意大利穆拉诺，纯手工制作，工艺精湛，色泽透亮，独一无二）</li> <li>● 店长对畅销品的产品进行抽查，让员工说明材质（抽查产品建议至少5个），指导补充总结</li> <li>● 利用产品为员工展示工艺(镶嵌工艺：包镶，密钉镶，齐顶，抓镶，钉镶)</li> <li>● 利用产品为员工展示工艺（常用切割：玫瑰型，明亮圆型，心型，星型，揽尖型，公主方型）</li> <li>● 店长对畅销品的工艺进行抽查，让员工说明工艺特点（建议抽查5个），补充总结</li> </ul>	<p>1：请说出PANDORA的主要材质？</p> <p>2：请分别找出925银，氧化银，有机宝石，天然宝石，人造材质，14K金，间金，珐琅，琉璃的产品，并说材质特点？</p> <p>3：请找出包镶，密钉镶，齐顶，爪镶，钉镶产品各一个（操作题）</p> <p>4：请找出玫瑰型切割，明亮圆型切割，心型切割，星型切割，揽尖型切割，公主方型切割(操作题)</p> <p>5：请说出新品盘中其中三款产品的材质和工艺？并进行搭配</p> <p>6：请就畅销品盘的产品其中三款说出材质和工艺特点并进行搭配</p> <p>7：请找出3D，闪烁，气泡，切割琉璃，分别说明其特点？（操作题）</p>			

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
陈列带教	基础陈列指引带教	掌握基础陈列要求	店铺使用手册 P3.1.1- 3.1.12	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用店铺使用手册 和陈列展示为员工示范基础陈列要求</li> <li>● 店长示范如何维护陈列标准（主题盘，橱窗，壁柜）</li> <li>● 员工参与进行陈列指引维护，店长指导</li> </ul>	1：关于戒指的陈列标准是什么？			
					2:关于主题盘中的畅销品的陈列要求是什么？			
					3：价格粒如何使用摆放？			
					4：新品盘陈列标准是什么？			
					5：ROSE盘陈列标准是什么？			
					6: 15W盘陈列标准时什么？			
					8：套组陈列标准是什么？			
					9：五行架陈列标准是什么？			
					10：串盘中标价签摆放要求？			

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
货品带教	货品点数	掌握点数要求原则		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 确认店铺点数原则和时间节点</li> <li>● 店长示范点数流程，以及点数卡运用</li> <li>● 指导员员工点数，并审核点数结果</li> </ul>	1：怎么进行库存点数，记录？			
					2:怎么进行柜面点数，记录？			
	货品安全销售	销售中货品维护		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 确认销售中货品安全意识（销售中员工托盘不离手，顾客佩戴后不离眼，边推荐边归位），明确带教目标</li> <li>● 店长示范在销售中的安全货品安全注意事项（示范动作</li> <li>● 员工练习，店长指导</li> </ul>	1：货品安全要求和制度是什么？			
					2：货品安全练习？销售中如何保障货品安全			
	补货	清楚库存货品位置			1：请分别说明每个抽屉的SKU范围？			
					2：请找出背柜中***产品在库存中哪个位置？			
3：请找出戒台中***产品在库存中的位置？								
				4：请找出串盘中***产品在库存中的位置？				
				5：如何进行柜面的价签摆放要求操作（新，旧仓储）				

# 2<sup>ND</sup> WEEK

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
设备操作	香氛机	香氛机使用方式	店铺使用手册 P4.5-1—4.5-13	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 与员工沟通，确认目标</li> <li>● 店长示范操作使用香氛机</li> <li>● 员工操作，店长指导（鼓励沟通方式）</li> <li>● 员工单独操作</li> </ul>	1：香氛机作用是什么？			
	客流机	客流机使用方式		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 与员工沟通，确认目标</li> <li>● 店长示范操作使用客流机</li> <li>● 员工操作，店长指导（鼓励沟通方式）</li> <li>● 员工单独操作</li> </ul>	1：怎么查看前一日客流？ 2：如何导出客流报表（操作）			
书面	小白板书写带教	清楚小黑板书写流程		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 店长讲述小白板每个版块的内容（KPI，排版畅销，平销，货品统计）</li> <li>● 实际为员工演练KPI部分如何填写，需填写哪些数据</li> <li>● 员工实际练习制作KPI填写数据（电脑填写进行打印）</li> </ul>	1：小白板中有哪些模块，分别有什么作用？			
					2：怎样制作KPI模块中的表格			
					3：货品统计更换的周期是多久？			

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
服务流程带教	CWS流程	清楚CWS流程	店铺使用手册 P3.2.1—3.4.5-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 与员工沟通，明确带教目标</li> <li>● 与员工展示CWS中感动环节的流程和注意事项（展示中重点为PANDORA迎宾，品牌推广，挖掘需求）</li> <li>● 让员工进行单独练习，店长指导总结（鼓励式沟通）</li> <li>● 店长为员工展示CWS中展现环节（展示重点为FAB和故事，附带销售组合搭配，异议处理，赞美）</li> <li>● 员工单独进行练习，店长再次指导总结（鼓励沟通）</li> <li>● 为员工展示收获流程（演练重点品牌推广，保养）</li> <li>● 员工单独练习，店长总结指导</li> <li>● 员工单独进行CWS整个流程练习，店长指导总结跟进（鼓励式沟通，提出提升点）</li> </ul>	1：什么是CWS，CWS有哪些环节？  2：请演练感动环节 3：请演练展现环节 4：请演练收获环节 5：非购买顾客的售后服务操作演练？			
	售后保养操作流程	明确售后保养操作流程	培训手册— PANDORA售后 保养操作规范	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 演示售后保养操作流程（双方都有空，店铺繁忙两种情景）</li> <li>● 员工演练操作流程，店长观察指导</li> </ul>	1：店铺繁忙，顾客不愿再门店等候，店铺保养流程是什么？  2：双方都有空时，店铺保养流程是什么？  3：请演练店铺繁忙时的操作流程（操作题）			

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
产品知识带教	生日石 星座 迪士尼	清楚生日石的宝石名称 清楚星座的名称和特点 清楚迪士尼故事和公主名称	培训手册 2016drop1 ( 迪士尼 ) 培训手册 GTM-8月 ( 星梦奇缘 ) 培训手册 2016drop4 ( 星座 ) 培训手册 2016drop6 ( 迪士尼 ) 培训手册 2016drop5 ( 生日石戒指 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用培训手册为员工讲述星座，迪士尼，生日石特点</li> <li>● 考核员工掌握情况</li> </ul>	1：请说出1—12月份分别得生日石颜色			
					2：请说出1—12月星座名称时间和特点			
					3：请分别找出火象，水象，土象，风象的星座是什么（操作题）			
					4：请说出卖场中迪士尼产品相关的童话故事和背后的含义？			
					5：请找出迪士尼的限量款产品和价格？			

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
产品知识带教	PANDORA Rose 带教流程	掌握PANDORA Rose的所有材质和工艺特点	培训手册 2016drop Spandora rose 培训手册 GTM010月 玫瑰人生	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用资料和产品为员工讲解PANDORA rose的材质, 卖点, 和异议</li> <li>● 店长为员工展示PANDORA Rose的销售话术, 异议处理, 售后话术</li> <li>● 角色练习员工利用话术尝试推荐PANDORA Rose, 店长指导</li> </ul>	1: PANDORA Rose 的材质是什么?			
					2: 当顾客询问PANDODRA ROSE怎么保养? 会不会褪色?			
					3: PANDORA Rose有什么卖点? 你会如何推荐?			
					4: 当顾客询问PANDORA Rose 是玫瑰金吗?			
					5: 若有含清洁成分的布擦拭, 会有什么后果?			
					6: 如何进行PANDORA Rose售后保养操作讲解(操作题)			
					7: 如何利用PANDORA ROSE产品进行搭配, 搭配出至少三个成品手链(操作题)			
畅销品/新品 FAB 带教流程	巩固新品基础专业知识	培训手册当季新品	<ul style="list-style-type: none"> <li>● APP学习后要求员工根据卖场陈列指出本季新品和主题故事</li> <li>● 结合资料简述本季新品的特点和寓意(若有单独新的材质或者工艺需要单独表达)</li> <li>● 任意抽查5款新品的FAB和价格</li> <li>● 让员工结合畅销品和新品进行手链串搭练习, 并进行FAB讲解, 店长进行总</li> </ul>	1 本季新品中**产品, 你会如何推荐?				
				2: 本季新品中有哪些新的卖点(颜色, 工艺等), 请指出?				
				3: 本季新品中是否有限量款产品和价格是多少, 请指出?				
				4: 本季产品的故事主题和灵感来源是什么?				
				5: 请将新品产品进行搭配练习?				

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
陈列带教	戒台&ESSENCE台陈列带教	掌握使用替换原则和保养要求		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 店长演示ESSENCE和戒台替换产品使用要求</li> <li>● 店长示范ESSENCE台和戒台的保养流程和陈列标准</li> <li>● 员工操作如何替换戒台和更换essence台产品，店长指导</li> </ul>	1：简单说明戒台陈列标准是什么？			
					2：简单说明essence台陈列标准是什么？			
					3：戒台如何保养，如何更换（操作）			
					4：ESSENCE台如何保养，如何更换（操作）			
货品带教	到货流程带教	掌握到货流程	店铺使用手册 P 4.1.2—4.1.2-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 示范到货后工作流程（包含系统操作和各项单据认识）</li> <li>● 员工演练到货后的操作，店长指导</li> </ul>	1：到货后的工作流程是什么？			
					2：若发现到货数量与单据不匹配，应如何操作？			
	残品维修退仓流程带教	清楚残品退仓维修流程	店铺使用手册 P4.1.2--4.1.2-12	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 残品维修工作流程（残品维修时间节点，单据填写，邮件编写等）</li> <li>● 员工演练残品维修工作的操作，店长指导</li> </ul>	3：若发现到货产品是残品，如何操作？			
					4：到货问题，需要联系谁？			
财务带教	现金存入带教	掌握现金收款银行入账程序	店铺使用手册 P4.1.2-4.1.2-20		1：残品维修工作流程是什么？（门店有货的情况，门店无实货情况）			
					2：填写残次品统计资料中，应注意什么？			
					3：将残次品统一打包邮寄公司时，在包装上面应注意哪些？			
					1：现金存入银行流程中，需要注意什么			
					2：达到多少现金，必须存入银行			

# 3<sup>RD</sup> WEEK

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
系统操作	盘点系统操作带教	熟悉收银流程和方式		<ul style="list-style-type: none"> <li>与员工沟通，确认目标</li> <li>店长示范操作系统</li> <li>员工操作，店长指导</li> <li>员工单独完成，并讲述盘点要求</li> </ul>	1：盘点系统如何操作（操作题）			
	报警系统	报警系统使用方式	店铺使用手册 P4.5.3—4.5.3-3		1：如何进行报警后的，设法，撤防			
	监控系统	监控系统使用方式	店铺使用手册 P4.5.4—4.5.4-7		1:如何查看前一日11点的录像，进行快进和慢退？			
	发票机系统	发票机使用方式	店铺使用手册 P4.4.1—4.4.-11		1：如何进行发票机开票操作 2：发票机如何退票			
书面	日常邮件书写要求	清楚日常邮件书写要求		<ul style="list-style-type: none"> <li>店长示范说明日常邮件中的回复和书写要求</li> <li>员工单独操作练习（鼓励式沟通）</li> </ul>	1：如何进行部门邮件的回复  2：如何进行邮件撤销  5：财务日报邮件编写操作  6：维修邮件（顾客产品维修，但本店无货的情况）邮件编写操作  7：顾客换货产品超过14天，如何邮件编写操作申请			

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
KPI管理	KPI分析	清楚KPI数据和逻辑关系	店长WORKSHOP 店铺使用手册 P4.1.1.2-24—4.1.1.2-25	<ul style="list-style-type: none"> <li>与员工沟通，明确带教目标</li> <li>明确每个KPI数据的定义和逻辑关系（ASP,UPT,BASKET,CR,TRANSACTION等）</li> <li>店铺KPI掌握</li> <li>以某一员工数据为例，店长演示KPI个人数据分析，并同店铺平均进行对比（如以A员工为例，UPT是2.5，ASP580，客单价2.5*580，一周买单顾客数34单，店铺平均UPT3，ASP545，平均员工买单数31单，初步评估该员工在UPT上有提升空间）</li> <li>与员工共同分析其数据，找出该员工KPI中可提升点(多用开放式询问，鼓励式沟通)</li> </ul>	1：请说出店铺KPI数据有哪些？目前公司的重点KPI数据是哪些？			
				<ul style="list-style-type: none"> <li>与员工沟通，明确带教目标</li> <li>明确每个KPI数据的定义和逻辑关系（ASP,UPT,BASKET,CR,TRANSACTION等）</li> <li>店铺KPI掌握</li> <li>以某一员工数据为例，店长演示KPI个人数据分析，并同店铺平均进行对比（如以A员工为例，UPT是2.5，ASP580，客单价2.5*580，一周买单顾客数34单，店铺平均UPT3，ASP545，平均员工买单数31单，初步评估该员工在UPT上有提升空间）</li> <li>与员工共同分析其数据，找出该员工KPI中可提升点(多用开放式询问，鼓励式沟通)</li> </ul>	2：每个KPI的定义和逻辑关系公式			
				<ul style="list-style-type: none"> <li>与员工沟通，明确带教目标</li> <li>明确每个KPI数据的定义和逻辑关系（ASP,UPT,BASKET,CR,TRANSACTION等）</li> <li>店铺KPI掌握</li> <li>以某一员工数据为例，店长演示KPI个人数据分析，并同店铺平均进行对比（如以A员工为例，UPT是2.5，ASP580，客单价2.5*580，一周买单顾客数34单，店铺平均UPT3，ASP545，平均员工买单数31单，初步评估该员工在UPT上有提升空间）</li> <li>与员工共同分析其数据，找出该员工KPI中可提升点(多用开放式询问，鼓励式沟通)</li> </ul>	3：请就自己本周的KPI数据进行分析(同店铺平均进行对比)，找出KPI提升点（操作题）			

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
服务流程 带教	真假 PANDORA判 别	掌握如何进行 PANDORA真假 判别	培训手册---如 何辨别真伪 PANDORA		1：若顾客戴了赝品过来保养，你会如何沟通			
					2：若顾客要求进行鉴定，应如何沟通			
				<ul style="list-style-type: none"> <li>● 结合培训手册为员工展示PANDORA的真假辨别方式</li> <li>● 结合手链，安全链，间金，珧琅，氧化银，镶嵌货品让员工展示检查注意事项（手链结合重量，链头，刻字，咬合位判断，安全链结合固定端，旋转端判断，间金结合工艺和颜色判断；珧琅结合颜色判断；氧化银结合工艺判断；镶嵌结合工艺判断）</li> <li>● 店长为员工展示沟通方式（原则：不说赝品，不做鉴定）</li> <li>● 员工演练正确沟通方式，店长总结</li> </ul>	3：手链可以通过哪些细节辨别真伪？			
				4：赝品举报邮箱和联系人是什么？				

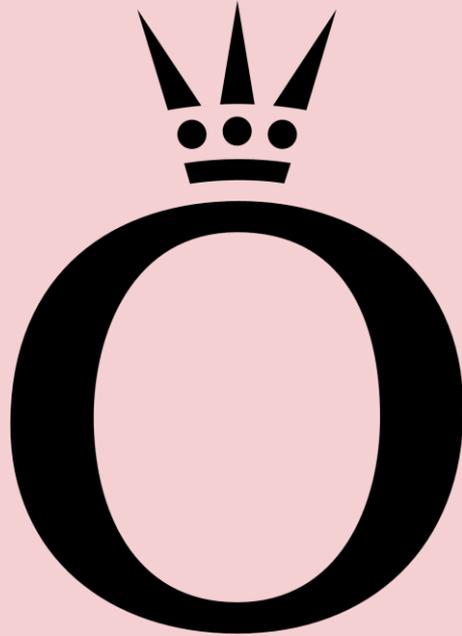
带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
产品知识带教	风格—独特如我	认识PANDORA风格	培训手册—GTM9月独特如我	<ul style="list-style-type: none"> <li>结合培训手册内容认识可爱梦幻，自然清新，时尚白领，个性狂野，闪耀华丽的穿衣特点</li> <li>为可爱梦幻和自然清新，时尚白领（以店铺主客群为主）进行产品搭配：手链+其他；并告知推荐理由</li> <li>店长对员工的讲述进行总结和回顾</li> </ul>	1在风格展示中有哪些风格？分别有在着装，妆容，服饰上有什么特点？			
					2：请分别对可爱梦幻，自然清新，时尚白领，个性狂野，闪耀华丽搭配属于他们风格的产品（操作题）			
					3：请分别对可爱梦幻，自然清新，时尚白领，个性狂野，闪耀华丽搭配属于他们风格的手链(操作题)			

# 4<sup>TH</sup> WEEK

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
设备操作	维修流程带教	清晰维修流程	店铺使用手册 P4.5.5—4.5.-8	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 店长利用店铺使用手册为员工讲述流程（点对点的联系方式，确认联系人）</li> <li>● 实际模拟案例（如：店铺香氛机出现故障），店长与员工共同完成操作流程</li> <li>● 员工单独总结流程，店长确认指导补充（鼓励式沟通）</li> <li>● 应急流程补充带教说明</li> </ul>	<p>1：若后仓店门锁损坏，维修流程是什么？同什么人联系？</p> <p>2：若门店的打印机出现故障，不能打质保小票，维修流程是什么，我们应该马上采用什么方案？（操作题）</p> <p>3：若门店POS机不能正常使用，应采取什么方案？</p> <p>4：维修拍照应注意哪些问题，抽屉锁顺坏，请示范拍照要求？</p> <p>5：若柜角顺坏，请示范拍照要求？</p>			
书面	绩效目标设定和自评填写要求	清楚绩效目标设定和自评填写	店铺使用手册 P5.5-1	讲述绩效目标评定标准和要求	<p>1：绩效评估表什么时候进行填写</p> <p>2：绩效目标包括哪些部分</p>			

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
KPI管理	KPI与销售技巧结合分析	清楚自身KPI造成原因和改进方案	店长带教教学手册	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 带教预习，店长提前转好好需要沟通的数据</li> <li>● 破冰</li> <li>● 确认带教目标和期望</li> <li>● 鼓励和赞赏</li> <li>● 提出改善空间（如员工UPT低，结合员工销售中的特点，主要反馈是由于附带销售意识，未同顾客展会更多的其他品类的产品导致，提升方式方法为：在展现环节中介绍产品的FAB同时，需要告知顾客产品的自由组合和多样搭配，并附带出其他品类）</li> <li>● 行动方案和跟进</li> </ul>	1：自我分析KPI数据，并找出提升点KPI，且分析其薄弱原因			
服务流程带教	客诉流程	明确公司客诉流程			<p>1：顾客佩戴后一周以内，手链氧化严重，顾客情绪激动，应如何处理？</p> <p>2：顾客购买14天内，宝石出现掉落情况，应如何解释处理</p> <p>3：顾客要求换货，但已超过14天？应如何同顾客沟通？</p> <p>4：若顾客要求维修，但维修期已过一年，应如何处理解释？</p>			

带教项目	带教内容	带教目标	带教参考	带教步骤	带教后练习	1分	2分	3分
产品知识带教	戒指带教流程	掌握PANDORA戒指特点	培训手册一GTM 6月戒不掉的瘾	<ul style="list-style-type: none"> <li>结合培训手册介绍戒指的分类，认识店铺戒指畅销款</li> <li>店长为员工展示不同手型（手短，手粗，肤色黄，关节粗）的戒指搭配选择和原因</li> <li>店长为员工示范平行搭和凹凸搭的表现形式，演练示范</li> <li>以店长为例，要求员工利用所学知识进行手型判断，选择合适的戒指进行平行搭？店长指导总结</li> <li>以店长为例，要求员工利用所学风格知识，搭配出自然清新和个性狂野风格的戒指？</li> </ul>	1：戒指有哪些分类？ 2：不同手指佩戴戒指的含义分别是什么 3：如何测量戒围，如何推荐尺寸 4：手指短的顾客，佩戴什么类型戒指 5：手有肉，怎么选择戒指 6：手粗怎么选择戒指 7：肤色暗怎么选择戒指 8：请进行平行搭配演练 9：请进行凹凸搭配演练			
	故事讲解带教流程	分析客群，进行故事讲解	培训手册一GTM 11月圣诞销售指引	<ul style="list-style-type: none"> <li>店长带领员工分析店铺客群（自购，送礼，送礼是送谁？）</li> <li>设置场景，如男士送妻子生日礼物或者结婚纪念日；根据场景为员工展示挑选的产品，结合顾客的需求店长进行FABS讲解示范</li> </ul>	1：请为送礼，送姐妹，因为生日，选择合适的产品推荐，并进行故事讲解 2：请为自购，有家庭的妇女，选择合适的产品推荐，并进行故事讲解 3：请为男士送礼恋人，推荐产品，讲解故事 4：请为送礼对象母亲，推荐产品，讲解故事 5：请为自购，且顾客在恋爱中，推荐产品，讲解故事 6：请为送礼客户，推荐产品，讲解故事 7：请为送礼小孩，推荐产品，讲解故事			



PANDÖRA