

## SEMIR 森马店铺运营管理手册

### 目录

#### 序号 内容

- 1 公司简介
- 2 商品知识
- 3 店铺规章制度
- 4 过失条例
- 5 员工聘用制度
- 6 员工薪金及奖金制度
- 7 服饰遗失及污损赔偿制度
- 8 店铺福利制度
- 9 新店开业
- 10 店铺各岗位工作职责
- 11 领班管理

#### 1.公司简介

##### 1.1 企业简介

森马，具有民族特色的品牌，一开始就以高标准、高起点创立休闲服饰文化，领导时尚，演绎流行。

森马创立于 1996 年，扬蹄于被誉为中国服装之乡的温州，实施名牌兴业，在发展过程中，始终坚持“改革、创新、务实”的六字方针，以“创大众服饰，名牌，建森马恒久事业”为企业宗旨，走具有民族特色的名牌形象建设之路。通过近年来的强势发展，森马已发展成为拥有营销总部、科研设计、网络管理、物流配送四大中心及五个全资企业、十个分公司，是温州发展较快，经济实力较强的跨地区、跨行业的经济实体之一。森马品牌服饰相继荣获温州市名牌产品、温州市优秀女装品牌、浙江省消费者协会推荐产品、省服装质量检测信得过产品、中国消费者信得过产品、国家休闲服类质量一等品、中国最具时尚男装品牌、中国最受消费者喜爱品牌、中国男装优秀设计奖等荣誉称号；公司也被先后评为市重点骨干企业、省服务质量信得过单位、浙江省第五界消费者信得过单位、全国乡镇企业创名牌重点企业、全国服装行业“双百强”企业、首批浙江省诚信示范企业、温州市企业文化建设先进单位等。1999 年 6 月，森马企业一次性通过 ISO9000 国际质量体系认证，顺利地与国际惯例接轨，为抢占国际市场奠定

了基础。

森马企业有限公司本着先树品牌、抢占市场、再创名牌、图效益的发展思路，采用“虚拟经营，特许连锁专卖”的经营模式，积极推行连锁代理政策，内抓管理、外拓市场，稳中取胜，逐步扩张。连锁网点南起北海，北至黑河、东到上海、西达喀什，遍布全国二十九个省市自治区，达 500 多家专卖店，呈现出良好的发展势头。公司近几年之所以能以较短时间、较快的速度、极好效益发展成以休闲服饰为主导产业，集皮革、皮件、计算机网络、文化信息为一体的民营企业集团，主要是森马人的敢为人先，永争第一的创业精神，倡导“三个有利于”，即有利于市场份额的提高，有利于企业形象的提高，有利于双方利益的提高，营造企业文化，以“形象第一、服务第一、代理第一”的经营思路，以品牌、规模、市场三管齐下的品牌推广战略参与市场竞争，创造森马辉煌。

2003 年是森马的管理年和调整年，7 月底“谁与争锋”为主题的森马品牌提升新闻发布会在上海国际会展中心隆重举行，邀请香港歌坛天王巨星谢霆锋出任森马品牌形象代言人，谢霆锋前卫、时尚、我行我素的个性与森马服饰清新自然、自由奔放的产品风格不谋而合，使森马品牌更加深入人心。与此同时，经国家工商行政管理局批准，温州市森马企业有限公司正式晋升为中国无区域大型集团企业---中国•森马集团有限公司。

同时与国内顶尖的用友软件公司签订合作协议，共同打造 ERP 管理系统；与国际著名服装设计（法国）公司进行跨国“联姻”，引进国际一流的设计理念，凸现产品的差异化、时尚化，着力打造产品核心竞争优势；聘请资深的奥美管理公司对森马品牌进行管理咨询、策划推广；将产品研发中心迁址时尚的国际大都会上海；森马工业园的顺利竣工投入使用.....这些强有力的举措无不向世人证实着森马打造强势服饰品牌的决心和信心！更谱写着森马无尽的发展前景和森马人共同努力的艰辛！

## 1.2 产品介绍

“SEMIR 森马”休闲服饰吸收当代服饰制作精华，聘请优秀服装设计师悉心设计，注重提升服饰品质，突出休闲文化内涵。在面料、款式、色彩上引导时尚，展现活力，形成 SEMIR 森马的风格特色。目前，森马休闲服饰已涵盖 T 恤、毛衫、茄克、衬衣、风衣、马夹、牛仔、水洗裤、风雪衣、裙装、休闲短裤、内衣、

便服、休闲包、皮带、运动服、休闲帽、围巾等十八大系列，消费对象以 16 岁至 28 岁的时尚青年及工薪阶层为主。产品刻意追求个性化和独特的文化品味。打破以往的传统，款式新颖、独特，略显前卫，引领时尚，深受消费者的青睐。

### 1.3 经营理念

- ⊕企业宗旨：创大众服饰品牌，建森马恒久事业。
- ⊕企业定位：“领导时尚，演绎流行”的民族休闲连锁企业。
- ⊕企业使命：创造社会财富，培育未来的成功者。
- ⊕企业目标：把森马品牌传播到祖国的每个角落，每户人家，每个消费者心中，创建民族休闲服饰品牌。
- ⊕企业方针：价值最大化方针——为员工创造最大的人生价值；为顾客创造最大的消费价值；为企业创造最大的生存价值。
- ⊕事业领域：以系列休闲服饰为主导产业，以特许专卖连锁代理为主要经营手段。
- ⊕森马企业家：善管理，能经营，会学习，思想过硬，作风过硬的现代新型企业家。
- ⊕森马哲学：团队力量不败，卓越服务永恒。
- ⊕经营思想：形象第一、服务第一、代理第一。有利于企业形象的提高，有利于市场份额的提高，有利于企业与代理商双方利益的提高。
- ⊕产品定位：最广泛的消费大众——工薪阶层。
- ⊕企业文化：企业、文化同发展，精神、物质同丰收。
- ⊕企业精神：爱生活、爱企业、争奉献的快乐森马人。
- ⊕企业风尚：热情、高效、稳健、创新。

新世纪的人们追求一种新的生活方式和新的穿着需求，崇尚清新自然、休闲随意的服饰文化。森马推出“清新、自然”为主题的系列服饰成了休闲文化中靓丽的风景。

森马企业以休闲服饰为主导产业，通过设计生产森马休闲服饰满足人们生活需要。关注社会动态，尊重现代人生活方式，森马的产品折射出浓浓的现代休闲文化气息，具有时尚品味。这种尊重人的情感设计理念，我们称之为“人本主义”。

森马有着浓郁的企业文化氛围。在热情、高效、稳健、创新的企业风尚影响下，造就一个爱生活、爱企业、争奉献的快乐森马人团队。企业组建员工俱乐部，经常举办各种文娱活动，陶冶了员

工的情操，培养出积极健康的精神风貌，给企业的发展增添了无限活力。

## 2.商品知识

### 2.1 款号知识

产品编码的长度为 22 位数组成。第一、二位数表示商品类别；第三位表示服饰季度；第四、五位数表示商品开发年份；第六位表示男、女商品类别；第七、八位表示商品顺序号；第九、十、十一位表示商品颜色；第十二、十三位表示商品维度；第十四、十五位表示商品质量等级；第十六、十七位表示商品单位（如件、套等）；第十八位至第二十二位表示商品产品规格，图示如下：

#### 2.1.1 类别

T恤：00 外套（风衣）：06 皮带：12 手套：18

牛仔裤：01 马夹（背心）：07 内裤：13 围巾：19

运动服：02 衬衫：08 袜子：14 领带：20

短裤：03 便服：09 休闲包：15 休闲鞋：21

水洗裤：04 休闲西服：10 帽子或三件套：16 休闲眼镜：22

茄克衫：05 羊毛衫：11 裙：17 休闲雨伞：23

#### 2.1.2 季度

“1”表示春季；“2”表示夏季；“3”表示秋季；“4”表示冬季；

#### 2.1.3 年份

“01”表示年；“02”表示年；“03”表示年；“...”以此类推；

#### 2.1.4 男、女类别

用“”表示女装；用“”表示男装；用“”表示中性装；

#### 2.1.5 顺序号

用“01、02、03……”表示；

#### 2.1.6 颜色

分别用“1、2、3、4、5、6、7、8、9、0”表示“白色、灰色、黄色、绿色、咖啡色（棕色）、红色、卡其色（杏色）、蓝色、黑色（克色）、杂色”等十大色系。

图示（1）色系为“1、2、3、4、5、6、7、8、9”时

色系 颜色深浅

例如：109 表示米白，819 表示中蓝……；

图示（2）色系为“0”时

## 色系 主体色

例如：023 表示以灰色为主的，间有黄色的杂色；

069 表示以红色为主的，间有黑色的杂色；

颜色与代码对照表如下：

白色 1 深橙 300 中绿 439 浅紫 619 蓝色 8  
漂白 100 中橙 309 浅绿 459 大红 629 宝蓝 800  
米白 109 浅橙 319 咖啡色（棕色）5 枣红 639 中蓝 819  
灰色 2 土黄 329 深咖 500 砖红 649 浅蓝 839  
深灰 200 中黄 339 中咖 519 粉红 659 黑色 9  
中灰 219 浅黄 349 浅咖 539 卡其色（杏色）7 黑色 900  
浅灰 239 绿色 4 红色 6 深卡 700 杂色 0  
花灰 259 黑绿 400 深紫 600 中卡 719  
黄色 3 翠绿 419 中紫 609 浅卡 739

2.1.7 维度：用“00”表示

2.1.8 质量：用“01”表示

2.1.9 单位：用“01”表示

2.1.10 规格：上装用“...XS、S、M、L、XL、XXL...表示”大小  
下装用“...24、25、26、27、28、29、...表示”大小，一般没有  
33、35 这两个码。

## 2.2 产品知识

2.2.1 目的：对所购货品有信心；更佳搭配穿着服饰；帮助顾客  
正确穿着、洗涤，提升顾客满意度；

2.2.2 物料特性：我们所经营的是休闲服销售，首先来了解我们  
产品的物料特性，从而进展到产品的生产过程以至顾客使用时的  
处理等，先从物料开始：纤维—纱—布，从这块梭织布我们发觉  
它是由两组纱所组成，一组直向，我们叫经纱，一组横向，我们  
叫纬纱，像地球仪的经纬线。换句话说，梭织布是由经纱及纬纱  
交织而成。

纤维定义——任何细且长的物质都可以称之为纤维，但并非所有  
纤维都适合作为成衣原料，要取决于它的物理性能、化学性质、  
供应量等多方面因素。

2.2.3 纤维分类：天然纤维：植物：棉、麻；动物：毛、蚕丝；  
矿物：石棉；

化学纤维：合成纤维：聚酯纤维——俗称“涤纶”或“的确良”

聚酰胺纤维——俗称“锦纶”或“尼龙”

聚氯乙烯——俗称“腈纶”或“人造毛”

聚氨基甲酸酯纤维——俗称“氨纶”或“莱卡”

再生纤维：粘胶纤维——俗称“人造棉”

醋酯纤维——俗称“人造丝”（多用于绣花线）

铜氨纤维

#### 2.2.4 森马常用面料

种类 优点 缺点 护理方法 口语介绍

棉

**ECOTTON** 洁白的天然色泽/质软/坚韧/吸湿强/耐高温及不起静电 易褪色易起皱易缩水 不可漂白/30℃以下冷水洗/轻轻搅干/中温熨。需将洗衣粉先均匀溶于水中后，再浸入衣服，不要浸泡过长。忌曝晒，在曝晒下衣服会发黄，棉麻服装易吸湿，收藏时要避免潮湿/闷热/不通风以及橱窗箱柜不洁易引起霉变。

吸汗/透气/柔软/穿起来也比较舒服

麻

**LINEN** 纤维长/坚韧粗糙/有光泽/不易传热/重量较轻/垂性好 易起皱易缩水

涤纶 手感挺括/坚牢耐用/保型性好/易洗快干/抗皱免烫 吸湿性差/舒适性差

氨纶 优点：它的弹性极好/断裂伸长率达 600%以上，远远超过其他各种纺织纤维，同时还较好的耐酸性耐碱性耐光性耐磨性耐热性及染色性能。

尼龙

**NYLON** 有光泽/拉力强/防水性好/缩水率极低 不耐高温/透气性差/易起静电 不宜曝晒，放置通风处晾干

羊毛

**WOOL** 手感温暖/弹性强/无静电/吸湿力强 易缩水

易虫蛀 不宜机洗/洗衣后轻轻挤去水分（不可过分用力扭干）然后晾干，条件许可平放干衣 穿起来很保暖/不易起毛球

亚克力

**ACRYLIC**

（锦纶） 手感柔软/丰满/保暖性能较好/色泽鲜艳/保形性好/固色好/不易虫蛀 吸湿性能差/易静电/易吸附灰尘/穿着时间过长后手感发硬/弹性变差/易起球 不要过度摩擦，翻过来轻揉洗，

不与脱毛衣服混洗（机洗/手洗）

混纺毛 羊毛/人造毛/通常为 70%或 50%的人造纤维加上 30%或 50%的羊毛，比较有弹性/手感平滑/柔顺/不扎身 吸湿力差、易起球、易静电 翻过来洗

### 2.2.5 布的分类

针织布——最少一条纱线织成或上下针；弹力强、布身多孔、透气力极高。

梭织布——经纱、纬纱成直角或多叉织成；密度高、没有可见针孔、无弹力。

不织布——粘合而成。

### 2.2.6 布的种类

特性 优点及用途

单面布（**PLAIN WEAVE**）--最简单的针织布，不同粗细及成份的纱线都可利用此织法，亦可织成色条（棉纱先染色）面显直纹，底显水波纹 次织法适宜与较轻身的物料，较紧密的组织可见于防绒布等类的绸布种。特别适用于需要薄身的衣服如：男女恤/印花品种/经防水处理的用于机恤/较厚的用于西装/裤褸。布身薄，易透气。

斜纹布（**TWILL**）--经纱面向布面机会多于纬纱（通常 3/1）而形成的斜纹结构，不同粗细及成份的纱线都可以织成不同厚薄及外观的斜纹布 布身结实，有特色斜纹，因组织可较平织密，所以力度较高，较耐磨，又因有坑纹亦较耐脏。较薄的品种，多用于外衣类如：机恤/西装褸/工作服等较厚品种主要用于裤类

牛仔布（**DENIM**）--牛仔布实为斜纹布的一种，但经纱染色，通常采用的染料是靛蓝。因采用为粗支纱，所以是较厚的布种；又因其上厚浆，未洗水时布身非常挺硬。一般用“安士”表示其厚薄，数字越大越厚，数字越小越薄 高安数牛仔布为最厚布种之一，耐磨程度亦为一般布种之冠，所采用的靛蓝染料要经洗水及摩擦后（一般洗水时加上石磨）才显出其特殊之天然靛蓝色泽，靛蓝的褪色效果；加上牛仔布之单染经纱，令牛仔衣物显现特有的深浅花纹，顾名思义，牛仔布主要用于牛仔恤、牛仔褸。

灯心绒（**CORDUROY**）--布底为平织，布面有厚厚直向，像灯芯的绒条，为全棉织物，布的厚薄及绒条的粗细通常用坑数表示，比较常用的两种：8 坑—每寸有 8 条绒条，为较厚品种；21 坑—每寸有 21 条绒条为灯芯绒中最薄的品种。 有特点纹理，柔

软，布面手感较佳；有保暖及耐脏特点，粗坑品种布身厚，适宜用于外套、裤类等；细坑品种极之细致、平滑，适用于恤衫类、童装等。

珠地布—布面似珠，较双面布疏孔，手感较粗。爽身，散热快，耐洗挺身，不易变形。

双面布—布底布面织纹一样，手感柔软。柔软、滑身、富弹性。  
卫衣布—扭棉纱线织纹，布底平滑，底部如毛巾布。较为柔软，吸汗、厚身、保暖。

罗纹布—布面有明显的罗纹状。较厚、弹性好。

布绒—100%的人造纤维，双面抓毛，较纯棉柔软，吸汗后会贴身。手感佳、柔软、保暖。

### 2.2.7 常用标识

可以机洗 不可扭干 适宜手洗 放平干衣

只可干洗 挂干 不可漂白或使用含漂白成分之洗衣用品

滴干 不可以用洗衣机烘干 低温干衣

● 低温熨 100℃ ●● 中温熨 150℃ ●●● 高温熨 200℃  
中至高温干衣

洗水麦（洗涤商标）烟治（商标模样）麦头（码号 S、M、L...）

人字带（注：领口边）开脚叉：平脚、高低脚

漂染：所有纱线织成布之前，必须先行漂白；染色可分为纱染及布染；

纱染：从纱线时便染色，以后再织布；多用于棉纱及毛线，如简单的条纹及格子，不易褪色，价格较高；

可从布的背面辨别，色泽与正面完全一样。

布染：织成布以后再染色；所有的质料都可以，适用于复杂的印花；布染者背面颜色较淡。

常见领型：小圆领、圆领、假圆领、翻领、反V领、樽领、一字

领；

常见花色：净色、间条、格仔、印章、刺绣、提花、印花；

印花：水印——印花表面比较粗糙，比较容易褪色，单价较低；

胶印——印花表面呈胶状，不会褪色，成本较高；

适用于把浅色印花于深色衣服上；

不可烘干，否则印花会粘在一起，也不可干洗；

### 2.2.8 服装的搭配

皮肤偏黑的人不宜穿色彩明度过高或过低的服装，高明度的白色与较黑的皮肤形成较强的对比会使皮肤显得更黑，而低明度的黑色冷而沉闷，与黑皮肤相衬整体效果会更加冷峻。所以，肤色黑的人适合穿着色彩明度适中的服装。肤色灰暗的人，不适合穿高纯度色彩的服装。

黑色的服装给人以优越感和神秘感，显得高雅，极富表情，甚至能提高服装的品味。肤色白晰的人，黑色能把肤色烘托得更皎白，可以使穿着者的体积显得小，所以也比较适合体胖的人。黑色可与任意颜色搭配。

白色是大众色。白色表示着明亮的、生气蓬勃的、凉爽的、高尚的、纯洁的。

灰色是黑色的淡化，是白色的深化，所以它具有黑色和白色二者的优点，更具高雅、稳重的风韵。

黄色是所有色彩里光辉最强、最显眼的色彩，具有轻快活泼、希望、光明、明朗、醒目、健康的含义。但如果让气色不健康的或面色苍白的人穿着黄色系服装，就会加强人的病态的效果。

绿色它象征着永远、和平、理解、年轻、新鲜、安全。它能使人精神放松，所以被广泛应用于服装色彩上。对肤色白的人非常适合。绿色服装适合与白、灰褐、灰棕相配置。

红色表示生命、热情、精力充沛、忠心与青春、希望、幸福，是一种积极色，与东方人的肤色非常相称。粉红色最能显示可爱、年轻、快乐，年轻人或肤色白皙者穿着粉红色显得更娇美。鲜红色的人显得朝气而快活，很适合于年轻女性，而且身材矮小的比个子高大的更合适。身材或年长一点的，宜选择较深暗的红色。

蓝色表示深沉、稳重、是智慧、能力的象征。它能把肤色烘托得光润，并且使穿着者的体形显得更加匀称。天蓝色有希望之意味，碧蓝色服装有青春之意韵，适合于年轻人穿着。群青色可产生典雅、豪华的独特效果，藏蓝色则显得老练、沉着。

紫色表示神秘、孤独、高贵、华丽、优美、惋惜的意思。紫色与淡粉色、白色及不同明度的紫色相搭配都很协调，紫色与白色搭配的服装，肤色白皙的孩子穿着显得天真可爱，肤色黑的孩子穿着仍可表现出天真烂漫的天性。

**a.配色的基本色调，有以下 5 种：**

**活泼色调。**它色彩鲜艳，给人以华丽、时髦的感觉，并带有神秘的异国情调，其分别为：红色、桔黄色、黄色、绿色、深兰色、玫瑰红色。

**基本色调。**它是服饰最基本的色调，根据款式不同，既可构成现代流行色，又可展示传统风格。其分别为：黑色、白色、灰色。

**柔和色调。**其会使服饰具有明亮而轻快的色彩表情，显得娇柔而清爽，因而是春夏季服饰不可缺少的色调，其主要为粉红色、淡粉色、乳黄色、粉蓝色、天蓝色。

**深暗色调。**其色彩表情深郁、沉着，但浓厚的暗色中运用配色得当则会透出华贵、雅致，体现出高品位优雅气质。主要是：酒红色、棕色、深黄色、黑绿色、藏青色。

**自然色调。**经以茶色为中心，在服饰中显示出安详、恬静的表情，可用于基本组合以及各种出人意料的配色，其主要是：米色、灰棕色、棕黄色、土黄色、橄榄绿色。

**b.红色的配色倾向**

红色活泼而醒目。与黑色配在任何场合都非常适宜；与白色配，轻快而流畅。与深暗色相配显得优美而雅致。柔和色调与红色基本不相配，而与茶色、米色、橄榄色等自然色相配，会削弱红色的强烈刺激而产生一种轻快、爽朗的气氛。

**c.桔黄色的配色倾向**

桔黄色虽不是在任何时候，任何场合都可以穿的服饰色彩，但作为服饰的流行色却每隔几年就盛行一时，它具有大胆感染力，如与白相配，会使运动休闲服成为人们关注的焦点；与黑色相配，会产生强烈的对比，产生大胆摩登的效果；与深暗色调、自然色调相配，则显得自然融合。

**d.深蓝色的配色倾向**

深蓝色是极普及的颜色，它与白色最宜相配，与活泼色中黄、红色相配使其轻松流畅。与柔和色调中的粉红色相配易于融合，与其它柔和色配，因客观上存在亮度差，效果也不错。

**e.紫色的配色倾向**

紫色豪华而气派，与白色或米色配合，显得高尚而雅致。红色系中，与桔黄色、粉红色相配极为漂亮、时髦；与绿色、兰色、土黄相配，对比活泼，与棕黄等自然色系相配也很协调。

#### f.黑、白、灰色的配色倾向

此三色最通俗流行。白色或黑色，无论与什么颜色都能相配，最好与极淡柔和色和极浓的深暗色搭配。灰色与柔和色的搭配效果极佳；与蓝色配，亲切爽朗；与黄、绿等活泼色调配，明亮、高尚而富有个性；与藏青色相配则最为悦目。

#### g.粉红色的配色倾向

粉红色分樱桃粉色、橙色和桃色。常与黑、白、灰相配，与黑色配，显得成熟；与白色配，新鲜清洁；与灰色配，高雅、柔和；与蓝色、藏青色也宜相配。

#### h.墨绿色的配色倾向

与灰、白、黑相配，能表现出高雅的气质，与红、粉红、橙黄等活泼色调相配，给人以活泼而明亮的温暖感；与自然色相配，在深沉安定中不失时髦漂亮的风姿，其中尤与米色，中性茶色、红茶色非常相配。

#### i.藏青色的配色倾向

藏青色是色调与亮度相悖的颜色，所以在配合上要十分注意。一般来说，藏青色配白效果最好，具有干脆明确的美丽与清洁感。与灰色配，也很高雅；一般不与黑色相配；与红、玫瑰红、桔黄色相配，可表现甜蜜快乐的明快气氛；在自然色中，它与米色相配最为高雅。

▼胖矮的人一般不适宜穿横间条的衣服，裤子要穿直筒裤。

▼高瘦的人不适宜穿直间条的衣服，裤应穿宽松一点的。

▼脖子长的人一般应穿有领子或高领的衣服，脖子短的人应尽量穿圆领的衣服。

### 3、店铺规章制度

**3.1 上下班原则：**店员上下班必须准时上下班时间由领班或店长每天据实记录在考勤簿上，考勤簿不得擅自涂改。

店员上下班必须主动让当班负责人检查随身携带的物品，离开后一般不允许再返回货场，如有特殊原因需要返回必须将随身物品寄放在收银台。

**3.2 加班规定：**所有店员在店铺需要加班的情况下，不得以各种理由拒绝加班，必须服从店铺的安排。

**3.3 储物柜：**店员的私人物品应放在指定的私人储物柜内并锁好，离职时必须将储物柜钥匙归还公司。

**3.4 员工证件：**员工上班必须左胸佩戴工号牌，工号牌不得转借他人，如工号遗失罚款 10 元，并马上报领班申领。

**3.5 SEMIR 店员形象：**整体形象：青春、健康、整洁、开朗、友善、举止有礼。

**头发：**整洁，不可有头皮屑。上班时间女同事应将长发束起，男同事头发不可盖过耳际。

**化妆：**店铺女员工必须浅淡化妆，口红颜色清淡，吃饭过后应及时补妆。

**指甲：**简洁的修剪、短、不可涂有色指甲油。

**制服：**清洁整齐、适当熨烫。

**工鞋：**必须着平底休闲鞋，夏天不可穿凉鞋。

**饰品：**员工佩戴饰品应以简洁为主，不得佩戴夸张饰品。

**3.6 公司财物：**店员必须爱护公司货品，购物袋，文具等财物，不得挪为私用，如有蓄意浪费破坏，盗用公司财物或渎职造成公司或员工损失者，公司将追究经济责任并严重处罚，构成犯罪的将移交司法部门。

**3.7 保密制度：**员工不得泄露公司的业务策略，营业状况，销售数据，薪酬制度及各种报表或其它机密资料。

因个人职务而获得的公司资料必须加以严格保密，离职时将有关资料归还公司。

**3.8 不良行为：**店员在上班或中途休息时间严禁在店铺或仓库中吸烟，并绝对禁止喝含有任何酒精成分的饮料。店员不能在店铺内打闹，不能在店堂内化妆、吃东西，不能对顾客和同事无礼，不能吵架或打架，不得越权或违规操作。

**3.9 私人探访/私人电话：**工作时间不可接待私人探访，特殊情况下由店长批准后在指定的时间和地点内接待来访者。工作时间内不可接、打私人电话。

**3.10 遗失物品：**在公司范围内所拾得的财物应立即上交领班处理，并登记在失物招领本上，员工在公司范围内遗失物品应立即通知领班。贵重物品通知店长、经理。

**3.11 个人通讯器材：**未经店长批准，所有在店铺当班的员工不得携带传呼机或移动电话等个人通讯器材进入货场。

**3.12 兼职：**在公司受聘期间，员工不得从事任何其它全职或兼职的工作。

**3.13 顾客投诉：**员工必须耐心听取顾客投诉及对公司所售货品的询问，对顾客的需求和问题应设法协助解决。

如投诉事项超出本身的工作及权利范围立即通知上级处理，不得以任何借口置顾客不理。

**3.14 失货处理：**每位店员应立竭防止货品流失，凡属店铺日常营运中出现的失货，正价货品原则上按零售价的**6.5折**

予以赔偿，特价货品按**8折**（不低于成本的情况下）赔偿，其货区责任人承担**50%**余下**50%**由其他

导购人员共同承担。员工的失货率将与评奖、评优、晋升、降级乃至辞退直接挂钩。（另：在大型节

假日，大型促销活动日销售高峰中的失货赔偿，公司将酌情予以处理。）

**3.15 批发处理：**

**4、过失条例**

**4.1 员工上班时间配戴手机**（如店长因工作需要可配戴）。

**4.2 未按工作规定穿工服、工鞋、工牌及未整理好营业用具。**

**4.3 女店员上班应有浅淡的化妆，不得用异味化妆品。**

**4.4 头发染成夸张颜色。**

**4.5 男店员头发前过眉，后盖领，侧遮脸，女店员长发披肩，侧遮脸，配戴夸张饰品，配戴手链，手镯，项链以及戴戒指超过两枚或多个耳环。**

**4.6 留长指甲，使用有色指甲油。**

**4.7 接电话时态度生硬、粗俗不礼貌。**

**4.8 上班时间扎堆聊天，高声喧哗。**

**4.9 上班时间干私活、吃零食。**

**4.10 站姿不标准，精神面貌不佳，有气无力与旁人闲聊。**

**4.11 工作时间看书报、杂志，吹口哨或唱歌、哼小调。**

**4.12 在营业场所站姿不标准、言语不规范。**

**4.13 工作时间无故窜岗、窜店，私自会客。**

**4.14 货架明显处放有茶杯或私人物品。**

**4.15 提前超时用膳，迟到及早退者。**

**4.16 仓库员及导购员未经店长允许私自退货。**

**4.17 工作差错造成不良影响或一定的经济损失。**

- 4.18 未经批准擅自减班（调班必须提前一天向店长申请）。
- 4.19 接班人员未到岗随意离岗。
- 4.20 使用禁语、忌语（如我不知道、你找别人等）。
- 4.21 任何讽刺挖苦顾客的语言或对顾客无礼貌不理睬的行为。
- 4.22 拒绝执行上级在权限范围内的工作指会。
- 4.23 违反财务制度，擅自开具发票据。
- 4.24 营业结束时，如仍有顾客选购货品，不予接待的。
- 4.25 发现遗失或缺少的财物不报的。
- 4.26 工作时间睡觉。
- 4.27 旷工一天以上。
- 4.28 在工作时间吵架。
- 4.29 遇顾客投诉，不及时处理或不逐级上报，造成事态扩大，影响恶劣。
- 4.30 私自在外兼职。
- 4.31 搬弄是非，诽谤他人。
- 4.32 私自外传公司商业数据，文件及资料。
- 4.33 未经批准或办理手续，私自外借或挪用公司财物（如产品袋、活动期间赠送的小礼品等）。
- 4.34 偷盗公司、顾客、同事的财物。
- 4.35 私藏或挪用顾客遗忘的财物。
- 4.36 收银员私自将营业额转借或挪用。
- 4.37 违反规章制度，对公司造成重大损失。
- 4.38 组织及煽动员工聚众闹事。
- 4.39 利用职务之便谋取私利。
- 4.40 玩忽职守，造成重大损失及事故。
- 4.41 经常违反公司规章制度，屡教不改。
- 4.42 触犯国家任何刑事法律。

## 5、员工聘用制度

5.1 录用标准：招聘人员通过实习、培训、考核合格者予以上岗，转为见习导购，按见习导购规定领取薪酬。

森马企业有限公司专卖店应聘人员审核登记表

姓名 性别 年龄 民族 照片

出生年月 身高 学习专业 学历

籍贯 政治面貌 个人特长

家庭住址 电话

现住地址 电话 婚否  
身份证号 手机号码  
家庭  
主要  
成员 姓氏 称呼 工作单位 联系电话或手机

## 个人简历

备注：本人以上所填内容准确无误并无虚假！ 签名：

应聘岗位 要求

店长意见 经理意见

## 5.2 见习期

5.2.1 见习导购上岗见习期为 2 个月，见习期与综合表现好的老员工建立助带关系，老员工有义务对见习员工各项工作进行指导协助，期间见习员工入职当月不享受奖金，无须进行店铺流失赔偿；老员工则根据对见习员工的指导情况将作为其晋升的重要依据。

5.2.2 见习期结束后，进行综合考核，符合公司要求者，将转为正式员工，薪资按转正导购进行核算。

5.2.3 见习期员工不称职或严重过失者，公司有权辞退，表现突出者可提前转正定级。

见习导购跟进步骤

跟进内容 备注 时间

- 1.仪容仪表要求（货场、自身）
- 2.公司文化、员工守则（详细解释，特别是考勤制度）
- 3.店铺运作概况，阅读 SEMIR 公司通告
- 4.礼貌用语（接电话技巧）及基本顾客服务要求
- 5.如何搞好清洁卫生，清理垃圾及要求
- 6.开关店内机器（空调、电灯、唱机等）
- 7.如何主动提供服务：亲切的笑容/亲切的说话声调/主动向顾客打招呼
- 8.介绍品牌历史、风格、特点
- 9.介绍货场、散仓的摆位情况，叠衣服的技巧
- 10.介绍基本产品知识：什么是 FAB? /辨认货号、面料特性及

## 处理方法

### 11. 让其留意其他同事如何向顾客服务问其观察心得

-----补充：如何点数及交接 主管人员应留意：

1. 事先选好适当人选当教练做好新人的跟进计划
2. 向老员工介绍新同事，并表示热烈欢迎，消除新人的陌生感
3. 号召每一位同事要对新人表示真诚的关心，让其感到这个大家庭的温暖-----教练员留意

4. 第一天的辅导，应以体会听、看、观察、分析、记产品知识为主

5. 教会新人打招呼及推广语的重要性

6. 通过对品牌、公司文化、公司制度的正面宣传来稳定新人对公司的信心

7. 教练方式应以耐心及鼓励为主

8. 强调优质服务的重要性 第一天

1. 重温昨天所学的内容

2. 继续加强跟进上次学的项目

3. **FAB** 的使用练习（角色扮演）

4. 邀请顾客试衣的步骤（语言和非语言）

(1) 如何度量尺码

(2) 如何鼓励顾客试衣

(3) 请顾客到试衣室

(4) 带领顾客到试衣室

(5) 挂上要试的衣物（所试衣物不超过 3 件）

(6) 顾客试穿后帮顾客整理所试穿的衣服

5. 改衣服务

(1) 量长度时，礼貌请客人直立

(2) 向顾客核对尺寸了解顾客是否满意

(3) 提示改衣所需时间

(4) 作附加推销

(5) 邀请顾客再度光临

6. 安排付款及完成售卖过程

(1) 核对尺码、颜色、件数

(2) 请客人到收银处

(3) 清楚地告诉收银员售出之货品及金额

(4)邀请顾客稍等/排队

(5)多谢及邀请顾客再度光临

第二天的学习重点

-----顾客服务标准并重温昨天重点;

教练员应留意:

- 1.让新人熟记每个步骤的语言与非语言的要求
- 2.以角色扮演示范为主,让新人反复练习,并反馈效果
- 3.再次强调优质服务的好处

三声服务:

-----欢迎声

-----招呼声

-----送客声 第二天

- 1.重温昨天所学内容
- 2.换挂装(介绍颜色的要求)
- 3.改价钱
- 4.熨衣服(介绍熨斗的用法)
- 5.自己动手改裤子的针线技巧
- 6.根据顾客的不同类型,而应有的相应销售技巧
- 7.配搭技巧 教练员留意:

- 1.开始讲授销售技巧
- 2.带领新人学习服务顾客 第三天

- 1.重温昨天所学内容
- 2.货品处理
  - (1)点算来货(箱数、件数)
  - (2)拆箱(拆箱时留意事项)
  - (3)上架(留意排好尺寸、分类好)
  - (4)整理仓库
  - (5)从散仓铺货到货场
  - (6)办转货、退货、退次货的手续

教练员留意:

- 1.在教授新知识时,应同时带领新人接待顾客
- 2.令新人了解后勤的重要性 第四天

- 1.重温昨天所学内容
- 2.跟进销售技巧

3.店内各类文件，文件夹及整理方法

4.到银行存钱

5.换灯泡 教练员留意：

-----渐渐放平，让新人独立服务顾客，但需在旁提点 第五天

1.重温昨天所学内容

2.跟进销售技巧（在旁观察）

3.处理顾客投诉，临场应变能力

4.换模特（DISPALY） 第六天

1.重温昨天所学内容

2.跟进销售技巧

3.提醒明天考试

4.让其独立完成整个服务过程 教练员留意：

-----多在旁观察及时回应 第七天

1.考试评核《新同事学习跟进表》

2.继续跟进销售技巧 教练员可采用角色扮演的方法进行评核

第八天

1.让新人独立工作，但应多留意观察及时提醒回应及指点 教练员四周后，再对新人进行评核 第九天

注：不必限定一位同事跟进（可尝试），但要注意，一定要统一标准，并明细分工哪位同事跟哪一方面，避免引起新人的混乱。

5.3 晋级：(1)专卖员工半年为一晋级考核周期。

(2)晋级评审由主管经理、店长组织，评审小组由经理、店长、领班、店员组成。

(3)晋级评审依据店长/领班/店员晋级评审报告、日常评估报告，员工意见，综合测试等。

(4)对于表现突出者最早可提前两个月晋级。

(5)对于表现一般者，不予晋级，表现不合格则给予降级处理。

5.4 调职：(1)调职目的：提高员工个人的工作能力。

(2)调职要求：领班/导购一律实行岗位轮换制，即跨店、跨班轮换，员工必须服从调动。

(3)调职程序：提前 3 天通知（领班一周）被调动者相关店铺负责人，填写内部人员调动单，并办理交接工作。

5.5 工作时间：(1)每位员工需换好工装才能签到，周六、周日不安排休息。

(2)原则上按调休制,在周一至周四可安排员工调休,生意繁忙时,必须服从加班安排。

(3)导购(领班)调班,调休一个月内不得超过三次,每次调班、调休必须提前一天填写调班、调休申请,经领班、店长、主管和代班、调休人员同意后方可实行。

(4)每日员工用膳时间由领班合理安排,轮流用餐,时间不超过30分钟,女性员工用餐后一定需及时补妆。

**5.6 作息时间:** YZC 店员每日工作时间原则上以 6.5 小时,用餐时间平时 45 分钟,周末 30 分钟。

各店营业时间如有特殊情况需报直销部审批后,方可调整:

春、秋、冬 早班 8:30—15:30

晚班 13:30—21:00

夏 早班 8:00—15:30

晚班 13:00—21:30

吃饭时间:周一至周五:45分钟

周六至周日:30分钟

守夜人员值夜时间:各店打烊前半小时到店至次日正常营业后 1 小时。

**5.7 考勤制度:** 员工请假无论假期长短,一律填写请假单。

(1)病假在上班前半小时必须请假,复工当天向领班递交病假单证明,如果事先通知事后不能出示病假单证明或事先没有通知事后出示病假单证明,视情节做事假或旷工处理。

(2)事假和恩恤假必须提前 1 天书面通知店长,并得到批准。

(3)申请产假、婚假必须提前 2 周向店长做书面申请,并出示应有的证明材料。

(4)节假日,促销活动期间不允许请假。

(5)请假天数及审批权限见下表:

请假人员 请假天数 审批者

导购

收银

仓库

保安 1 天内 领班

2 天内（含） 店长

3—4 天（含） 主管

4 天以上 经理

领班 1 天内 店长

3 天内（含） 主管

3 天以上 经理

店长 1—2 天（含） 主管

3 天内（含） 经理

3 天以上 总经理

(6) 专卖员工请事假，一律先填写请假单，由领班（店长）批准后方可请假（一个月请假不得超过一天）请假期间无薪金。

(7) 专卖店员工请病假，必须出示市级医院证明，请病假期间不计工资。

(8) 未办理请假手续，按旷工处理。

(9) 店员上下班必须准时：凡当月迟到或早退累计 5 分钟以内，每分钟罚款 1 元，迟到或早退累计 5—10 分钟，每分钟罚款 2 元，迟到或早退累计 10—30 分钟，或当月迟到或早退达 3 次则扣除当月全勤奖，超过 30 分钟视旷工处理。店员如经常迟到、早退或缺勤将被解雇。店员无正当理由或任何通知、缺勤视为旷工，每旷工一天，扣发本人三天工资，一个月内旷工累计 2 天以上者（含 2 天），公司予以开除。

(10) 辞退：员工若触犯店铺守则或条例，店铺视情节轻重给予必要的处分，直至辞退无须任何补偿，如有违法行为，移交司法部门，并立即辞退，不须任何补偿。

(11) 辞职：试用期内的员工辞职必须提前 7 天向领班递交离职申请，正式员工离职提前 15 天向领班递交辞职申请，离职人经领班、店长批准后，在规定时间内完成交接手续，交清所有领用物品，了结有关帐务后方可至财务部结算薪资。否则不予办理，并保留追究经济责任的权利。

(12) 解雇：在下列情况下，公司有权解雇不合格之店员：

① 工作表现不称职经培训后仍无改善之店员。

- ②公司经营状况或经营方式发生变化而需精减人员。
- ③店员因病或非因工负伤在规定的医疗期限后不能从事原工作。
- (13)开除：在下列情况下，公司有权立即开除不合格员工：
- ①严重或多次触犯公司规章制度。
- ②盗窃公司财产或因工作失职导致公司或员工较严重的经济和形象损失，并且公司保留追究法律责任的权利。
- ③违反国家法律法规。
- ④消极怠工或组织煽动员工怠工者，并且公司保留追究经济责任的权利。
- ⑤不服从公司正常工作安排，情节严重者。
- ⑥其他一切损害公司的行为，情节严重者。
- (14)离职前必须办理以下手续方可在发薪日结算薪资：
- ①归还员工工牌。
- ②归还所有领用的工具及资料等。
- ③向续任同事交接清楚所有的工作。
- ④工装按规定从制服押金中扣除。（具体见工装发放制度）
- 5.8 工装的发放制度：**公司为了统一形象，为员工提供春夏秋冬四季服装，并进行统一着装。
- (1)店员在入职上岗日须交纳 **200** 元的制服押金。
- (2)每位店员应自觉爱护工装并严格按门店要求统一着装。如发放的制服人为损坏或遗失，导致影响公司统一形象，则必需在规定时间内自行添置，否则不得上岗。
- (3)自发放制服之日起算，店员连续工作满 **3** 个月则该制服免费提供。自发放制服之日起算，店员连续工作未**满 3** 个月离职，则按制服原价的 **6.5** 折扣除制服押金。如押金金额不足制服款，则在薪资中将全款扣除。制服押金在员工离职时与薪资一起结算。
- 5.9 人事资料：**员工的档案，班级的花名册由领班收集，店长统一管理，并在每月 **1** 日至 **3** 日准时上交直销部。员工的考评结果，及时上交直销部，并作为晋升、调迁、降职、辞退、专业培训的依据。
- 6、员工薪资及奖金制度**

## 7.服饰遗失及污损赔偿制度

### 7.1 仓库员遗失的处理

7.1.1 每月盘点确定的遗失数量全数赔偿。

7.1.2 遗失货品赔偿价格定价按 7 折，特价按售价进行计算；

7.1.3 领班与仓管的赔偿比例 1：9；

### 7.2 店堂（场内）遗失处理

7.2.1 每位店员应竭力防止货品流失，凡属店铺日常营运中出现的失货，正价货品原则上按现零售价的 7 折予以赔偿，特价货品按原价赔偿，其货区责任人承担 50%，余下 50%由其他导购人员共同承担。员工失货率将与评奖评优、晋升、降级乃至辞退直接挂钩。（另：在大型节假日、大型促销活动日销售高峰中的失货赔偿，公司将酌情予以处理）

7.2.2 服饰损坏赔偿规定：货场服饰必须拆袋，每天必须重新折叠，挂装及模特每天更换，如果保管不当产生污损，由货区人员自行清洗及整理；如果清理后不能正常销售的服饰，在污损比率范围内的货品无须进行赔偿（污损比例=当月污损货品金额/当月销售金额）一般情况每月的货品污损比指标为 2.5‰大型特卖活动月的污损比为 1.5‰，若超出污损范围由区域负责人、总店长、店长每人赔偿金额为赔偿金额的 70%，其余部分由店铺领班、店员按 1.5：1 的比例进行赔偿；污损量的大小将列入店铺管理人员的年绩效考核项目中，作为年终将和评奖评优的依据之一。

## 8.店铺福利制度

### 8.1 有薪年假

店员在公司连续工作满 1 年，在第 2 年内可享受 3 天的带薪年假，以后服务每满 1 年则有薪年假增加 1 天，但最长不超过 7 天。

请年假者，须提前 2 周填写申请表并办理审批手续。

此年假不得跨年累计，店员如在规定的时间内无法安排休假日者可用相等工作日之底薪代替。

### 8.2 法定假日

凡属 SEMIR 之店员，均享有以下天数的法定假日：

三月八日：半天（限女性） 五月一日：3 天 元月一日：1 天 十月一日：3 天 春节：3 天

法定假日因门店工作需要照常上班，日后可安排调休，如无法安

排调休的按加班计发工资，另加班费不予复计。

法定节假日加班费：本人基本工资/30天×200%×加班天数

### 8.3 病假

店员服务满半年以上，每3个月可享有1天病假，所享有的病假须有指定医院证明、直属上司批准后方可生效。且享有的病假不得累计。

在此期间，店员可享有病假日1/2的底薪，但不享受有关津贴和绩效奖金分配。

### 8.4 恩恤假

店员不幸有直系亲属去世，可享受有薪假期3天，旁系亲属去世可享受有薪假期1天。复工期需有相关证明。在此期间不享受绩效奖金分配。

### 8.5 婚假

店员服务满1年，属员工本人晚婚，可享有7天有薪婚假；属员工本人结婚，但未到完婚者，可享有3天有薪婚假。

店员所享有之婚假必须持有效证明，提前2周填写申请表交直属部门及行政部负责人批准。

### 8.6 事假

店员因特殊情况，可申请无薪事假。

### 8.7 购物优惠权

凡SEMIR正式店员，均享有内部购物优惠权，统一按7折优惠，每人每月不超过5件次。

### 8.8 嘉奖

店员在本店服务期间有以下特别表现，公司将视情况给予一定的物质和精神奖励：

- (1)积极参加公司各项培训，成绩优异；
- (2)以主人翁精神提交合理化建议，试行后卓有成效；
- (3)防火防盗，防止重大事故发生成绩显著；
- (4)在社会活动中做出显著成绩；
- (5)维护财务制度，抵制不正之风，事迹突出；
- (6)收集顾客及市场调查意见及时、准确；
- (7)销售服务卓越，被评为本店当月最佳员工；

## 9. 新店开业

### 9.1 新店开业倒计时的制定及发放

开业倒计时

店名 开业时间 支援人员 运输周期

时间 倒计时工作内容

月 日 隆重开业!

月 日 货品铺场、导购现场演习、话筒、音响、灯光、电脑等设备的调试

月 日 外立面玻璃钢字安装、准备工作到位

月 日 电脑人员到位并培训

月 日 装潢验收、道具安装

月 日 导购岗位确定、发报纸专刊、营业用具购买

月 日 导购培训及考核

月 日 货品到位清点及时补差

月 日 开展导购面试

月 日 货品、道具、宣传品、辅料下单配发

月 日 货品首期设置并下单制作宣传品

月 日 确定营业推广下单制作报纸专刊、开始招聘导购

月 日 营业执照、税务登记证、房屋租赁登记证件的办理

备注： 联系人：

地址：

电话：

手机：

传真：

制表人： 签发人：

发：外直属、直销部、计划部、广告科、企划部、物流中心、拓展部、招商科、工程科、IT部、财务部、报社；

直销部 年 月 日

9.2 新店开业店长实地操作工作流程

9.2.1 招聘领班、导购、准备面试；

9.2.2 人员培训

9.2.3 装潢跟进（仓库、员工休息室及时完工）

9.2.4 跟踪玻璃钢字、灯具、道具、报纸、宣传品；

9.2.5 跟踪货品到位并及时补货；

9.2.6 清点货品并入库（如何放货，仓管）；

9.2.7 邀请剪彩贵宾、礼仪人员及庆典准备；

9.2.8 开展广告宣传品；

- 9.2.9 贵宾礼品、开业活动礼品准备;
- 9.2.10 购买营业用具、音响、地毯;
- 9.2.11 发放报纸, 制定专卖店公章;
- 9.2.12 装潢验收, 调试灯光、音响、清理货场;
- 9.2.13 道具安装、上货、店铺布置;
- 9.2.14 预定花篮, 作气球拱门;
- 9.2.15 电脑培训, 人员现场实操再培训;
- 9.2.16 隆重开业;
- 9.3 新店开业营业用具
  - 9.3.1 收银台:
  - 9.3.2 店铺: 拖把、扫把、水桶、抹布、洗衣粉、香皂、玻璃清洗液、垃圾桶、畚箕、饮水机、一次性杯子、KT板、音响(套)、地毯、气球、花篮。
  - 9.3.3 后勤: 缝纫、熨斗。
  - 9.3.4 装潢: 插电板。
  - 9.3.5 更衣室: 挂钩、凳子、梯子、拖鞋。
- 9.4 开业人员安排
  - 9.4.1 店员、领班招聘(明确招聘条件, 面试问题, 招聘人员数量)
  - 9.4.2 人员培训(准备所需培训资料, 确定培训地点、各岗位标准用语)
  - 9.4.3 确定领班, 人员分班取队名、分区, 确定工号、上班时间、营业时间、宣读规章制度
  - 9.4.4 试营业, 店务操作, 现场培训
- 9.5 帐目建立
  - 9.5.1 仓库帐目的建立;
  - 9.5.2 店铺台帐的建立(点数本)
  - 9.5.3 店铺总帐的建立
- 9.6 货品组织
  - 9.6.1 确定铺场量, 周转数, 列清单
  - 9.6.2 跟踪货品到位, 清点入库(如何上货)
- 9.7 货场陈列
  - 9.7.1 装潢跟进
  - 9.7.2 装潢验收
  - 9.7.3 清理货场、道具安装、货场陈列、店堂布置(宣传品、价

格签、饰品、气球、花篮、地毯)

9.7.4 清理店面

9.7.5 内线建立及暗语建立

9.8 规章制度

9.8.1 专卖店规定、日常工作过失条例

9.8.2 工资制度建立

9.8.3 帐务制度建立

9.8.4 每月盘存日期确定

9.8.5 制定考勤制度及考勤表

9.8.6 制定作息时间表

9.8.7 店员离店时间登记表

9.8.8 员工通讯录

9.8.9 辅料编号表

9.8.10 一周天气预报

9.8.11 顾客留言本的建立

9.8.12 收银交接本的建立

9.9 店铺员工招聘工作流程

9.9.1 填写职务申请表

9.9.2 目测应聘人员

9.9.3 通知面试时间

形象要求 面容较好

学历要求 高中以上

身高要求 女：1.60—1.65 米

男：1.68—1.75 米

面试步骤：a.职位申请表

b.自我介绍

c.有无遗漏

d.进行发问

e.过往历程

f.确定

9.10 新进员工培训内容

重点 内容 目标

规章制度

产品知识

服务规范 店铺经营背景以及本品牌文化

员工手册/产品知识/服务标准

店务工作流程

简单的服务技巧

相关的福利待遇 了解店铺的基本情况

了解工作流程

基本岗位职责

熟知产品

掌握 FAB 销售法

掌握服务规范

### 9.11 员工的试用及录用事项

新聘用的员工必须首先经过公司的入职培训。自聘用之日起标准见习期为 2 个月，公司在此期间，据新聘员工的日常工作表现、服务技巧、团队协作精神、流失达成率、纪律性等方面的考核做出缩短、延长见习期或解聘之决定。

## 10. 店铺各岗位工作职责

### 10.1 总店长的工作职责

#### 10.1.1 店铺日常运作

- a. 监督、协调全店服务及销售工作；
- b. 确保开铺、收铺，安全流程运作；
- c. 监督收款程序，收、支两条线；
- d. 确保设施完好正常运转，对设备管事进行工作指导；
- e. 维持店铺（货场及仓库）整齐美观；
- f. 店内货品、设施及现金安全；
- g. 每天销售报告，每周营业状况分析；
- h. 陈列工作及促销宣传品的布置；
- i. 每天、每周至每月的工作计划及日常文件处理；
- j. 每天班前班后会的召开，保持员工及公司之间的沟通；
- k. 召开领班例会，总结工作，布置任务，了解一线问题，协助解决；

#### 10.1.2 货品管理

- a. 店内存货周转正常，协助仓管作好配货工作；
- b. 市场转变及公司要求灵活改变让内货品陈列的方式及更新陈列货品（原则上每三天更新陈列货品），如天气变化，促销需要应随机调整；
- c. 收货及进货程序，确保正确无误；

d.了解本地市场，了解竞争对手状况，分析对顾客的影响，积极反映及提出建议给予有关部门；

e.分析本周十八畅销货品，对滞销货品采取措施，促进销售，畅销货品确保货源；

### 10.1.3 人事管理

a.员工的纪律及考勤

b.分配店员人手，编班排表。（合理控制人事成本）

c.人事调动，纪律处分及晋升下属

d.员工培训计划，并追踪执行情况，及新员工的招聘

e.公司资讯，向员工加以解释并落实执行

f.处理员工间的人际关系，提高团队精神

g.如开工作会议，与员工商讨店铺动作及业务事宜

h.安排员工工作及确保各尽其职，目标如期完成

i.每周与员工单独沟通至少两次，并有书面记录，进行本月达标设定，上个月的绩效评估，如有需要则进行个别辅导

j.为员工设定发展计划，并保持追踪

### 10.1.4 顾客服务

a.指导及监督下属以专业的态度推销货品，提供优质顾客服务，灌输顾客第一，营运第一的观念，追踪考核员工的服务标准。

b.处理顾客的投诉与异议。

c.建立顾客与店铺（公司）间之关系，以增进顾客对品牌之信心。

## 10.2 仓储部门人员定位及职责

### 10.2.1 物流人员（仓库主管）职责：

a.负责仓库人员管理协调，对分公司物流、统计帐务及仓库配送工作绩效负责；

b.组织仓库各级员工的培训工作；检查和考核仓库各级员工的工作进度和工作绩效；

c.与总公司相关部门的沟通与协调；

d.分公司物流调配管理和公司物流等政策执行并追踪反馈执行效果；仓库的工作计划拟定与实施控制；

e.在不违反公司相关规定的前提下，根据实际修改仓库的工作规程和管理制度并报分公司负责人审批，直销部备案；

f.签发仓库通知和单据；

g.仓库调价盘点和月末盘点工作的具体安排执行与监督；

h.每月定期、不定期对店堂货品进行抽点、核查；抽查货品如有不符，以书面形式一份反馈店铺负责人，一份留存；

#### 10.2.2 仓库员职责：

- a.熟悉货品的相关知识；
- b.负责公司所有货品的入仓、配发、盘存、保管工作；
- c.定期盘点，保证物、帐相符；
- d.货品的及时整理，保持仓库货品整洁有序；
- e.严格执行所有出仓货品与结算单的复核工作；
- f.配合公司及店铺的退货（次品、脏品、积压品）的验收及分类整理；

#### 10.2.3 仓库帐务员职责：

- a.熟悉帐务相关知识；
- b.及时准备开单、记帐，保证实物与票据、单价相符；
- c.保证帐目的清晰、准确，每旬每月及时填制报表上报；
- d.定期进行帐、物核对；
- e.配合仓库员的日常配发、保管工作；

附仓库员守则：

- ◇ 仓库不准陌生人入内；（特殊情况除外）
- ◇ 任何时间不能在仓库范围内吸烟；（严禁烟火）
- ◇ 仓库员工严守考勤纪律；
- ◇ 上班时不能吃零食、说粗话、看与工作无关的书籍；
- ◇ 仓储电话不得作私人电话；
- ◇ 对仓储进行每天值日，保持清洁，货架上衣物干净、整洁有序；
- ◇ 要做到主动搬运，服从上级的工作安排；
- ◇ 需调假人员要提前 24 小时向主管提交申请单；节假日不得调休；
- ◇ 下班时要主动开包互相检查；
- ◇ 仓库主管有权随时要求检查下属储物柜；

以上条律仔细内容参考 SEMIR 员工手册的规章制度，若有违反者扣罚，严重违反者辞退。

### 10.3 领班的工作职责

10.3.1 熟悉掌握森马理念、每季货品概念、导购工作流程、日常店务工作，包括产品知识、服务技巧及标准操作规范、店务运作标准、附加推销、物超所值、流动货场、购物氛围，协调分析

计划与做好个人评估与团队精神。

10.3.2 每日上报销售业绩给店长，带动全体员工完成每月销售指标。

10.3.3 及时汇报各项工作信息给店长；

10.3.4 主持早晚班例会，进行工作总结和安排，并严格执行每日考勤工作和工服核算制度；

10.3.5 督促确保员工仪容大方及工装整洁统一；

10.3.6 维护店铺一切的设施，如有损坏及时汇报、解决及跟踪。

10.3.7 合理出样更换，做到出样陈列商品整洁、充足、美观、保持新鲜感（周一、三、五）；

10.3.8 检查店内的一切附件设施，如价位牌、广告宣传品、POP、橱窗喷绘及道具等其它设施在正常状态下运行；

10.3.9 及时培训、指导，以身作则，教导新老员工，作好员工思想工作及问题事件处理（包括员工之间矛盾等）；

10.3.10 积极调动员工工作积极性；

10.3.11 根据每日评估，认真公正、公平的综合评选优秀员工；

10.3.12 搞好帐务管理，做到帐帐、帐物、帐款相符三项原则，核对每日的进销存；

10.3.13 督促收银工作的周密、安全、及时对其进行核帐；

10.3.14 确保货场、货品、员工的安全，杜绝失货，并做好对店堂无形资产的维护和使用，如商标、电脑程序等；

10.3.15 及时反馈市场动态、市场销售，提出合理化建议；

10.3.16 严格督促员工的各项工作标准及细则规范；

10.3.17 奖罚过失基金做好帐目登记和随时公开，使用时经领班同意；

10.3.18 如有店员辞职，需提前壹个月通知领班；

10.3.19 电脑管理口令只允许领班、店长和经理知道，若有其他人知道，首罚领班。

10.3.20 认真分析商品的进销存等，合理配货，合理控制库存。

10.3.21 作好每周、月、季及年工作计划和总结。

10.3.22 每周及时主动将市场及货品信息反馈给店长。

10.3.23 每天及时主动上传销售数据和接收公司下发信息。

10.3.24 每月及时盘存并主动上传盘存数据与公司核对。

10.4 收银员的工作职责

10.4.1 规范完成收银五步曲。生意成交后，帮助客人核对所选

物品，并礼貌告之顾客购买货品总值，不论金额大小，都必须唱收唱付，并双手接、递衣物、零钞及票据。电脑收银单或手工单必须贴在购物袋外面。

**10.4.2** 收银员上岗时不允许携带现金。

**10.4.3** 营业过程中不得将收银现金与顾客私换零钱。

**10.4.4** 保持收银台面及周围的环境卫生，并注意保养电脑及打印机，收银台除收据必需品不得放其他杂物。

**10.4.5** 营业过程中，因工作需要交接班核对帐物，不得在顾客视线内清点现金。

**10.4.6** 营业前，尤其周末或大型活动前期，提前准备好充足的零钞，营业期间发现零钞不够时，应提前通知领班。

**10.4.7** 营业过程中，收银员不得私自进入管理系统核对现金及票据，如有特殊需要有领班协助执行。

**10.4.8** 收银员须接受领班对其工作进行定时抽查与监督，收银员接电话时需用标准礼貌用语。

**10.4.9** 收银员要树立安全第一的思想，收银柜必须随时合拢抽屉，视线离开收银柜必须随时上锁并携带钥匙。

**10.4.10** 销售款管理规定：

(1)专卖店收银实行“收支两条线”，确保只收不出，任何人不得以任何理由到收银台领取现金使用。

(2)销售款必须由收银员本人交存银行，不得委托他人交存银行，下班时销售款交接，晚班（即过夜现金）由领班复核当日销售款，由收银员放入保险箱，保险箱钥匙及密码只允许领班知道。销售款在一万以上的早班上岗前交存银行，一万以下的再次清点后上岗，全部销售款必须在早班结束时交存银行，并由领班核对后在《直属专卖店收款报表》上签字确认，交款在一万以上的，实行双人交款，由；领班派人陪同收银员至银行。

**10.4.11** 收银过程有折扣、退换货必须要领班与顾客双方签字确认。

**10.4.12** 收银员必须熟知商品的款号与价格，掌握价格的变更，方能上岗。

**10.4.13** 严格执行销售情况的保密工作，不把操作程序向外透露。

**10.4.14** 做好收银交接工作。附交接本内容：日期、收款金额、

其它卡、复核人、送银行存款人、银行帐号、财务核准或日期、电脑金额、手工金额、交款人、收款人、备注。

**10.4.15** 负责安排迎宾及店铺所有的播音工作（一般要 30 分钟一次迎宾，早上开门有播音，每 15 分钟播音一次，旺场每 10 分钟一次），同时协助导购整理服饰。

**10.4.16** 收银员暂离收银台，将少量零钱交接给领班，核对电脑销售及零用金额，回来时再次交接，并且有书面记录，其他非收银员未经允许不能随意收银，需由领班指派。上班期间其它人员不得进入收银台，不得私自打开收款机。

**10.4.17** 收银台工作完成后应主动参与店堂营运工作，如销售、陈列等。

**10.4.18** 认真执行上司安排的各项工作。

**10.4.19** 负责购物袋、打印机等附件的管理、监督和建议。

**10.5** 导购的工作职责

**10.5.1** 积极配合领班的工作开展，一切听从指挥，具有良好的执行意识。

**10.5.2** 严格遵守店堂的制度与要求，有错就改，违者必罚。

**10.5.3** 熟悉每款服饰的面料知识及卖点，以最佳状态服务好每位顾客。

**10.5.4** 管理好自己货区的货品，每日清点，确保货品不轻易流失。

**10.6** 保安的工作职责

保安人员，保险专卖店财产及员工的人身安全，维护专卖店正常营业秩序。

**10.6.1** 保安人员要提高警惕，做好“在防火、防盗、防破坏”工作，确保专卖店的财产和人身安全。

**10.6.2** 保安人员对外来拍照、摄影人员应及时、礼貌予以制止。

**10.6.3** 对在店内吸烟、饮食的顾客要及时制止。

**10.6.4** 保安人员对专卖店门口过道处摆摊、停放自行车等车辆要及时制止。

**10.6.5** 对个别员工携带东西出入，保安人员有权查问。

**10.6.6** 保安人员监守工作岗位，不做与工作无关的私事。

**10.6.7** 熟记火警电话 119、匪警电话 110 并会使用。

**10.7** 守夜人员的工作职责

**10.7.1** 防火、防盗

(1)全面负责夜间的防火、防盗工作，做到店铺正常打烊后，锁牢店铺卷闸门及各处窗户，巡查店铺及仓库事故隐患死角的安全防范。

(2)不定期（要求每周一次）检查消防设施（包括灭火器、消防栓及电器开关等）的完好性及使用情况，并记录，由店长负责监督。

(3)不允许在店铺内及仓库里使用明火设施（包括电饭锅、电磁炉、取暖器等）。

(4)值勤工作人员不得在工作场所吸烟。

(5)值勤工作人员不得用店铺的电话打私人电话。

(6)熟记火警电话 **119**，匪警电话 **110** 并会使用。

### 10.7.2 值夜

(1)每天打烊后不得再次离开店铺，并确保店铺夜间安全无事故至次日正常营业。

(2)负责每天打烊后对店铺地面做全面清理。

(3)值夜时间不允许饮酒、会客，并不得留他人在店内留宿。

(4)值夜时间负责任何店内实施的安全性，并承担由此而产生的一切后果。对正常夜间货品的遗失要全额赔偿。

(5)值夜人员夜宿只能在店堂里睡觉，不允许上楼或到仓库里面睡。