

---

# 《店面经营与规范化管理》

## 课程价值：

做为连锁店的经营者和管理者，经营层面解决哪些问题，管理方面解决哪些问题，这是门店经理每天面对而难得要领的问题；做为现代连锁店的店经理如何避免非职业化的思考、分析与行动，导致经营与管理中的角色错位。在资源与模式稳定的情况下，店长决定一个门店的兴衰成败，连锁店长培训是中国连锁企业管理者训练的最重点。

**参训人员：**各店店长、各级管理者及储备干部

**培训时间：**3天/18小时

## 课程大纲：

### 壹、 讲在课程前面的话

店长角色认知与角色转换

### 贰、 店面经营管理工作内容概括

- (一) 连锁企业门店营运管理的目标和标准
- (二) 门店店长的作业化管理
- (三) 连锁商店的卖场布局
- (四) 连锁商店的商品陈列和维护
- (五) 连锁商店柜台销售作业管理
- (六) 理货员作业管理
- (七) 收银员作业管理
- (八) 门店进货和存货作业管理
- (九) 门店促销活动的组织和实施
- (十) 商品盘点作业管理
- (十一) 门店防损作业管理
- (十二) 顾客投诉意见的处理方法
- (十三) 门店安全作业管理
- (十四) 门店经营指标分析

## 三、课程大纲和教学要点

### (一) 连锁企业门店营运管理的目标和标准

#### 1、知识点

- (1) 门店营运与管理的具体目标；

- 
- (2) 门店营运与管理标准的制定；
  - (3) 门店营运与管理标准的展开与实施。

## **2、教学要求**

本章阐述的是连锁门店营运管理的具体目标、标准的制定、展开和实施的内容，通过讲授的方式使学员熟悉连锁门店营运管理的目标和标准。

### **(二) 门店店长的作业化管理**

#### **1、知识点**

- (1) 店长的定义；
- (2) 店长的主要工作职责与范围；
- (3) 副店长(或称值班长)的作用与职责；
- (4) 店长的资质要求；
- (5) 门店店长的作业流程；
- (6) 店长作业化管理的重点。

#### **2、教学要求**

企业门店店长是门店的最高负责人，店长作业化管理质量的好坏将直接影响到整个门店的营运效率。本章主要在理论上介绍门店店长作业化管理的知识。使学员从理论上有一个明确的认识。

### **(三) 连锁商店的卖场布局**

#### **1、知识点**

- (1) 连锁商店卖场布局的作用；
- (2) 连锁商店的货架形式；
- (3) 连锁商店的统一货架布局；
- (4) 百货商店的卖场布局；
- (5) 专卖店的卖场布局；
- (6) 连锁超级市场的卖场布局。

#### **2、教学要求**

本章主要介绍连锁商店、百货商店、专卖店、和连锁超级市场的卖场布局的情况，使学员了解连锁商店卖场布局的作用，熟悉货架的形式，掌握各种商店的通道设计。

### **(四) 连锁商店的商品陈列和维护**

#### **1、知识点**

- (1) 连锁商店卖场内商品配置；
- (2) 商品配置表的功能与制定；
- (3) 连锁商店商品陈列的主要要求；
- (4) 连锁商店商品陈列的类型；
- (5) 连锁商店商品陈列的维护；
- (6) 连锁超级市场商品陈列的基本方法。

#### **2、教学要求**

通过本章的学习，能够了解连锁商店商品陈列的类型及维护，明确商品陈列的主要要求，掌握连锁商店商品的配置和商品陈列的基本方法。

### **(五) 连锁商店柜台销售作业管理**

---

## 1、知识点

- (1) 顾客购物的心理过程；
- (2) 营业员柜台接待顾客步骤；
- (3) 服务台作业管理。

## 2、教学要求

营业员在接待过程中的工作成就是满足顾客的需要和要求。通过本章学习，使学员能把握顾客的心理需求和心理过程，熟悉柜台接待顾客步骤，掌握服务台作业管理要点。

### (六) 理货员作业管理

#### 1、知识点

- (1) 理货员的职业道德；
- (2) 理货员的主要工作职责；
- (3) 理货员的作业流程；
- (4) 理货员的作业要领；
- (5) 卖场主要设备的使用与简易保养知识。

#### 2、教学要求

本章阐明理货员的职业道德、主要工作职责、作业流程和作业要领，通过本章的学习，使学生明确作为门店理货员的基本素质和业务能力。并懂得对卖场主要设备的使用与简易保养知识。

### (七) 收银员作业管理

#### 1、知识点

- (1) 收银主管的能力要求；
- (2) 收银员的主要工作职责；
- (3) 收银员的礼仪服务规定；
- (4) 收银作业流程；
- (5) POS 收银机的操作规程；
- (6) POS 收银机的维护和保养；
- (7) 收银作业管理的重点；
- (8) 金钱管理的注意事项；
- (9) 收银错误的作业管理；

#### 2、教学要求

连锁企业收银员工作是整个连锁企业门店的一项综合性管理工作，其工作的好坏将直接影响到门店营业收入的准确性。通过本章学习，使学生懂得作为门店收银员应具备的基本素质和业务能力。熟悉 POS 收银机的操作规程、维护和保养，收银作业管理的重点及收银错误的作业管理，掌握收银程序。明确收银主管的能力要求。

### (八) 门店进货和存货作业管理

#### 1、知识点

- (1) 门店进货作业管理；
- (2) 门店存货作业管理。

#### 2、教学要求

本章需弄清门店订货、进货的作业流程，熟悉收货作业管理，明确退换货和调拨

---

发生的原因和注意事项。把握仓库作业管理及盘点作业管理，熟悉坏品处理作业。

### **(九) 门店促销活动的组织和实施**

#### **1、知识点**

- (1) 促销对连锁企业门店运营的作用；
- (2) 卖场的促销方式；
- (3) POP 广告的使用；
- (4) 门店促销活动的检核。

#### **2、教学要求：**

本章通过讲授的方法，使学员了解促销对连锁企业门店运营的作用，掌握店头促销、现场促销和展示促销的方式和程序，明确 POP 广告的使用对门店销售的作用，通过门店促销活动的检核来确保促销活动实施的质量。

### **(十) 商品盘点作业管理**

#### **1、知识点**

- (1) 盘点作业的目的；
- (2) 盘点作业流程；
- (3) 建立盘点制度；
- (4) 盘点作业的组织落实和责任区确定；
- (5) 盘点前的准备工作；
- (6) 盘点作业操作规范；
- (7) 盘点后处理工作；
- (8) 其他盘点工作。

#### **2、教学要求**

通过讲授、学员讨论等方式进行学习，了解盘点作业的目的，掌握盘点作业流程。熟悉其他盘点工作。

### **(十一) 门店防损作业管理**

#### **1、知识点**

- (1) 门店损耗产生的原因；
- (2) 门店损耗的防止；
- (3) 门店偷窃事件的防范与处理；
- (4) 防盗性的卖场布局与商品陈列。

#### **2、教学要求**

通过本章的教学，使学员了解门店损耗产生的原因，能防止门店损耗的发生，掌握门店偷窃事件的防范与处理，并能对偷窃行为进行界定。

### **(十二) 顾客投诉意见的处理方法**

#### **1、知识点**

- (1) 顾客投诉意见的主要类型；
- (2) 顾客意见的投诉方式；
- (3) 建立顾客投诉意见处理系统；
- (4) 顾客投诉意见的处理程序；
- (5) 建立顾客关系管理制度。

---

## **2、教学要求**

本章通过讲授并结合案例分析，使学员从理论上弄清顾客投诉意见的主要类型和顾客意见的投诉方式，掌握顾客投诉意见的处理程序，明确顾客投诉意见处理系统，并能建立顾客关系管理制度。

### **(十三) 门店安全作业管理**

#### **1、知识点**

- (1) 门店安全作业管理的重要性；
- (2) 门店发生安全事故的主要原因；
- (3) 建立安全管理小组；
- (4) 安全管理作业；
- (5) 安全管理项目。

#### **2、教学要求**

通过本章的教学，了解门店安全作业管理的重要性，明确门店发生安全事故的主要原因，熟悉安全管理项目，掌握安全管理作业。

### **(十四) 门店经营指标分析**

#### **1、知识点**

- (1) 门店的经营目标；
- (2) 门店经营目标的评价内容；
- (3) 门店经营绩效的评估指标。

#### **2、教学要求**

本章主要以讲授的方式，使学员了解门店的经营目标，掌握门店经营目标的评价内容，熟悉门店经营绩效的评估指标。