
《新店筹划与组织开店培训》

课程价值：

- (一) 了解新店筹建是一项系统工程
- (二) 了解新店筹建中的工作内容、程序
- (三) 了解各部门工作的具体安排
- (四) 了解如何协调各版块工作之间的关系

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
 - 店长应当具备的五大工作能力
- 二、 新店筹建工作内容概括
 - (一) 选址与商圈调研
 - (二) 各类证照的办理
 - (三) 卖场布局设计
 - (四) 基建装修装饰
 - (五) 人员招聘、职务培训
 - (六) 收银流程和规范
 - (七) 门店售后流程
 - (八) 开业营销、企划
 - (九) 筹建倒计时表制作技能
 - (十) 开业当日工作重点
- 三、 商圈调研与选址
 - (一) 商圈调研要求
 - ① 商圈客源，考虑因素包括年龄、收入、职业、流动性、车潮、家庭组成特点
 - ② 估计开店后的营业额，尤其是第一年的
 - ③ 竞争店的调查
 - ④ 卖场的适当规模，科学确定卖场面积大小
 - ⑤ 投资回收的可行性
 - (二) 店址的评估标准
 - 1、 评估层次
 - 1 第一层次：选址地本身各项参数的评价；
店址所处位置？
交通状况？

建筑面积与建筑类型？
内部设施？
房屋租价？
房屋能否长期使用？
辐射范围，即店址的影响力？
识别特征；门店可见度是否良好，即在远处即可看见？

② 第二层次：结合周围环境、以及商圈情况，进行投资效益预测
商业环境是否有利？
有无竞争店？
能否在停车场面积、商品构成、营业能力等方面与竞争店形成差别？
是否属于将来有良好发展前景的地区？
人口增长率、城市规划政策将是怎样？

2、盈利分析预测

四、超市筹建需要证照办理

五、卖场布局设计

(一) 卖场设计中应注意事项

- 1.如何吸引顾客进入店内。考虑因素：出入口设置、店内通透性
- 2.如何让顾客在店内行走。“强制动线”的设置，通路设计如：主、副通道，怎样避免死角
- 3.如何让顾客在商品面前停留。商品布局考虑顾客购物习惯、非计划的购买行为、购买顺序等
- 4.如何让顾客购买。
 - ① 商品分区定位，相关商品邻近、以便顾客比较，促进连带购买
 - ② 相互影响大的商品位置适当隔开，如串味食品，鲜肉、水产与熟食、面包等
 - ③ 入口处通常规划为百货商品
 - ④ 生鲜商品陈列配置清洁、协调
- 5.充分发挥卖场面积的使用率。
- 6.收银线、前厅、收货口、库存区、办公区的合理设置。

六、基建、装修

(一) 内装要求：明亮、舒适

注意要素

- 1.与附近商店相比，是否醒目、更突出？
- 2.整体状态是否良好？
- 3.墙面、立柱等空间是否有效利用？
- 4.店内视野是否良好？
- 5.各项商品销售场所的分配是否妥当？

(二) 外装要求：诱导、宣传

注意要素

- 1.停车设施是否完备？汽车泊位、摩托车及自行车停放区域划分，监控设施是否安排妥当？

-
- 2.店招牌是否显而易见，是否具有美感和冲击力？
 - 3.店面的设计是否使人感到亲切？
 - 4.店面前是否要举行促销活动？
 - 5.橱窗能否发挥对外展示商品、对内陈列商品的效果？

七、人员招聘与培训

(一) 招聘前的准备工作

- 1.新店组织架构确定。精简、高效的原则
- 2.人员招聘计划，根据组织架构定岗、定编，确定各岗位素质要求。
- 3.工资、福利确定。

(二) 招聘评估标准

- 1.知识，为完成岗位工作所拥有的知识与经验；
- 2.技能，为完成岗位工作所具有的本领；
- 3.自我认知；
- 4.特质，员工个性等所特有的品质；
- 5.动机，员工朝向一个目标所采取行动的内驱力。

对人员进行评估，应首先从胜任特征入手，尤其重点考察员工的自我认知、特质、动机。这样才能把高素质的人挑选出来。

(三) 培训、考核、上岗

1. 根据筹建进度，培训先从管理部及各部门“领导”开始，经考核后上岗，再由这些“领导”培训其下一级员工；
- 2.招聘人员培训；①基础培训，②专业强化培训
2. 员工培训完成后，予以考核，可通过考试、实践检验等方式进行，根据考核的表现最终确定试用人员，并办理录用手续。

八：收银业务培训

一、介绍本次课程的目标

- 1、介绍超市卖场收银台布局
- 2、介绍收银科组织架构
- 3、介绍收银科工作范畴
- 4、收银员应具备的基本条件
- 5、介绍收银员的工作范围:
- 6、介绍收银员在开店前应完成的准备工作及要求
- 7、介绍收银员在营业中应如何进行工作，标准是什么
- 8、收银员在闭店后还应做好哪些工作才能离开
- 9、正确行为规范
- 10、介绍收银科使用的表格清单
- 11、介绍几种工作中经常遇到的特殊情况及处理

二、细化流程操作详解

一、[收银员](#)角色认知及工作流程

- 1、[收银员](#)在零售业的角色
- 2、[收银员](#)工作流程

-
- 1) 营业前
 - 2) 营业中
 - 3) 营业后

二、收银员关键业务技能

1、收银员营业中工作技能

- 1) 欢迎顾客
- 2) 扫描商品
- 3) 消磁商品
- 4) 装袋/车
- 5) 金额总计
- 6) 收款
- 7) 找零
- 8) 感谢顾客

九：门店售后流程

一)、投诉处理技巧

- 1.投诉受理技巧
- 2.投诉受理总原则“先处理情感，再处理事件”
- 3.投诉受理具体步骤与方法
- 4.投诉受理难题应

二)、售后服务流程规范

- 1.出现服务差错时的服务礼仪；
- 2.“接一待二顾三”；
- 3.投诉接待礼仪；
- 4.收银服务礼仪
- 5.门店销售服务电话礼仪

结束语：有礼走遍天下

十、开业营销、企划

(一) 开业前整体营销计划：包括企业形象宣传、促销活动宣传、团购及会员卡

(二) 企划手段和方式：新闻、报纸、电视广告短篇、字幕、户外广告牌、车体广告、横幅、

升空气球、拱门等，灵活组合，立体式宣传

(三) 开业促销活动、第一期 DM 快讯促销计划安排

1.促销活动注意事项

思考题：如何筛选 DM 快讯商品，如何使 DM 快讯发挥最佳效益

(四) 开业庆典活动

- 1.开业庆典活动内容安排，公关、协调并确认；
- 2.庆典当日，工作人员的安排，应具体、周祥；确保秩序井然；
3. 应有针对突发事件的预备方案

十一、筹建倒计时表制作技能

注意事项

- (一) 筹建工作内容应分工具体、明确
- (二) 统筹安排各环节工作，应协调有序
- (三) 具体工作安排与时间进度科学、合理、符合逻辑，没有歧义

十二、开业当日工作重点

- (一) 卖场的最后整理，包括卖场外围、卖场内硬件设施、商品陈列、POP悬挂、标价牌、公共区域环境；
- (二) 开业庆典、促销活动的准备情况，检查重点包括卖场内部、外部、人员、促销用品等；
- (三) 保安工作，包括人员安排，大门外、卖场内秩序维持；
- (四) 后勤工作，包括电话线路、广播系统、照明灯具的检查，确保正常，各细节部位的清洁卫生，员工饮水及加班人员用餐安排等；
- (五) 可试营业，对所有人员流程实施的预演和检查。