

职业店长

岗位职责标准4.0

(修订于2018年12月31日)



评估师：_____

企业导师：_____

学徒：_____

第一单元：零售知识及公司简介

单元目标：通过本单元的学习，掌握零售行业的发展趋势及美宜佳的企业文化及发展历程	
学习目的	学习标准
1、理解零售行业现状以及发展趋势	1.1 了解连锁便利店行业中著名品牌的发展历史及现状 1.2 了解连锁便利店行业主要经营管理模式 1.3 了解当前零售行业面临的挑战与机遇 1.4 了解连锁便利店行业发展趋势
2、了解美宜佳的企业文化及发展历程	2.1 知道美宜佳公司的发展历程 2.2 知道美宜佳公司企业口号、愿景及宗旨 2.3 知道美宜佳公司经营理念 2.4 知道美宜佳八大质量准则 2.5 知道美宜佳主要企业文化活动 2.6 知道美宜佳公司组织架构及部门职责 2.7 了解美宜佳子公司及主要业务方向

美宜佳职业店长培养计划（三个月）

项目时程	项目时间	学习单元	技能单元名称
第一个月	第一周	第二单元	门店形象服务
	第二、三周	第三单元	门店商品管理
	第四周	第四单元	门店防损安全
第二个月	第五、六周	第五单元	收银系统操作
	第七周	第六单元	鲜食经营
	第八周	第七单元	会员营销
第三个月	第九、十周	第八单元	后台系统操作
	第十一周	第九单元	门店运营管理
	第十二周	第十单元	合伙店管理

备注：

- 1、职业店长取证时长共 12 周，平均每周目标进度为 $100\%/12 \approx 8\%$ （即第 1 周目标进度为 8%，第 2 周目标进度则为 16%，以此递增）

第三单元：门店商品管理

单元目标：通过本单元的学习，掌握门店收货退货操作流程、商品陈列标准、香烟经营及仓储管理，并理解这些技能对门店销售的促进作用	
学习目的	学习标准
1、了解商品的陈列是如何促进销售的	1.1 知道美宜佳商品陈列的类型对门店销售的促进作用 1.2 知道卖场规划布局对销售的影响
2、知道提升商品陈列的其他方法	2.1 知道根据节日、季节和商圈等变化进行商品陈列布局调整 2.2 知道定期检查商品陈列并处理滞销品或有质量问题的商品 2.3 知道如何培训员工进行商品陈列并评估陈列的有效性
3、理解香烟经营的重要性	3.1 知道香烟经营对门店的影响
4、理解如何在门店中经营香烟	4.1 知道烟草经营许可证的办理流程及升级技巧 4.2 知道如何通过门店香烟供应平台交流信息 4.3 知道门店香烟的陈列原则 4.4 知道定制香烟价格的原则 4.5 知道香烟销售的注意事项
5、知道仓库管理在门店中重要性	5.1 知道导致仓库商品质量问题的原因及防范措施 5.2 知道在仓库管理过程中人身及货物的安全事项
6、能够管理门店的配货和收货	6.1 能够阐述美宜佳物流配送商、类型周期及到货时间 6.2 能够做好收货前的准备工作（人员准备、设备准备、场地准备） 6.3 能够按照门店收货的标准流程进行收货（核对来货信息、交付区准备、核对商品的数量与质量、商品入库、设备的保管、废弃物的处理） 6.4 能够处理物流延迟交货 6.5 能够处理门店拒收并阐述拒收的责任
7、能够管理门店的退货	7.1 能够阐述商品符号的退货含义 7.2 能够按照标准进行直配收货操作 7.3 能够按照标准进行配货退货申请 7.4 能够按照标准进行限量退货 7.5 能够按照标准进行赠品退货 7.6 能够按照标准处理差异退货 7.7 能够按照标准进行直配单操作 7.8 能够按照标准进行调拨单操作 7.9 能够阐述退货异常对门店带来的影响

第二单元：门店形象服务

单元目标：通过本单元的学习，掌握门店形象提升的方法并能够执行门店服务标准，掌握客诉处理的流程及技巧

学习目的	学习标准
1、理解门店形象对门店的影响	1.1 阐述门店形象管理的重要性
2、理解客户服务对门店的影响	2.1 阐述优质顾客服务对门店销售的影响 2.2 知道让门店持续执行服务标准的方法 2.3 知道影响门店服务质量下降的因素以及相对应的处理方法
3、知道如何提升门店服务意识	3.1 清楚监督员工持续执行门店服务标准方法 3.2 清楚门店店长是如何监督员工的客户服务
4、能够理解并执行门店形象管理的标准	4.1 能够执行店外形象标准 4.2 能够执行店内形象标准 4.3 能够执行商品形象标准 4.4 能够执行员工形象标准
5、能够按照标准提升门店形象	5.1 能够对不符合形象标准的地方进行改善和提升 5.2 能够培训并组织员工按照形象标准改善并提升门店形象
6、能够执行客户服务标准满足客户需求	6.1 能够执行美宜佳服务标准六部曲流程 6.2 能够监督员工执行服务六部曲
7、能够有效处理客户投诉	7.1 能够阐述美宜佳客户投诉类型 7.2 能够按照美宜佳顾客投诉处理流程处理客诉问题 7.3 能够妥善处理顾客投诉并做顾客回访

第四单元：门店防损安全

单元目标：通过本单元的学习，掌握有效控制门店损失的能力、门店安全的预防方法及处理流程的能力

学习目的	学习标准
1、理解损失控制和库存查点的目的	1.1 解释门店防损的目的 1.2 知道门店常见的防损类型
2、能够监控自己工作区域的安全	2.1 能够检查门店是否有损耗隐患 2.2 能够采取有效措施预防损耗
3、能够调查库存，设备，现金及现金等价物的损失	3.1 能够发现并记录门店损耗 3.2 能够调查造成门店损耗的原因 3.3 能够处理门店损耗
4、能够采取措施来预防浪费和损失	4.1 能够制定门店防损方案 -分析门店损耗情况 -制定防损措施 4.2 能够评估方案实施的有效性
5、能够识别使用安全设备	5.1 能够识别门店各种安全设备 5.2 能够熟练操作灭火器 5.3 能够熟练操作监控系统 5.4 能够识别真、假钞并熟练使用验钞机 5.5 能够确保沟通渠道畅通（各种联系方式）
6、能够针对门店安全做出预防措施	6.1 能够阐述外卖和通宵班时的安全要素 6.2 能够做好门店防骗预防措施 6.3 能够做好门店防盗预防措施 6.4 能够做好门店防抢预防措施 6.5 能够做好门店防灾预防措施
7、能够处理已发生的门店安全事故	7.1 能够正确应对并处理抢劫事件 7.2 能够正确应对并处理暴力行为 7.3 能够正确处理火灾事件 7.4 能够正确处理水灾事件 7.5 能够正确应对人员受伤
8、能够做到安全意识提升	8.1 能够培训员工进行门店安全预防的个人及团队职责、安全预防的技巧、处理流程 8.2 能够按照流程处理其他类事故（包含：寻衅滋事、喝酒闹事、恶意讹诈等） 8.3 能够阐述保险对门店的重要性

第四单元：门店防损安全

单元目标：通过本单元的学习，掌握有效控制门店损失的能力、门店安全的预防方法及处理流程的能力

学习目的	学习标准
1、理解损失控制和库存查点的目的	1.1 解释门店防损的目的 1.2 知道门店常见的防损类型
2、能够监控自己工作区域的安全	2.1 能够检查门店是否有损耗隐患 2.2 能够采取有效措施预防损耗
3、能够调查库存，设备，现金及现金等价物的损失	3.1 能够发现并记录门店损耗 3.2 能够调查造成门店损耗的原因 3.3 能够处理门店损耗
4、能够采取措施来预防浪费和损失	4.1 能够制定门店防损方案 -分析门店损耗情况 -制定防损措施 4.2 能够评估方案实施的有效性
5、能够识别使用安全设备	5.1 能够识别门店各种安全设备 5.2 能够熟练操作灭火器 5.3 能够熟练操作监控系统 5.4 能够识别真、假钞并熟练使用验钞机 5.5 能够确保沟通渠道畅通（各种联系方式）
6、能够针对门店安全做出预防措施	6.1 能够阐述外卖和通宵班时的安全要素 6.2 能够做好门店防骗预防措施 6.3 能够做好门店防盗预防措施 6.4 能够做好门店防抢预防措施 6.5 能够做好门店防灾预防措施
7、能够处理已发生的门店安全事故	7.1 能够正确应对并处理抢劫事件 7.2 能够正确应对并处理暴力行为 7.3 能够正确处理火灾事件 7.4 能够正确处理水灾事件 7.5 能够正确应对人员受伤
8、能够做到安全意识提升	8.1 能够培训员工进行门店安全预防的个人及团队职责、安全预防的技巧、处理流程 8.2 能够按照流程处理其他类事故（包含：寻衅滋事、喝酒闹事、恶意讹诈等） 8.3 能够阐述保险对门店的重要性

美宜佳职业店长岗位职责标准 4.0

	9.4 能够操作微信红包充值 (按标准流程操作并说出能否冲正)
10、能够完成代缴、代充业务操作	10.1 能够操作代缴水电费、天然气 (按标准流程操作并说出能否冲正) 10.2 能够操作城市一卡通 (按标准流程操作并说出能否冲正) 10.3 能够操作粤通卡充值 (按标准流程操作并说出能否冲正) 10.4 能够电子充值券功能 (游戏点卡、盛付通等)
11、能够完成代收、代寄等其他业务	11.1 能够操作代收包裹 (按标准收件、取件流程操作) 11.2 能够操作代寄包裹 (按标准收件、寄件流程操作) 11.3 能够操作彩票兑奖业务 11.4 能够操作便民预存款、货款查询及划扣
12、能够处理收银系统运用中的异常情况	12.1 能够对代收、代寄包裹操作进不了机的处理 (扫码进不了机、丢失、无人领取包裹) 12.2 能够对不到账的处理 (冲正、退款操作,并找到相关联系方式) 12.3 能够处理支付时间过长的问题(预防跑单) 12.4 能够处理扫码未成功且顾客端已经显示扣款的问题 12.5 能够处理扫码成功顾客换货的问题

第六单元：鲜食经营

单元目标：通过本单元学习，熟练掌握鲜食操作、销售及保存等技巧	
学习目的	学习标准
1、知道制作熟食的准备工作内容	1.1 知道制作熟食前做好哪些个人清洁准备工作 1.2 知道制作熟食前需要准备什么物料准备
2、知道熟食设备功能	2.1 介绍蒸包机、热狗机、熟食车、微波炉和手抓饼机等熟食设备的基本功能
3、知道设备维护和异常处理	3.1 知道设备清洁的基本要求 3.2 知道定期保养维护鲜食设备，节省成本延长寿命 3.3 知道设备出现故障时的处理办法
4、能够进行重点品类制作	要求： (讲解所有类别制作流程并选取一种制作) 4.1 能够制作蒸包类(包子、饭团、玉米等) 4.2 能够制作热狗类(热狗、鱼排等) 4.3 能够制作粉、面类(手擀面、乌冬面、米线、酸辣粉等) 4.4 能够制作水煮类(牛肉丸、鱼蛋、鱼豆腐、茶叶蛋等) 4.5 能够制作油炸类(蛋饺、手抓饼、炸鸡腿等) 4.6 能够制作关东煮 4.7 其他类(豆浆、咖啡等其他新上项目)
5、能够进行熟食的销售和推广	5.1 能够按照鲜食营销流程话术进行鲜食销售推广 5.2 能够进行鲜食推广活动宣传介绍 5.3 能够阐述鲜食对门店销售的重要性
6、能够阐述面包、冷藏品的经营新模式	6.1 能够阐述面包、冷藏品的经营新模式

第八单元：后台系统操作

单元目标：通过本单元的学习，熟练掌握美宜佳在线后台各模块的操作流程和步骤	
学习目的	学习标准
1、能够登陆和异常处理	1.1 能够登陆美宜佳在线 1.2 能够进行异常处理
2、能够操作门店智能经营平台中“操作”模块的各主要功能	2.1 能够完成基础报货操作 （按条码报货、商品名称报货、按商品类别分类报货、销量排序报货、促销报货、城市一卡通报货） 2.2 能够操作快速操作栏 （输入商品代码、报货数量、上下限、价格优化、库存优化——点击提交数据） 2.3 能够自主配置快捷菜单 2.4 能够完成门店单据的操作 （来货确认单、配货差异单、门店直配单、门店调拨单、申请标签、商品检查记录、保质期计算器的使用） 2.5 能够完成退货单据的操作 （配货退货单、限量退货单、赠品退货单、火机退货申请） 2.6 能够完成特价报货 （每日特价、堆头陈列、套餐返利、半月档促销、折价区报货<说明每个模块的内容>） 2.7 能够操作并分析库存优化 （库存调整单、每周盘、类别盘点、库存一览表、门店预估来货调整、门店盘点清单、库存调整记录） 2.8 能够操作并分析品类优化模块 （门店经营优化申请、重点商品跟进、配货单位变更上下限确认、每周变价确认表） 2.9 能够运用事务申请 （门店申请事务、保险申请、烟草报货平台、触屏收银机快捷键、收银机商品快捷键）
3、能够操作门店智能经营平台中“查询”模块的各主要功能	3.1 能够查询报货记录 （报货记录：查询<未处理可以删除>、缺货商品原因查询、到货订单查询、历史未货订单查询、常温商品未货单、冷藏品未货单、标签申请记录、报货记录） 3.2 能够操作退货记录查询 （退货\拒退明细、赠品退货目录、每周退货目录、淘汰商品目录） 3.3 能够查询对账报表 （应付款查询、门店费用补差明细、积分查询、单品