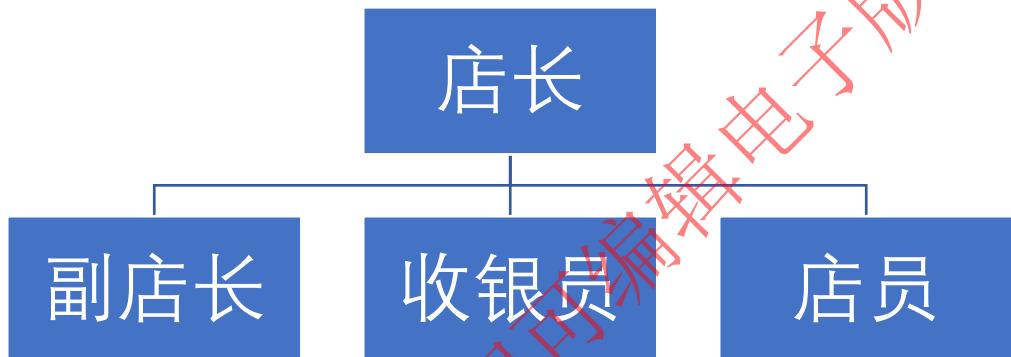


门店管理规章制度

一、员工管理行为准则

一、 门店框架



二、门店管理

1、**店长工作职责：**店长是专营店的灵魂，主要负责店面的日常管理（人、财、物）、组织、激励、培训工作，全面负责店内员工的管理工作，主要包括如下内容：

(1) 员工管理：对员工日常工作进行监督和管理，包括迟到、早退、仪容仪表、待客礼仪、卫生等的全面管理。

a、帮助员工做好正确的职业规划、职业定位，帮助员工快速成长，为其创造晋升条件。

b、 做好员工的激励工作，根据店面管理及考核制度，对员工工作进行准确评估，以鼓励先进，形成比、学、赶、帮、超的良性循环工作氛围。

c、 经常与员工沟通，协调人际关系，努力创造积极、愉快的工作氛围。

(2) 店务管理：对店内设备、货品、账目、安全措施等进行全面管理，具体为：

a、设备管理——对店内各种电脑、vr头盔、手柄、基站、收银机等设备的运作和安全情况进行检查，有问题及时解决。

b、账目管理——做到帐目清晰，钱账相符。

c、货品管理——认真做好产品的销售统计工作，保障合理库存。

d、安全管理——对门窗、电脑、vr头盔、手柄、基站开关进行检查后关店，消除安全隐患。

e、每日工作做到日清日结，日结日高。

(3) 培训管理：对新进员工及老员工做好日常的培训工作，帮助新老员工提高专业技能，具体为：

a、 根据店面新老员工的实际情况制定有针对性的培训计划。

- b、 培训计划应充分考虑：公司企业文化、专业知识、产品知识、服务礼仪、销售技巧、顾客反对意见及疑议等。
- c、 根据店内销售存在的问题进行针对性培训，实际解决店内问题，从而提高店面业绩。

(4) 会员管理：对店内的顾客进行科学有效的管理，~~提高顾客~~对品牌的认知度，具体为。

- a、 根据店内会员管理制度，督促员工做好顾客信息的录入工作，确保会员信息真实准确。
- b、 经常对顾客档案进行分析整理，将顾客进行等级区分，督促员工做好顾客的回访工作。
- c、 定期作顾客消费记录查询及分析，分析顾客的忠诚度、购买产品情况、到店情况等，针对不同顾客做针对性会员促销活动。
- d、 会员顾客的信息管理：给会员发生日、节日等各种问候、回访及促销信息，维护会员对品牌的忠诚度，从而提高会员到店次数，增加到店人数。

(5) 销售管理：根据店面的实际情况做好店内的业绩管理工作，具体工作为：

a、 根据店面实际情况，制定合理的月、周、日销售计划及制定销售目标。

b、 根据销售计划，制定相适应当地消费情况的促销方案，并报总公司批准。

c、 根据方案，实施销售计划及促销方案，结束后对以上两种方案进行最终总结，根据员工表现情况进行奖励。

d、 对员工销售能力的管理，及时对员工在工作中出现的销售问题进行培训及解决。

2、 副店长（第二负责人）：在店长的领导下开展工作，店长不在时协助店长做好店面的各项管理工作，具体工作职能：

(1) 卖场流动岗位，引导顾客办理业务，详细热情介绍相关业务知识，要求专业，系统，自信，主动协助员工完成销售。

(2) 负责卖场卫生和门前三包卫生。

(3) 随时纠正员工不良行为，与员工一起学习探讨正确的工作方法，学习上级交代的学习任务。

(4) 副店长职责：执行上级下达的各项任务，及时传达上级精神；组织员工学习，带领员工完成工作目标；负责各区卫生；随时反映情况，共同协商解决问题。

(5) 店员职责：店员是基层工作人员，其仪容仪表代表了品牌形象，其言谈举止处处显示了品牌及服务理念，具体工作职能为：

- (1) 严格遵守员工日常工作规范。
- (2) 努力学习专业及产品知识，全面提高专业技能及娴熟应用销售技巧。
- (3) 深入领会我们的服务理念，做好顾客的服务接待（售前、售中、售后）工作。
- (4) 服从上级工作安排，完成下达的销售指标。
- (5) 做好店内产品的整理及监控工作，防止偷盗，避免店内产品丢失破损。

店面工作流程

一、店长每日工作流程

(一) 营业前

- 1) 组织晨会的召开。
 - a、 人员状况确认（出勤、休假、轮班、服装、仪容仪表及精神状况）。
 - b、 传达上级重要文件及通知。

- c、 昨日营业状况确认、分析。
 - d、 针对营业问题，指示有关人员改善。
 - e、 分配当日工作计划。
- 2) 店内状况确认：
- a、 店面、电脑桌、吧台、货品的卫生清洁情况。
 - b、 店内设备的检查、打开基站电源、促销活动、以及吧台物料的订货等。
 - c、 电脑、vr 头盔、手柄、基站、灯光、音乐、宣传资料等准备情况。
 - d、 热门游戏的分析以及新增游戏的分享。

(二) 营业期间

- A、~~无顾客时的工作（有序的安排好员工的工作及其他准备工作，时刻为销售做好准备）~~
- 1) 记录当天晨会日志。
 - 2) 顾客资料的整理，上传公司后台，定时进行呼叫回访。
 - 3) 检查每台电脑游戏的出现故障，提醒店员，并通知网管员及时解决。