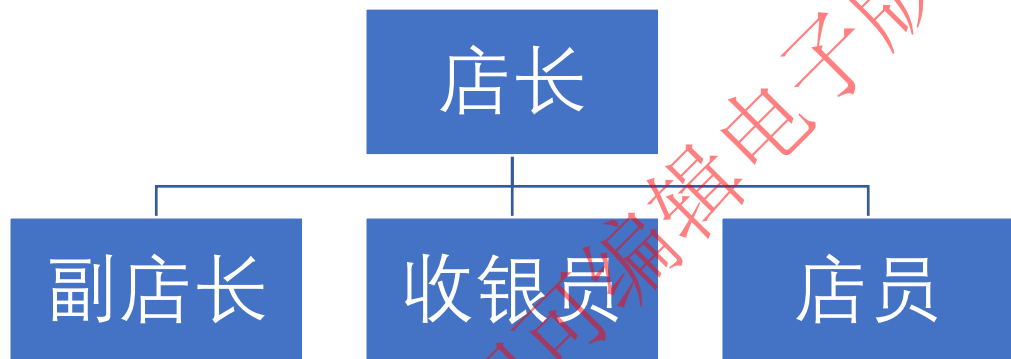


门店管理制度

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：给会员过生日、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。