

纯味鸭脖员工手册

前言

为树立纯味形象,执行统一规范化管理,我们编制了这本员工手册每位员工在开始工作之前必须认真阅读,并理想本手册,遵守手册中的相关条例,本手册适用于公司所有工作人员,本手册是全面的公司管理规章制度,其内容为公司专用,限用内部使用,有不清晰的地方,可以向管理组咨询.

一、招聘新员工的要求

1、新店员试用期三天,试用期间没有工资,三日后如达到训练员和店长的要求标准次日正式上班

2、试用期的第一天需带身份证原件及复印各一份,身份证复印件上加上自己的电话号码与日期,并且交给训练员(身份证原件在正式上班一周后归还).

3、试用期间听从训练员的安排,并接受训练员的教导。

4、通过试用期正式上班要听从管理,服从安排.

二、岗前概要

在各卖场所受的训练都是在职训练,在工作现场透过有计划的训练安排,你的训练员会在卖场帮助你学习并熟悉店里的情况,有疑问可随时向训练员或管理组提出.

三、个人仪容仪表

我们是属于食品服务行业,整洁的仪容对顾客极为重要,因此在上班期间必须穿戴整齐,展现专业的服装仪容,我们要求你注意如下事项:

1、工作时必须穿戴整洁

2、女性可化淡妆,男性不可留胡须。

3、女性头发应当梳理整齐，不得遮面，男性前发不过耳，后发不可越领。

4、手指甲应当修剪整齐，并不可涂抹指甲油。

5、如果你患有传染性的疾病，管理人员有权要求你暂不上班。

四、安全

对公司来说员工，顾客及店里的安全是十分重要的，各店员注意以下几点：

1、故意闹事的顾客，要冷静处理，立即报警。

2、言行举止怪异的人

3、骑车的注意交通安全

4、爬高的地方注意安全

5、下班带营业款回家的注意安全

五、公司纪律

我们尊重每一位同仁的自尊和隐私权，相互的尊重是维持一个充满善意和愉悦气氛之工作环境的基础，我们都有责任来维持，一个好的公司必须有铁一样的纪律，所认清大家记录以下几点：

1、公司利益高于一切

2、有团队精神，团队至高无上

3、用老板的标准来要求自己

4、把事情做在前面

5、主动就是效率，主动、主动再主动

6、做事三要素，计划、目标和时间

7、不要解释要结果

8、做人要低调，做事要高调不要颠倒过来

9、永远保持进取，保持开放心态。

六、行政与处分

公司有权对违纪行为做出相应的处分如下几点：

- 1、无故迟到或早退
- 2、未穿戴标准制服上班，不注意个人卫生和仪容仪表
- 3、不遵守公司操作标准
- 4、故意搬弄是非，造成同事之间的不团结。
- 5、未经批准擅离工作岗位，处理个人事务。
- 6、工作故意拖拉，影响店里的营运。
- 7、带非工作人员进店。
- 8、长时间接打私人电话，不接待顾客。
- 9、不服从领导安排

七、员工应有的能力

1、指导能力：是指能否扭转陈旧观念，并使其发挥最大的才能，从而使营业额得以提高。

2、教育能力：是指各组长是否能发现各店员的不足，并帮助店员提高能力和素质。

3、良好的判断力：面对问题要有正确的判断力，并能迅速的解决。

4、专业知识能力：对于你所卖的产品的了解和营业服务时所必备的知识技能。

5、营业店的经营能力：指营业店所必备的管理技能。

6、改善服务品质的能力：指让服务更加合理化，让顾客有亲切感、方便感、任务感。

7、自我训练的能力，要跟上时代提升自己和公司一起快乐的成长。

八、卫生管理制度

每周星期一卫生大扫除，店长验收。

1、展柜上除电子称，计算计、验秒机、一次性手套以外不得有任何杂物。

2、收银柜和冷藏柜下所有资料及杂物全部归类摆放整齐，每日进行整理。

3、确保仓库内所有设备摆放合理有序，洗衣粉和洗洁精等东西一定要于墙角摆放整齐，毛巾折叠摆齐，不常用的应当挂整齐，菜板必须随时保持清洁(忙时除外)

4、工作服、工作帽夏季每日清洗，其它季节三日清洗一次。

5、每天用洗洁精清洗展柜内外，然后用清水擦拭干净；

6、每天摆完货用洗洁精拖一遍地，把拖把洗干净拖一遍。

7、营业时间内在没有顾客的时候对展柜的玻璃窗不定时的擦拭并保持店门口不得有垃圾；

8、不允许在营业区域内吸烟、吐痰、梳理头发，挖耳朵。

9、如冷柜内侧产生冷凝水、应及时清理，避免冷凝水滴落至产品上

九、摆货标准

1、摆货的盘子必须擦干。

2、确认要摆的货是否新鲜，无异味无杂物（头发、鸭毛）

3、头天买剩的货先摆，并且摆在后排，方便自己先抓先卖。

4、货品摆蜜聚、整齐与分类，整体要感觉美观。

5、味道较重的不和其它产品拼盘。

十、保鲜制度

新鲜的货品无论是口感还是卖相都比较好而且还能增强顾客的购买欲，留住新老顾客，所以希望大家注意以下几点：

1、产品一定要远离管，不要把滴在食品上面。

2、上货之前一定要把盘子擦干净，必须做到盘子里面没有一点水份，

才能上货摆盘。

3、要根据各个店的生意情况进货，出售的食品一定要做到先进先卖，存货新货分类清楚。

4、下班之后清理货品时，盘里卖剩的货和库存的货分开存放。

5、增强食品的美观度、素菜、鸭肠、鱿鱼、素菜等产品要不时翻动，避免面上的被吹干，鸭肠、鸭舌、鱿鱼、素菜等应多拌一点油。

6、湿手不要接触食品，手一定要用毛巾擦干，所有的食品不要被生水污染否则易坏。

7、工产所送的货是否冷确，如仍有热度，请在库房摊凉后再放入冷柜。

8、素菜和肉类分开放，不可以把较重的产品压在素菜上，否则素菜容易变味。

9、切记变质的货品及时下柜，及时反厂，告知负责人，绝对不能夹给顾客。

十一、促销的管理

做促销是为了提高各店的营业额，与及让顾客尝试一些未尝试过的产品希望大家能做到以下几点：

A、促销前

- 1、促销宣传单和海报是否发放或粘贴好
- 2、所有店员是否知道促销活动的各项细节
- 3、促销产品是否备货充足。
- 4、是否清楚各种促销产品的价格

B、促销中

- 1、促销产品陈列是否吸引人
- 2、促销是否注意到促销产品的海报。
- 3、促销产品的品质是否良好

- 4、店面布置是否突出了促销气氛。
- 5、整个促销是否有吸引顾客的效果。
- 6、促销中的收银是否发生问题。

C、促销后

- 1、过期的海报和宣传单是否撤下。
- 2、产品是否恢复原价。
- 3、促销是否达到预期的目标。
- 4、是否有什么好的促销方案。

十二、生活制度

1、不认识的人一律不让其进店，但语气一定要委婉（如对不起，我们店里非工作人员不能进店，如对方说是认识老板应先和老板确认，得到证实方可进店）

2、贵重物品自己妥善保管，最好随身携带，如有遗失自行负责。

3、所有店员电话必须随时保持畅通，预防负责人有重要的事情随时联系。

4、假如有特殊情况在征得店长同意后，允许与同事换班，但换班后若出现什么差错，需换班双方共同承担责任。

5、迟到 10 分钟早退 5 分钟以上，30 分钟以内者，按旷工半天处理。

6、如有事需提前请假，必须提前一天向管理员说明。

7、如有旷工，扣 200 元一天。若连续旷工两天或两天以上者，视为自动离职。

8、保守商业机密，不得向任何人透露店内日营业额等所有的情况。对违反保密义务给店里造成损失的，要承担经济赔偿责任。

9、负责人或店长把各门店的钥匙交给各店员，各店员必须保管好，丢失给店面造成损失的，要承担经济赔偿责任。

十三、营业操作细节

- 1、各店员收到假币自行负责。
- 2、如何熟练的使用电子秤，如何充电；（关开换小票纸）①如鸭脖→+A→打印；②如个数直接按鸭头→如5个→倍数→才A→打印③折扣操作如鸭脖→+A→折扣→8折（按80）→确认→打印（称完不成整，数修正重称）
- 3、装货要点多拿少放，称称技巧，零角修正加货报整价（例如9.7元报10元）加货再称。
- 4、懂得察言观色，不能与顾客在几分或一两毛钱上斤斤计较。
- 5、在活动期，主动向顾客推销活动产品。
- 6、产品随卖随加，盘子里随时保证有产品，让顾客有选择性，不定时对货物进行翻动，售卖完后整理好产品的整体美观度。
- 7、物料要提前一天由每天订货的人订购（注：售货袋子，一次性手套，换货袋子，保鲜膜、小票纸、洗洁精）
- 8、零钱不够的情况，不得临时通知，提前预防（或向附近商店换）。
- 9、晚上做账书写清楚仔细，调进，调出与返厂的货的做明细的登记，如有其他情况也可一起注明。

十四、服务准则

我们做的就是服务行业，好的服务态度能留住顾客，所以请大家务必记住以下几点：

- 1、顾客进店，主动招呼
- 2、顾客询问，详细答复
- 3、顾客挑选，诚实介绍
- 4、顾客少买，同样热情
- 5、顾客退货，实事求是

- 6、顾客不买，自找原因
- 7、顾客意见，虚心接受
- 8、顾客伤残、关心帮助
- 9、顾客有错，说理解释
- 10、顾客离店，热情道别。

十五、礼貌用语

由于同行的竞争比较激烈，顾客在享受美食的同时，也比较在意你的态度，在尊重别人的同时，也是尊重我们自己，因此我们制定了以下的礼貌用语：

顾客到店微笑着说：“您好，欢迎光临吨味鸭脖”“请您随意选购”在比较忙的情况下应对顾客说：“请稍后”“实在对不起，让您久等了”“请问需要点什么”“请问其他的还要吗？”“多一点可以吗？”“您好您的产品一共50元”“您好收到你100元找您50元”“谢谢光临！请慢走，欢迎下次光临

十六、工作流程

每天的工作流程都是一致的，希望大家进店应该清楚自己应先做什么后做什么，在顾及到顾客的同时也节俭自己的时间：

进店→开日光灯→穿戴工作服→打开展示柜冷气及照明→钢盘擦拭干→快速整齐的把货把盘→将摆好的货按先荤后素的顺序放进展柜→摆剩的货换好袋子放进冷柜→用毛巾把该打扫的地方擦干净→毛巾洗干净叠整齐→拖把洗干净地拖干净→接待顾客→货到点货→鸭脖砍好用袋子装好放进冷柜→傍晚时记得开招牌灯→收摊时把展柜里的货品用小袋子装好并且和油分开→洗盘子→盘点→订货→清点备用金→做日结算→发营业额给老板→关展柜→放在店外的东西收进店里→关日光灯招牌灯及外灯箱→关门(检查门是否销好)

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/158117015106006106>