

# 终端运行管理（一）

- 一、家俱产品知识
- 二、经营理念、组织架构和岗位职责
- 三、专卖店的筹办和建设

## 一、家俱产品的分类

为更有效地进行产品市场定位和产品细分，我们将根据属性的不一样对家俱进行分类。

## 1、按材料分类

### 1.1 木制家俱

木制家俱，在家俱产品中所占的比例较大，是家俱产品的主体。木制家俱又分为板式家、实木家

### 1.2 金属家俱

金属家俱由金属材料制造，一般为空心的圆管或方管焊接而成。

## 1.3 玻璃家俱

纯粹的玻璃家俱很少，常与金属或木制材料相结合。玻璃家俱的特点是线条明快、清新悦目，玻璃家俱大多以餐台、茶几、桌子为主。

## 1.4 竹藤家俱

由竹、藤、柳等天然材料制成，如：竹地板、竹桌、竹椅、藤椅、柳编多种器皿等。

## 1.5 软体材料家俱

是指由多种真皮、仿皮、布料等制成的家俱，如多种沙发、床垫、软床等。

## 1.6 石材家俱

如天然石家俱，人造大理石家俱。

## 1.7 塑料家俱

是指多种用塑料制成的家俱。

## 2、按使用场地分类

**2.1** 按使用场地可分为客厅家俱、卧室家俱、办公室家俱、酒店家俱、书房家俱、学校家俱、其他公共场所家俱等。

## 一、专卖店的经营理念

### 1、专卖店是干什么的地方

专卖店是售卖嘉豪何室产品的地方

专卖店是推广嘉豪何室品牌的地方

专卖店是为企业和经销商实现利润的地方

专卖店是持续为顾客发明价值的地方

专卖店是传播美好生活方式的地方

## 2、专卖店的的经营理念

顾客就是上帝

由于专业，因此卓越

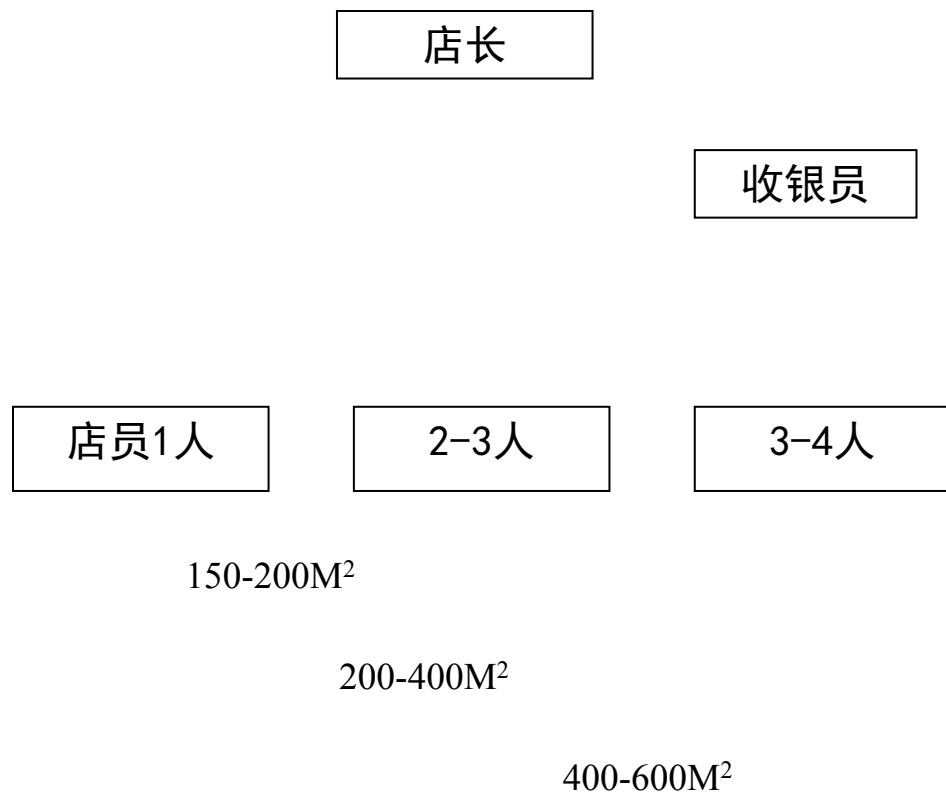
多赢的原则：兼顾顾客、员工、加盟店、厂家的利益



## 二、专卖店的组织架构

### 1、原则店中店组织构造

原则店中店是指在优秀商圈、大型商场租赁的专卖区，营业面积一般在**200**平方米左右（单个系列），设店长**1**名，收银员**1**名（可由店员兼任）。嘉豪何室专卖店的基本组织构造如右图所示：

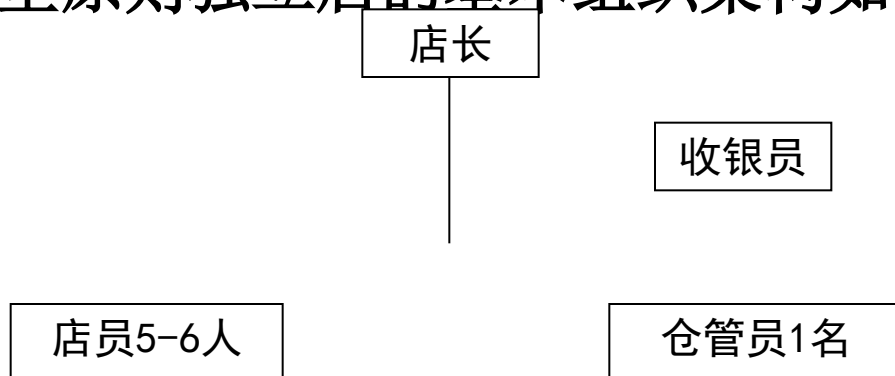


## 二、专卖店的组织架构

### 2、原则独立店组织构造

原则独立店是指位于都市重要商业区、不在大卖场中的专卖店，营业面积一般在**1200**平方米以上，设店长一名，店员**5-6**人，仓管员一名。

嘉豪何室原则独立店的基本组织架构如下图所示



## 三、专卖店的岗位职责规范

### 1、店长岗位职责规范

店长要对专卖店的营业额与利润指标负责，因此，店长须站在经营者的立场上，综合、科学的分析专卖店的现况，计划此后的营运方针并执行。为了有效执行店长的职务，对于商品管理、销售管理、顾客管理、人事管理等，均须具有管理能力、判断能力、企划力、执行力、指导力等，而店长自身的性格、道德水平也是职务执行上的关键原因。

## 1.1 店长履行职务的基本原则：

必须对的理解嘉豪何室品牌的经营理念 and 经营方针

按照嘉豪何室品牌的经营理念 and 经营方针制定营运计划

按照制定的营运计划指导下属工作

工作中到处以身作则

及时与上级领导沟通

关怀下属，培训下属

## 1.2 店长必须具有的能力包括：

教育、培训、指导的能力

基本的判断和决策能力

不停的学习和获取新知识的能力

制定计划能力

创新的能力

良好的沟通能力

执行力

要具有三“情”，即感情、热情、激情

## 1.3 店长必须履行的管理职责包括：

- 计划制定：年度、季节、月度经营计划和行动计划
- 店员管理：安排员工工作、督导员工销售技巧
- 货品管理
- 销售状况的整顿汇报
- 销售动态的分析及掌握
- 竞争状况的认知与汇报
- 顾客消费动向的分析与汇报
- 店面管理
- 顾客投诉处理
- 店内设施维护
- 促销活动的组织实行
- 店内气氛的积极营造
- 早会、晚会的组织
- 店面卫生检查
- 产品摆场及调整

## 2、店员岗位职责规范

店员并不是简朴地销售商品。店员在接待顾客、销售商品、管理商品的同步要给顾客带来精神上的舒适和美的享有。更深入讲，店员给顾客提供的满意服务是嘉豪何室品牌形象和信誉的重要构成部分。

## 2.1 店员履行职务的基本原则：

- 自我磨练，不停超越自我
- 心怀感谢，面带微笑
- 要有自信，失败局限性惜
- 实现既定目的的意识
- 工作原则化
- 工作有计划
- 礼貌和谦虚
- 讲信用
- 积极参与促销
- 建立良好的人际关系
- 及时请示和汇报
- 迅速行动
- 克服困难完毕任务的意识
- 创新和积累**KNOW HOW**的意识
-



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/358045064077006076>