

# 深圳市杰安德国酒业有限公司培训资料

## ■ 基础资料篇

### 一、公司简介

深圳市杰安德国酒业有限公司，成立于2014年5月。是一家集酒水连锁加盟销售、物流配送、酒水存储、电子商务于一体的平价酒水公司。杰安酒业与国外酒庄及进口商强强合作，开创了一条由国外酒庄直接到杰安全国各地连锁加盟店的配送方式，省去中间一切流通环节，打造超实惠、高品质的进口酒水平价超市。产品主要分为德国啤酒、进口红酒、洋酒、鸡尾酒、气泡酒和进口果汁等品种，共有几百种酒水。旗下还拥有以杰安德国啤酒命名的清吧、形象店和全国加盟店，以深圳为主轴往外辐射。截止目前拥有1家旗舰店、30多家加盟店。区域遍布深圳松岗、沙井、福永、宝安、南山、福田、龙华；广东湛江、茂名、阳春、普宁、汕尾陆河、惠东、潮州饶平、汕头澄海，东莞清溪，广西宜州，四川眉山，四川乐山等地区。

**经营宗旨：**为消费者提供优质、原装进口的平价酒水。让消费者买得放心，喝得放心！

**发展目标：**计划三年在全国开设200-300家杰安德国啤酒加盟店。

### 二、岗位职责

#### 店长：

1. 按时上班，认真完成上级领导安排的各项工作。
2. 编排员工上班表，合理安排员工休假，做好员工每日考勤。
3. 负责新员工的培训和管理，保证店面工作合理有序进行。
4. 监督员工的工作纪律和仪容仪表，礼貌礼节情况。
5. 负责门店优秀员工的选拔和考核。
6. 全面负责店面经营，制定并达到营业额目标。
7. 对滞销货、临期货及脏旧货品采取措施进行有利消化。
8. 督促门店的营销策划活动开展。
9. 每天及时补货（不多补、漏补），确保库存合理。
10. 保持与总部的联系与沟通，传达并执行总部的工作计划。
11. 保持货柜的干净整洁检查保持店内卫生，做好日常防火防盗工作。
12. 爱护店铺一切设施，如有损坏及时修理。
13. 高效处理突发事件或客人投诉，调解员工的纠纷。
14. 负责店内其他日常事务。

#### 服务员：

1. 每天准时到岗，整理自己的仪容仪表，佩戴统一的工号牌及在围裙中所需的一切物品如开瓶器，打火机，笔等。
2. 检查店内卫生，要及时清理并保持。
3. 检查货柜物品是否齐全，设施是否有损坏，如有及时上报店长。

4. 对店内的物品如电脑要操作熟练，对轻微故障会自行处理。
5. 熟悉本店各种产品的最新价格及折扣，必须熟悉店内酒水知识如酒的名稱、价格、酒精度、口感等。
6. 热情主动为客人服务，详细介绍酒吧各项收费标准及促销活动，积极为客人着想。
7. 与各岗位配合好接待工作，协调厨房区与总台的服务工作
8. 坚守岗位，有事先请示，做好工作交接，避免错单等严重的工作失职情况。
9. 对有可能发生的异常情况，或已经发生的突发事件，要及时向店长汇报。

### **收银员：**

1. 熟悉本酒吧所有的产品构造与价格，各种收费项目及打折方法等；
2. 严格按照收银工作流程使用电脑、刷卡机、验钞机等收银设备，要严格按照规定进行操作，否则，由此导致失误按规定给予处罚。
3. 认真打印和填写各种营业报表，及时结算当日营业款项，做到单单相符、单款相符、表款相符。

### **营销员：**

1. 协助店长组织、策划和实施酒吧销售推广活动，开发新客户；
2. 熟悉本店各种产品的最新价格及折扣，必须熟悉店内酒水知识如酒的名稱、价格、酒精度、口感等，能熟练地跟客人介绍交流。
3. 利用公关技巧和销售技巧，广交各界人士，扩大酒吧影响。
4. 认真完成酒吧店长交办的其他工作。

## **三、仪容仪表**

### **1、着装规定：**

- ①服务员员工牌佩戴在指定位置。
- ②统一穿着酒吧制服和黑色裤子（夏天女员工穿着黑色短裙）。
- ③男员工穿着黑色或深色袜子，女员工穿着肉色丝袜。
- ④酒吧制服衣袖、衣领处，不得显露个人衣物。
- ⑤围裙袋中放置工作中所需的一切物品如开瓶器，打火机，笔。
- ⑥酒吧制服纽扣全部扣好，不得敞开衣领，卷起裤脚等。
- ⑦酒吧制服干净整洁、尺寸适中、无褶皱破损开线、掉扣等。

### **2、修饰方面的要求：**

- ①发色自然，男员工不留长发、小胡子，女员工头发要扎起。
- ②除手表外，不可佩戴其他夸张饰物。
- ③要化淡妆、喷清淡香水。

### **3、个人卫生方面的要求：**

- ①指甲经常修剪、保持清洁。不得留长指甲、也不要涂有色指甲油。
- ②要经常洗澡，经常更换内衣裤和袜子，身上不能有汗味。
- ③要经常漱口，保持口气清新。口里不能有异味，上班前忌吃葱、蒜等之类的有异味食物。

## **四、服务流程**

### **（一）服务用语**

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/486142151220010035>