

？门店新员工入职培训指引？

说明

使用对象：门店新员工入职培训员

使用说明

本手册作为给培训员带着新入职同事学习的一个指引，令我们所有门店新入职员工都有一个统一的、清新的学习方向与目标。手册是各地区统一使用的教材，作为一个统一的指引形式编制，各区在使用时，应注意以下问题：

- 1、 各地区/店铺应根据当地实际情况教授相关的内容。**
- 2、 手册中所提之问题及例子仅具代表性，并不是详细罗列，所以，请店长在使用时必须联系实际加以丰富及详细说明，或参照相关资料说明。**
- 3、 如需对本手册内容有任何疑问，请致电广州.**

为迎接新同事的来临，做好培训前的准备工作。当你接到新同事将会到铺的消息，你便要为此做好准备。

Step 1：你必须了解他/她的个人资料

**中英文姓名？年龄？性别？、住宅及手机
电话？、住宅地址？工作位？**

工作职责？

Step 2：做好相关准备工作

✧ **准备工作用品、制服、储物柜、工牌等必须用品；**

✧ **准备相关培训资料：**

？公司简介？- 介绍公司简介、品牌概况；

？门店操作手册？

— 介绍门店关于作业、效劳、商品、资讯及平安操作；

？店铺陈列手册？- 介绍店铺陈列的根本要求；

？季度陈列指引？- 介绍季度产品陈列的要求；

？季度产品工具书？- 介绍季度产品知识，包括价格、配搭、销售技巧等；

Step 3：班表安排

〔尽量安排你与新同事同一班次；有便于你对他/她的有效教练〕。

Step 4：让店铺所有同事都知道即将有新同事的来临。

新同事刚来到一个陌生的环境，或多或少会有点害怕。因此作为教练的您，应多给予“关心”及“行动”，令他/她尽快适应新环境，顺利开展工作。

TIPS:

- ♪ 时间应选择在新员工未正式面对顾客效劳前；
- ♪ 地点应选择仓库或货场以外，或在不影响正常顾客服务进行的有利位置；

“关心”的表达：

◇ 先作自我介绍

例如：“我叫XXX，我是在XX店担任XX职位的，欢送您参加名扬公司贝瑞专卖店。”

✧ 表现出对新同事的信任与重视

例如：“我相信您的参加，对店铺的整体提升将会有很大的帮助”

✧ 给予一定支持与鼓励

例如：“您有什么需要或困难，我一定会大力协助你的，您一定放心学习，加油啊！”

“行动”的表达：

Step 1：介绍岗位〔顾客效劳员〕的工作情况

✧ 工作目标：提高销售，共同完成门店销售目标。

✧ 主要工作职责：

1、货品管理

※ 整理及补充货架；

※ 协助处理来货，退货，确保齐货；

※ 留意顾客对货品及公司意见，并及时向上级汇报。

2、顾客效劳

※ 负责门店销售，并配合同事达成店铺销售目标。

※ 以顾客角度出发，做到以客为先

※ 协助处理顾客投诉

3、日常店务

※ 保持店铺整齐清洁

※ 遵守公司店务规条

※ 协助保管公司货品及财物的平安

◇ 介绍店铺的内/外环境

店内环境

1、人员架构情况

例如：同事之间相互认识，店铺架构等。

2、店内文件及其填写、提交、权责与放置标

准

例如：通告，班表等的张贴、操作与存放等。

3、熟悉铺内方位

例如：仓库位置、区位划分等。

4、有关推广

例如：现在的推广活动是什么？摆位在哪里？需注意些什么？

5、清洁用品/杂物的存放

店外环境

1、就餐的时间、方式与地点

例如：午餐晚餐时间、在哪里、如何进餐等。

2、交通状况

例如：店铺附近车站位置、如何走等。

3、本店主要顾客的类型及消费层次

例如：本店的VIP资料、主要的顾客群、主要销售时间等。

✧ 公司及店铺制度

1、阅读?员工手册?

例如：发放薪金的方式、时间；购置公司产品所享受的优惠；考勤制度等。

2、阅读?店务规条?

例如：当班时应该注意什么？上、下班如何签到？制服与胸牌的佩带方式？仪容、仪表、电话礼仪等？

3、阅读?商场规定?〔适合专柜使用〕

Tips: 当新进员工进行实地培训时，应明确目标、时间、内容、方法与技巧。

✧ 目标：使新员工熟悉店铺运作，尽快融入岗位角色中，配合达成销售目标。

✧ 时间：4 周

◇ 培训内容：

1. 日常店务
2. 产品知识
3. 顾客效劳
4. 销售技巧
5. 陈列知识
6. 货品管理

◇ 培训方法：

Taining

教授学习知识与技能
培训的重点以教授员工关

于工作的知识与技能为主。

Action

I do We do You do
培训应该遵循
“我”给员工做
示范，“我和员
工一起做”，
“员工自己做”
的次序操作。

Feedback

回忆与总结
培训结束后及时给予
员工意见及反应。

Fallow

跟进
培训结束后应方案相
应跟进方案，以确保培训效果持续性。

◆ 培训技巧:

	新同事	培训技巧
特征	象一张白纸，对工作 要求一无所知	按部就班，耐心教导
态度/ 个性	未知，要你去探索	通过沟通，了解认识
感觉	●不安，紧张（在第一 周特别明显） ●对新工作感好奇	●安排工作切忌操之 过急 ●多关心他/她在工作 上的困难障碍

◆ 跟进:

- 1、 依据《店员入职培训日程》进行培训与考核;
- 2、 根据《店员入职培训进度评核表》对新同事的学习
进度进行评核记录;
- 3、 依据《店员入职培训总评表》安排新同事进行考评，
时间在培训结束后 1 周内完成;
- 4、

?店员入职培训日程?

时 间	产 品 知 识	陈 列 知 识	顾 客 效 劳	销 售 技 巧	货 品 管 理	日 常 店 务
第 一 周	➤ 条 形 码 说明 ➤ 产 品 尺 码、 包装 ➤ 现 场 推 广 活 动 ➤ 当 季 产		➤ 主 动 提 供 效 劳 ➤ 货 品 推 介[1] ➤ 顾 客 群		➤ 货 品/仓 库 存 放 与 整 理 ➤ 交 班 盘 点	

	品 知 识					
第二周	➤ 常 见 洗 水 知 识 ➤ 当 季 产 品 知 识	➤ 硬 件 使 用 说 明 ➤ 陈 列 风 格	➤ 货 品 推 介[2] ➤ 试 衣 ➤ 收 银	➤ FAB	➤ 收 货 ➤ 调 货	➤ 电 脑 系 统 ➤ 看 报 表
第三周	➤ 成 衣 生 产 过 程 ➤ 常 见 面 料 知 识	➤ 货 品 颜 色 及 配 搭	➤ 效 劳 五 要 素	➤ 应 对 顾 客 技 巧 ➤ 掌 握 顾 客 置 理	➤ 退 货 ➤ 补 货	➤ 报 表 操 作
第四周	➤ 常 见 产 品 问	➤ 转 场 技 巧	➤ 协 助 处 理 顾		➤ 全 货 盘 点	

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/838012064127006050>