

营运篇

一、营运部组织架构二

、店铺岗位职责说明

- 1. 导购员岗位职责
- 2. 店助岗位职责
- 3. 店长岗位职责
- 4. 高级店长、区域主管岗位职责
- 5. 销售督导岗位职责
- 6. 区域经理岗位职责

三、店铺营运治理

- 1. 店铺日营业流程
- 2. 营业流程说明
- 3. 店长日工作流程
- 4. 店长周工作流程
- 5. 店长月工作流程
- 6. 导购工作流程
- 7. 员工带教流程
- 8. 店铺周、月会议流程
- 9. 关于接“单”的界定程序
- 10. 播麦技巧、标准及程序
- 11. VIP 办理及治理程序
- 12. 售后效劳
- 13. 店铺排班说明
- 14. 店铺音乐播放要求说明

四、店铺形象标准

- 1. 品牌形象
- 2. 人员形象
- 3. 商品陈设形象
- 4. 店铺行为标准
- 5. 店 铺POP 使用标准及申请流程

五、商品治理

- 1. 商品说明
- 2. 店员穿版说明
- 3. 商品补货程序
- 4. 商品验收及交接程序
- 5. 商品进、销、存、调、退留意事项
- 6. 商品质检及处理程序
- 7. 商品盘点流程

六、报表治理

七、电脑操作常识

- 1. 办公软件常识
- 2. 系统操作常识
- 3. 电脑日常故障问题解决

一•营运部组织架构〔附件〕

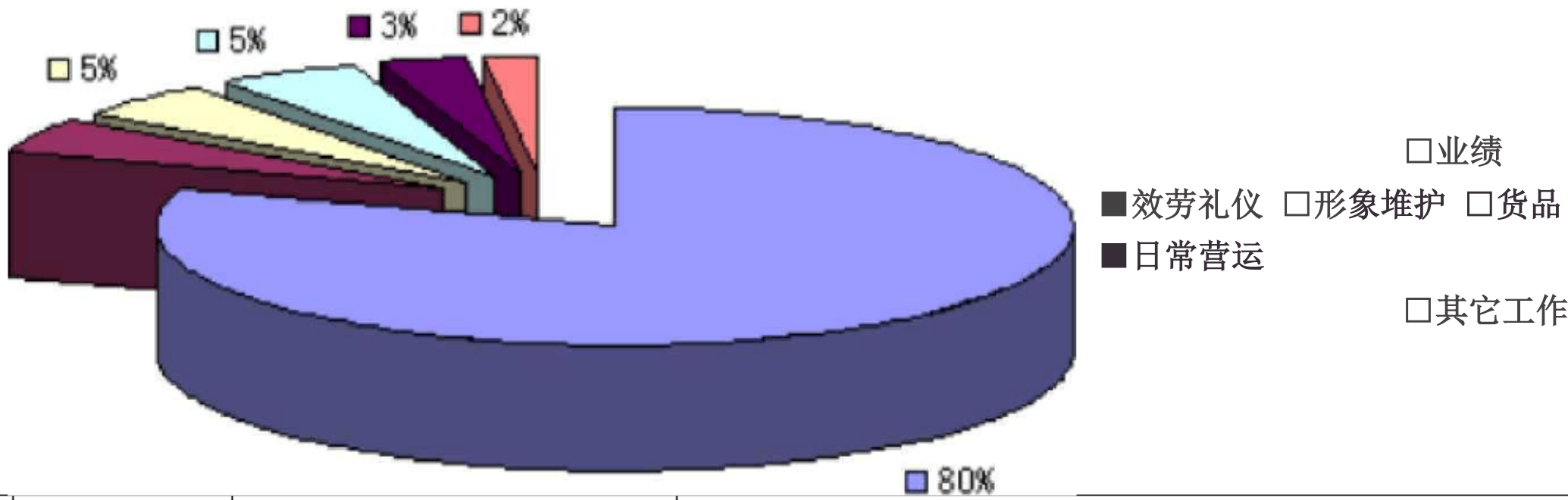
二•店铺岗位

职责说明

、导购员岗位职责

岗位	导购员	所属部门	营运部
上级岗位	店助、店长	下级岗位	见习导购
岗位任职要求	年龄：18 周岁以上 性别：女 学历：初中以上学历 籍贯：不限 阅历要求：有服装行业工作阅历 婚姻状况：不限 学问要求：有肯定的服装学问和搭配颜色学问、有较强的时尚概念。 力量要求：一般话标准或会将当地方言、语言表达流畅、有较强的抗压力量及沟通力量。 其它要求：形象良好具有较强的效劳意识，并宠爱服装行业。		

工作权重示意图：



序号	工作权重	工作职责	工作内容
01	80%	销售业绩工作	1、负责完成店铺每月分解的个人销售指标，每天跟进个人指标的完成率，准时上报店长； 2、 每月个人业绩指标完成率 100%
02	5%	效劳礼仪	1、 负责为每一位客户供给高品质效劳，三声效劳（来有迎声、走有送声、问有答声）三米微笑原则，严格执行首问负责制，满足度 100% 2、 高品质执行店铺的效劳流程。与顾客亲切的关系。
03	5%	形象维护工作	1、负责每日清洁清扫卫生，并保持顺手清洁，保证店内无尘埃，无卫生死角。 2、 负责店内陈设、模特换版、橱窗调整、品挂板等工作，以干净、美观、颖为标准。 3、 每天更换店内模特服装出样及橱窗模特服装出样，3 天进展 1 次店铺陈设调整。 4、 每天准时整理店铺内的仓储区货品，准时进展陈设维护。

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/888003005103007014>