# 怎样做一名优秀的职业店长

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-09-14

*第一篇：怎样做一名优秀的职业店长怎样做一名优秀的职业店长讲师编号：422课程主题：怎样做一名优秀的职业店长◆ 课程介绍:店长作为门店的最高层管理者，身负多项重任，不仅是整个店铺、营运的负责人，还是经营者的代理人。店长工作效率高低，直接关系...*

**第一篇：怎样做一名优秀的职业店长**

怎样做一名优秀的职业店长

讲师编号：422

课程主题：怎样做一名优秀的职业店长

◆ 课程介绍:

店长作为门店的最高层管理者，身负多项重任，不仅是整个店铺、营运的负责人，还是经营者的代理人。店长工作效率高低，直接关系到门店的效益。

店长是一家商店的代表。他可以左右一家商店的气氛，使店内充满活力，生气逢勃有朝气，反之会让内内充满苦闷，门店的经营，店长的存在对一个店的影响会很大的。拥有如此重要影响力的店长就会类似交响乐团的指挥家，交响乐团的指挥家，一面要根据乐谱正确的指挥各部位，一面协调全体声音，齐心演奏交响乐，店长是门店的灵魂。优秀店长又是企业产品的代言人，一个优秀的店长就象一个优秀的导演，能够促使员工充分发挥自身作用，更好打造自己的职业生涯。开源是对市场积极的攻城掠地，节流是避免不必要的开销和支出，对营利来说,这两者同等重要，店长将肩负这神圣的使命为门店创造未来！

◆ 培训目的：

1、通过培训提高门店店长的营销意识，增长营销知识，培养策划能力；

2、通过培训让门店店长对零售企业的全新定位、整合营销、促销技巧等方面有明显提高；

3、通过培训让门店店长获得更新的理念和技术，在创新意识上得到进一步激发，在实操能力上得到更大的提升；

◆ 课程纲要：

第一单元：素质篇

店长是门店内所有员工学习的典范与榜样，正确的带领和示范会有正确的结果，不正确的带领和示范也会有不正确的结果，一个优秀的店长能站在经营者的立场上，综合的、科学的分析店铺运营情况，全力贯彻执行门店的经营方针，执行品牌、专柜的策略，推动业绩的提升。因此，制定其工作规范更显重要。

一、店长应须具备的素质和能力

1)指导能力； 2)教育部属的能力； 3)策划及实践能力； 4)管理员工的能力 ；

5)角色；6)创新能力； 7)提升自我的能力； 8)属于自已的管理哲学； 9)个人的魅力；

10)健康的体魄；

二、每天店长的工作职责是什么

1、营业前活动统筹管理；

2、部署掌握及管理；

3、业绩管理、目标管理；

4、情报收集、回报总部；

5、店内保安管理；

6、营业报表；

7、其他 ；

三、繁忙的店务工作中店长怎样做好四流的工作？

1、商品的流动；

2、人员的流动；

3、资金的流动；

4、信息的流动；

四、店长应学会每天科学合理安排日常工作

1、人事方面；

2、商品方面；

3、经营方面

4、顾客方面；

5、计数方面；

6、竞争店对策；

7、指导部属对策；

五、店长怎样才能对设施管理好

1、形象设施；

2、收银设施；

3、商品设施；

4、服务设施；

5、电器设施；

6、安全设施；

7、库存设施；

六、店长如何对业绩控制与营运进行规范管理

1、营业目标设定的目的；

2、没有销售目标与计划的店绝对没有业绩；

3、经营计划必须符合贩卖目标；

4、了解现状，实施月份目标，个人目标；

七、店长怎样对人员进行合理管理和工作指导

1、公平是管理的精粹；

2、店员时间管理；

3、店员人事管理；

4、店员工作指导；

第二单元：领导篇

管理是一种谋略、一种手段、一种技巧。

店长是商场每一单店的领导者，是每个店面的核心。优秀的店长能发挥公司企业文信息传播的纽带作用，是门店销售政策、品牌销售制度的执行者和具体操纵者；心理活动会影响气氛、与人沟通、团队和谐、更影响门店业绩，透过有效的管理让团队产生高的效能是当务之急，因为社会越来越强时，唯一之道就是让自己成为领导高手！

1、什么是领导艺术；

2、什么是分派与授权？；

3、分派、授权定义是什么；

4、分派有利之处；

5、分派障碍；

6、有效分派；

7、授权原则；

8、授权与分派的关系；

9、授权的要诀；

10、什么是成功指导 ；

11、什么是工作指导；

12、什么是成功指导与改进指导；

13、什么是口头指导；

14、什么是书面指导；

15、什么是评估与考核；

16、什么是鉴定事由；

17、什么是评核标准；

18、什么是考核标准；

19、鉴定总结；

20、成功评估的步骤；

21、什么是做出决策；

22、游戏：海上逃生；；

23、什么是“店中店”

24、店中店概述简介；

25、店中店目的；

26、划分店中店；

27、店中店要点；

28、什么是授权；

29、什么是跟进；

30、什么是激励；

31、什么是责任分工；

32、责任分工概述；

33、顾客总是第一；

34、帮帮我口号；

35、从小处着眼的方法；

36、什么是时间管理；

37、谁偷窃时间；

38、善用时间要诀时间认识；

39、什么是时间观念；

40、什么是感觉；

41、什么是逆反思维；

42、想顾客所想；

43、什么是激励员工；

44、什么是参与竞争；

45、忠于您的事业；

第三单元：沟通篇

现在的管理进入以人为本的管理新时代，其不在有条条框框的限制，而是一门领导者对员工沟通的艺术。尊重和适应员工个性，能赢得员工主动工作的意愿，并发挥员工自身的最大潜力。团队力量的发挥是不断沟通的结果，要让自己拥有团队沟通的实力，而不是在抱怨别人:为什么听不懂我说的话！。

1、什么是沟通与聆听；

2、沟通定义；

3、影响沟通因素；

4、沟通方法要领；

5、沟通时向你部下提出 的目标要明确；

6、沟通时你要学会无私奉献；

7、沟通时以亲情对待员工；

8、组织沟通最有效的十个方法是什么；

9、管理中沟通的重点是什么。

第四单元：教练篇

一个企业为了保持经营的持续性，必须要有良好的人才为所用。为使人才免于匮乏、中断，因而必须强化人才培训。人才的培训应适应企业的发展，以企业发展为目标，并将培养计划与考核、升迁、奖励制度相结合，这样才能产生最大的效果。成功非偶然，一个好门店人员是不断训

练的结果，成为优秀门店人员的制造商才是一劳永逸的作法！

1、员工教育培训步骤是什么；

2、员工训练的内容是什么；

3、现场训练效果交流；

4、怎样做好新员工训练计划；

5、怎样做好每天晨会培训员工技巧；

6、怎样做好培训员工接近顾客技巧；

7、怎样做好培训员工回答顾客技巧；

8、怎样做好培训员工判断顾客购买技巧；

9、怎样做好培训员工感官刺激顾客技巧；

10、怎样做好培训员工说话艺术技巧；

11、怎样做好培训员工展示商品技巧；

第五单元：服务篇

顾客服务是一个老生常谈的问题。有人认为大型超级市场品种齐全、价格较低，又提倡：“一站式”“自助式”的购物理念，所以顾客服务方面同百货商场相比，要求可以放低，其实这是一个认识上的误区。对于所有形态的零售企业来讲，归根到底，无论是比拼价格还是品种，最终目的都是在争夺“顾客”的认可和建立“顾客”的忠诚。

因此不仅要从“顾客是老板”“顾客是上帝”的角度来理解服务的重要性，更应该将“顾客”看作是企业的一种资源，如果这种资源遭到：，则如同企业的财产受到损失。所以在顾客服务上，“非礼”

我们采取的措施是一票否决制，即顾客是否满意，若顾客不满意，无论暂对企业有多大利益的做法、言论，都应否决。更加不能用“维护公司利益”的借口，损害顾客利益或同顾客发生矛盾。

1、顾客服务的概念；

2、顾客服务的原则；

3、顾客服务的本质；

4、顾客服务的体系；

5、顾客的抱怨分析；

6、顾客投诉处理的原则与程序；

7、顾客投诉处理的基本方法与技巧；

8、顾客投诉处理总结；

9、商场常见顾客投诉的事例分析；

n质量问题n服务满意度n高期望值n生活艰辛的回报

n耽搁了时间n未受到尊重n安全感

10、掌握顾客消费心理与消费行为的技巧。

第六单元：激励篇

激励是一种精神力量或状态，起加强和激发推动作用，并且引导指向正确目标。

1、员工激励的作用；

2、员工考核与激励；

3、员工考核含义；

4、员工考核意义和作用；

5、员工考核办法；

6、考核评议；

7、员工自我鉴定；

8、工作实现评估；

9、员工绩效考核程序；

10、确定考核项目

11、考核要：常年、群体、经常性；

12、服务技能大赛；

13、确定考核指标；

14、干部考核重点；

15、员工考核重点；

16、遇到以下你会怎样做；

17、员工激励的方式。

**第二篇：怎样做好一名优秀的店长**

怎样做好一名优秀的店长

一、店长的身份

1、公司营业店的代表人

从你成为店长的一刻起，你不再是一名普通的员工，你代表了公司整体的形象，是公司营业店的代表，你必须站在公司的立场上，强化管理，达到公司经营效益之目标。

2、营业额目标的实现者

你所管理的店面，必须有盈利才能证明你的价值，而在实现目标的过程中，你的管理和以身作则，将是极其重要的，所以，营业额目标的实现，50%是依赖你的个人的优异表现。

3、营业店的指挥者

一个小的营业店也是一个集体，必须要有一个指挥者，那就是你，你不但要发挥自己的才能，还要负担指挥其他员工的责任—— 帮助每一个员工都能发挥才能，你必须用自己的行动、思想来影响员工，而不是让员工影响你的判断和思维。

二、店长应有的能力

1、指导的能力

是指能扭转陈旧观念，并使其发挥最大的才能，从而使营业额得以提高。

2、教育的能力

能发现员工的不足，并帮助员工提高能力和素质

3、数据计算能力

掌握、学会、分析报表、数据]从而知道自己店面成绩的好坏

4、目标达成能力

指为达成目标。而须拥有的组织能力和凝聚力，以及掌握员工的能力

5、良好的判断力

面对问题有正确的判断，并能迅速解决

6、专业知识的能力

对于你所卖西饼、面包的了解和营业服务时所必备的知识和技能

7、营业店的经营能力

指营业店经营所必备的管理技能

8、管理人员和时间的能力

9、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，信任感和舒适感

10、自我训练的能力

要跟上时代提升自己，和公司一起快乐成长

11、诚实和忠诚

三、店长不能有的品质

1、越级汇报，自作主张(指突发性的问题)

2、推卸责任，逃避责任

3、私下批评公司，抱怨公司现状

4、不设立目标，不相信自己和手下员工可以创造营业奇迹

5、有功劳时，独自享受

6、不擅长运用店员的长处，只看到店员的短处

7、不愿训练手下，不愿手下员工超越自己

8、对上级或公司，报喜不报忧专挑好听的讲

9、不愿严格管理店面，只想做老好人

四、店长一天的活动

1、早晨开门的准备(开店前半小时)

A：手下员工的确认，出勤和休假的情况，以及人员的精神状况。

B：营业店面的检查：存货的复核、新货的盘点、物品的陈列、店面的清洁、灯光、价格、设备、零钱等状况

C：昨日营业额的分析：具体的数目，是降是升(找出原因)、寻找提高营业额的方法

D：宣布当日营业目标

2、开店后到中午

A：今日工作重点的确认 今日营业额要做多少

今日全力促销哪样产品

B：营业问题的追踪(设备修理、灯光、产品排列等)

C：营业店进期的西饼、面包进行销售量/额比较

D：今天的营业高峰是什么时候?

3、中午轮班午餐

4、下午(1：00~3：00)

A：对员工进行培训和交谈、鼓舞士气

B：对发现的问题进行处理和上报

C：四周同行店的调查(生意和我们比较如何)

5、傍晚(3：00~6：00)

A：确认营业额的完成情况

B：检查店面的整体情况

C：指示接班人员或代理人员的注意事项

D：进行订货工作，和总部协调

6、晚间(6：00~关门)

A：推销产品，尽力完成当日目标

B：盘点物品、收银

C：制作日报表

D：打烊工作的完成

E：作好离店的工作(保障店面晚间的安全)

五、店长的权限

1、从业人员的管理

A：出勤的管理：严禁迟到、早退、严格遵守纪律

B;服务的管理：以优质的服务吸引回头客

C：工作效率管理：不断提高每个员工的工作速度和工作的质量

D：对不合格的管理。一般分两种情况：

\*对不合格的员工进行再培训

\*对无药可救的员工进行辞退工作

2、缺货的管理

缺货是造成营业额无法提升的直接原因，所以，在下订单时，必须考虑营业的具体情况。每隔一段时间，应有意识的增加订货数量，以避免营业额原地不动或不断滑坡

3、损耗的管理

损耗分为内部损耗和外部损耗

店长必须明白损耗对于盈利的影响是极其严重的，在面包的经营中，每损耗一元钱，就必须多卖出3~5元的物品才能弥补损失，所以控制损耗，就是在增加盈利。

A：内部损耗

营业店主要以收取现金为主，是面包店的主要收入。如果在收银的环节上，由于人为的因素而造成损耗，将直接影响你所管理店面的营业额，其中最大的人为因素是偷窃现金或更为隐蔽的盗窃公司财物。

(1)当店员发生下列情况时，店长应提高警觉，观察店员是否有损耗动机

\*员工没有请假就擅自离开门店

\*店员无证据却怀疑他人不诚实

\*收银机内零钱过多(或当天收银不进银行)

\*店员的工作态度异常

\*店员抱怨报表难以和现金收支核对起来

\*店员抱怨收银机有问题

当发生以上问题时，店长应及时调查，知道发现问题的根本原因，并迅速解决。

(2)店员误入歧途时，有几种表现

\*先进短溢，所收现金总是少于报表数额，甚至为了配合现金收入制作虚假报表。

\*产品短缺，所收西饼数目或结算核查数目时总和报表数目不符和

\*员工自己购物，通常将高价物以低价方式购入

\*员工给顾客找零时，故意少给

\*店员监守自盗

\*开门和关门时偷窃产品

\*下班或轮休时，偷窃产品或现金

当发生以上情况时，第一要抓住有利证据，第二要坚决开除(上报公司后执行)

(3)作业疏忽产生损耗

\*价格牌放置或标识错误

\*帐目检查错误

\*店门没锁好

\*物品有效期已过

B：外部损耗

(1)供货、搬运或勾结员工造成的损耗

\*出货单有改过的痕迹

\*出货单模糊不清

\*在没有点收之前，产品上了货柜

\*搬运工快速点收自己送来的产品，并留下出货单 \*不让营业员仔细点收

\*产品进入店面时，不通知店员

\*搬运工快速给店员或店长免费样品，施小恩小惠 \*企图威胁检查他的店员 \*店员私自向车间订货

\*店员对她的工作不快或对公司强烈不满 \*员工有不寻常的财务压力(2)订货和验收不当造成的损耗

\*应该订货的产品未订货，而不该订货的却订了 \*没有验收品名、个数、品质、有效期、标签 \*忘记将验收好的产品上架 解决的方案

----订货要适量，但一段时间要有意识多订一些数目，以提高营业额----订货前，要严格检查存货量和卖出量----参考以前的订单

----单笔大订单，应要追踪情况----核对送货的出货单

----问题产品一律拒收，拒收产品应写明原因并同时签下送货和店长的名字----暂时没有出货单的产品，必须记下产品的名称数目，以便日后核对(3)退货处理不当造成的损耗

\*面包、西饼的保质期已过的必须退货 \*脏、破损的产品必须退货

\*没有订货而送到的(除新产品，有通知外)必须退货

\*退货单要和实际数目相符，一起送到总部，不能私自处理 \*对由人员故意损坏而造成的退货，要追究当事人责任(4)商品被顾客偷窃的损耗 \*顾客带大型的包进店

\*顾客携带物品离店，没有付钱 \*顾客边走边吃，不付钱

\*顾客数人一起进店购物，掩护偷窃

遇到以上情况，店员应随时注意，主动上前服务，以降低偷窃机会(5)作业错误的损耗

\*其他营业调货产品没有记录 \*对顾客的赔偿没有记录 \*对顾客的优惠没有记录 \*临时退、换货没有记录 \*促销商品没有记录

\*自身用的各类易损耗品没有记录(如扫帚、抹布等)(6)抢劫而造成的损耗

录

防止抢劫是夜间营业的必知事项 \*店面要明亮

\*收银机仅保持一定的现金 \*夜间灯光要开亮 \*保持警觉性

发生抢劫，应注意事项 \*听从劫匪指示 \*保持冷静、不惊慌

\*仔细观察劫匪特征：年龄、性别、外观、服色、衣着、高度(车子、车牌等)\*事后第一时间报警，维护保持现场，对在场的人，作好劫匪抢劫过程的笔\*同时通知上级(不要越级通知)，暂停营业，张贴内部调整之通告(3)作业疏忽产生损耗 \*价格牌放置或标识错误 \*帐目检查错误 \*店门没锁好 \*物品有效期已过 B：外部损耗

(1)供货、搬运或勾结员工造成的损耗 \*出货单有改过的痕迹 \*出货单模糊不清

\*在没有点收之前，产品上了货柜

\*搬运工快速点收自己送来的产品，并留下出货单 \*不让营业员仔细点收

\*产品进入店面时，不通知店员

\*搬运工快速给店员或店长免费样品，施小恩小惠 \*企图威胁检查他的店员 \*店员私自向车间订货

\*店员对她的工作不快或对公司强烈不满 \*员工有不寻常的财务压力(2)订货和验收不当造成的损耗

\*应该订货的产品未订货，而不该订货的却订了 \*没有验收品名、个数、品质、有效期、标签 \*忘记将验收好的产品上架 解决的方案

----订货要适量，但一段时间要有意识多订一些数目，以提高营业额----订货前，要严格检查存货量和卖出量----参考以前的订单

----单笔大订单，应要追踪情况----核对送货的出货单

----问题产品一律拒收，拒收产品应写明原因并同时签下送货和店长的名字----暂时没有出货单的产品，必须记下产品的名称数目，以便日后核对

录

(3)退货处理不当造成的损耗

\*面包、西饼的保质期已过的必须退货 \*脏、破损的产品必须退货

\*没有订货而送到的(除新产品，有通知外)必须退货

\*退货单要和实际数目相符，一起送到总部，不能私自处理 \*对由人员故意损坏而造成的退货，要追究当事人责任(4)商品被顾客偷窃的损耗 \*顾客带大型的包进店

\*顾客携带物品离店，没有付钱 \*顾客边走边吃，不付钱

\*顾客数人一起进店购物，掩护偷窃

遇到以上情况，店员应随时注意，主动上前服务，以降低偷窃机会(5)作业错误的损耗

\*其他营业调货产品没有记录 \*对顾客的赔偿没有记录 \*对顾客的优惠没有记录 \*临时退、换货没有记录 \*促销商品没有记录

\*自身用的各类易损耗品没有记录(如扫帚、抹布等)(6)抢劫而造成的损耗

防止抢劫是夜间营业的必知事项 \*店面要明亮

\*收银机仅保持一定的现金 \*夜间灯光要开亮 \*保持警觉性

发生抢劫，应注意事项 \*听从劫匪指示 \*保持冷静、不惊慌

\*仔细观察劫匪特征：年龄、性别、外观、服色、衣着、高度(车子、车牌等)\*事后第一时间报警，维护保持现场，对在场的人，作好劫匪抢劫过程的笔\*同时通知上级(不要越级通知)，暂停营业，张贴内部调整之通告

**第三篇：怎样做好一名优秀的店长**

怎样做好一名优秀的店长

一、店长的身份

1、公司营业店的代表人

从你成为店长的一刻起，你不再是一名普通的员工，你代表了公司整体的形象，是公司营业店的代表，你必须站在公司的立场上，强化管理，达到公司经营效益之目标。

2、营业额目标的实现者

你所管理的店面，必须有盈利才能证明你的价值，而在实现目标的过程中，你的管理和以身作则，将是极其重要的，所以，营业额目标的实现，50%是依赖你的个人的优异表现。

3、营业店的指挥者

一个小的营业店也是一个集体，必须要有一个指挥者，那就是你，你不但要发挥自己的才能，还要负担指挥其他员工的责任—— 帮助每一个员工都能发挥才能，你必须用自己的行动、思想来影响员工，而不是让员工影响你的判断和思维。

二、店长应有的能力

1、指导的能力

是指能扭转陈旧观念，并使其发挥最大的才能，从而使营业额得以提高。

2、教育的能力

能发现员工的不足，并帮助员工提高能力和素质

3、数据计算能力

掌握、学会、分析报表、数据]从而知道自己店面成绩的好坏

4、目标达成能力

指为达成目标。而须拥有的组织能力和凝聚力，以及掌握员工的能力

5、良好的判断力

面对问题有正确的判断，并能迅速解决

6、专业知识的能力

对于你所卖西饼、面包的了解和营业服务时所必备的知识和技能

7、营业店的经营能力

指营业店经营所必备的管理技能

8、管理人员和时间的能力

9、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，信任感和舒适感

10、自我训练的能力

要跟上时代提升自己，和公司一起快乐成长

11、诚实和忠诚

三、店长不能有的品质

1、越级汇报，自作主张(指突发性的问题)

2、推卸责任，逃避责任

3、私下批评公司，抱怨公司现状

4、不设立目标，不相信自己和手下员工可以创造营业奇迹

5、有功劳时，独自享受

6、不擅长运用店员的长处，只看到店员的短处

7、不愿训练手下，不愿手下员工超越自己

8、对上级或公司，报喜不报忧专挑好听的讲

9、不愿严格管理店面，只想做老好人

四、店长一天的活动

1、早晨开门的准备(开店前半小时)

A：手下员工的确认，出勤和休假的情况，以及人员的精神状况。

B：营业店面的检查：存货的复核、新货的盘点、物品的陈列、店面的清洁、灯光、价格、设备、零钱等状况

C：昨日营业额的分析：具体的数目，是降是升(找出原因)、寻找提高营业额的方法

D：宣布当日营业目标

2、开店后到中午

A：今日工作重点的确认 今日营业额要做多少

今日全力促销哪样产品

B：营业问题的追踪(设备修理、灯光、产品排列等)

C：营业店进期的西饼、面包进行销售量/额比较

D：今天的营业高峰是什么时候?

3、中午轮班午餐

4、下午(1：00~3：00)

A：对员工进行培训和交谈、鼓舞士气

B：对发现的问题进行处理和上报

C：四周同行店的调查(生意和我们比较如何)

5、傍晚(3：00~6：00)

A：确认营业额的完成情况

B：检查店面的整体情况

C：指示接班人员或代理人员的注意事项

D：进行订货工作，和总部协调

6、晚间(6：00~关门)

A：推销产品，尽力完成当日目标

B：盘点物品、收银

C：制作日报表

D：打烊工作的完成E：作好离店的工作(保障店面晚间的安全)

五、店长的权限

1、从业人员的管理

A：出勤的管理：严禁迟到、早退、严格遵守纪律

B;服务的管理：以优质的服务吸引回头客

C：工作效率管理：不断提高每个员工的工作速度和工作的质量

D：对不合格的管理。一般分两种情况：

\*对不合格的员工进行再培训

\*对无药可救的员工进行辞退工作

2、缺货的管理

缺货是造成营业额无法提升的直接原因，所以，在下订单时，必须考虑营业的具体情况。每隔一段时间，应有意识的增加订货数量，以避免营业额原地不动或不断滑坡

3、损耗的管理

损耗分为内部损耗和外部损耗

店长必须明白损耗对于盈利的影响是极其严重的，在面包的经营中，每损耗一元钱，就必须多卖出3~5元的物品才能弥补损失，所以控制损耗，就是在增加盈利。

A：内部损耗

营业店主要以收取现金为主，是面包店的主要收入。如果在收银的环节上，由于人为的因素而造成损耗，将直接影响你所管理店面的营业额，其中最大的人为因素是偷窃现金或更为隐蔽的盗窃公司财物。

(1)当店员发生下列情况时，店长应提高警觉，观察店员是否有损耗动机\*员工没有请假就擅自离开门店

\*店员无证据却怀疑他人不诚实

\*收银机内零钱过多(或当天收银不进银行)

\*店员的工作态度异常

\*店员抱怨报表难以和现金收支核对起来

\*店员抱怨收银机有问题

当发生以上问题时，店长应及时调查，知道发现问题的根本原因，并迅速解决。

(2)店员误入歧途时，有几种表现

\*先进短溢，所收现金总是少于报表数额，甚至为了配合现金收入制作虚假报表。

\*产品短缺，所收西饼数目或结算核查数目时总和报表数目不符和\*员工自己购物，通常将高价物以低价方式购入

\*员工给顾客找零时，故意少给

\*店员监守自盗

\*开门和关门时偷窃产品

\*下班或轮休时，偷窃产品或现金

当发生以上情况时，第一要抓住有利证据，第二要坚决开除(上报公司后执行)

(3)作业疏忽产生损耗

\*价格牌放置或标识错误

\*帐目检查错误

\*店门没锁好

\*物品有效期已过

B：外部损耗

(1)供货、搬运或勾结员工造成的损耗

\*出货单有改过的痕迹

\*在没有点收之前，产品上了货柜 \*搬运工快速点收自己送来的产品，并留下出货单 \*不让营业员仔细点收 \*产品进入店面时，不通知店员 \*搬运工快速给店员或店长免费样品，施小恩小惠 \*企图威胁检查他的店员 \*店员私自向车间订货 \*店员对她的工作不快或对公司强烈不满 \*员工有不寻常的财务压力(2)订货和验收不当造成的损耗 \*应该订货的产品未订货，而不该订货的却订了 \*没有验收品名、个数、品质、有效期、标签 \*忘记将验收好的产品上架 解决的方案----订货要适量，但一段时间要有意识多订一些数目，以提高营业额----订货前，要严格检查存货量和卖出量----参考以前的订单----单笔大订单，应要追踪情况----核对送货的出货单----问题产品一律拒收，拒收产品应写明原因并同时签下送货和店长的名字----暂时没有出货单的产品，必须记下产品的名称数目，以便日后核对(3)退货处理不当造成的损耗 \*面包、西饼的保质期已过的必须退货 \*脏、破损的产品必须退货 \*没有订货而送到的(除新产品，有通知外)必须退货 \*退货单要和实际数目相符，一起送到总部，不能私自处理 \*对由人员故意损坏而造成的退货，要追究当事人责任(4)商品被顾客偷窃的损耗 \*顾客带大型的包进店 \*顾客携带物品离店，没有付钱 \*顾客边走边吃，不付钱 \*顾客数人一起进店购物，掩护偷窃 遇到以上情况，店员应随时注意，主动上前服务，以降低偷窃机会(5)作业错误的损耗 \*其他营业调货产品没有记录 \*对顾客的赔偿没有记录 \*对顾客的优惠没有记录 \*临时退、换货没有记录 \*促销商品没有记录 \*自身用的各类易损耗品没有记录(如扫帚、抹布等)(6)抢劫而造成的损耗

录

\*店面要明亮 \*收银机仅保持一定的现金 \*夜间灯光要开亮 \*保持警觉性 发生抢劫，应注意事项 \*听从劫匪指示 \*保持冷静、不惊慌 \*仔细观察劫匪特征：年龄、性别、外观、服色、衣着、高度(车子、车牌等)\*事后第一时间报警，维护保持现场，对在场的人，作好劫匪抢劫过程的笔\*同时通知上级(不要越级通知)，暂停营业，张贴内部调整之通告(3)作业疏忽产生损耗 \*价格牌放置或标识错误 \*帐目检查错误 \*店门没锁好 \*物品有效期已过 B：外部损耗(1)供货、搬运或勾结员工造成的损耗 \*出货单有改过的痕迹 \*出货单模糊不清 \*在没有点收之前，产品上了货柜 \*搬运工快速点收自己送来的产品，并留下出货单 \*不让营业员仔细点收 \*产品进入店面时，不通知店员 \*搬运工快速给店员或店长免费样品，施小恩小惠 \*企图威胁检查他的店员 \*店员私自向车间订货 \*店员对她的工作不快或对公司强烈不满 \*员工有不寻常的财务压力(2)订货和验收不当造成的损耗 \*应该订货的产品未订货，而不该订货的却订了 \*没有验收品名、个数、品质、有效期、标签 \*忘记将验收好的产品上架 解决的方案----订货要适量，但一段时间要有意识多订一些数目，以提高营业额----订货前，要严格检查存货量和卖出量----参考以前的订单----单笔大订单，应要追踪情况----核对送货的出货单----问题产品一律拒收，拒收产品应写明原因并同时签下送货和店长的名字----暂时没有出货单的产品，必须记下产品的名称数目，以便日后核对

录

\*面包、西饼的保质期已过的必须退货 \*脏、破损的产品必须退货 \*没有订货而送到的(除新产品，有通知外)必须退货 \*退货单要和实际数目相符，一起送到总部，不能私自处理 \*对由人员故意损坏而造成的退货，要追究当事人责任(4)商品被顾客偷窃的损耗 \*顾客带大型的包进店 \*顾客携带物品离店，没有付钱 \*顾客边走边吃，不付钱 \*顾客数人一起进店购物，掩护偷窃 遇到以上情况，店员应随时注意，主动上前服务，以降低偷窃机会(5)作业错误的损耗 \*其他营业调货产品没有记录 \*对顾客的赔偿没有记录 \*对顾客的优惠没有记录 \*临时退、换货没有记录 \*促销商品没有记录 \*自身用的各类易损耗品没有记录(如扫帚、抹布等)(6)抢劫而造成的损耗 防止抢劫是夜间营业的必知事项 \*店面要明亮 \*收银机仅保持一定的现金 \*夜间灯光要开亮 \*保持警觉性 发生抢劫，应注意事项 \*听从劫匪指示 \*保持冷静、不惊慌 \*仔细观察劫匪特征：年龄、性别、外观、服色、衣着、高度(车子、车牌等)\*事后第一时间报警，维护保持现场，对在场的人，作好劫匪抢劫过程的笔\*同时通知上级(不要越级通知)，暂停营业，张贴内部调整之通告

**第四篇：怎样当好一名店长**

怎样当好一名店长

一个合格抑或说是称职的店长应具备以下几点：

一、学会领导统御 作为一个店长应明白，你和员工均是平等的生命体，从此意义来说，你毫无特权，就连你“赏罚”的权力，都要得到员工的认可。也就是说当你的员工炒你“鲤鱼”之时，你的“赏罚”就会变得一点用处都没有，那么，用什么来体现你的领导意图呢？ 答案只有一个“威信”！威信是让人甘愿接受你影响的心理因素，是你的行为目标。威信使员工对你产生发自内心的归属和服从感，这是精神的作用。当二者不同时，企业中的普通员工较倾向于行政领导，而那些优秀人员则更倾向于精神领袖。

如何衡量店长的威信呢？

以下四点心是你的主要标志：

1、无形的影响力。你的言行、举止等会成为员工效仿的对象，店长的价值判断、思维方式和行为方式对员工会产生决定性的影响

2、巨大的感召力 领导者的命令令出则行，令禁则止，一呼百应，接受其领导的人所占比重大，且指挥灵敏度较高。

3、向心凝聚力 员工以归属的心理围绕在你身边，心甘情愿的接受以领导为核心的组织。

4、磁石般的亲和力 领导者被欢迎，员工能主动接迎你，和你缩短心理距离，向你敞开心胸，便于听你的教诲。但你决不能以“说教”为威信走入误区，有些人认为在各种场合都要多讲话，多说能树立威信，但言多必无信。

二、懂得领导员工 一个称职的店长必须其备使你的员工相信你的目的是帮助他们做好工作或更好的享受工作，而不是要想法惩罚他们或找借口炒他们的鱿鱼，你必须诚心诚意的帮助员工并说服员工信任你，有一种同情心作为基础，你还必须给予员工一次自助的机会，人的价值，就在于独立完成工作的能力，及与他人共同完成工作的能力，这两种能力是群体力量的根源，是人类最珍贵的宝藏。

三、善于领导沟通 领导沟通的前提即领导与员工沟通，作为店长，如果不能和员工进行有效的沟通，充分了解员工的需求，吸取员工的优点，那么，这个店长是不称职的。现代公司管理已进入到一个以人为本的管理新时代，其重要内容不再是板着面孔式的条条框框的限制，而是一门融进了领导对员工沟通的独特艺术，使你能以你的情感活动促使每一个员工皆自动自发地工作，依照企业的目标而奋斗，你的企业将是一个如何的企业。美国惠普公司多年来实行的是“人为本领导”具体体现是关心人、重视人、尊重人……在惠普公司里，领导者总是同下属打成一片，十分关心员工，鼓励员工，使员工们感到他们的工作成绩得到了承认，他们受到了重视。你不仅应当是理解职业道德规范的人，还应当是身体力行的人，你想让员工做到的，你要率先的垂范。

风格 一个优秀的店长应具有超人的智慧，准确的价值观，充满精力，渴望成长，有远见和好奇心，记忆力良好等。当然你不应仅仅使用一种领导风格，成功的领导也不能不用某种领导风格，要视场合选用风格，有三种领导风格可供你选择： “独载型” “参与型” “授权型” 可以用三种不同的领导风格。领导效益的好坏，要看对于以上三种选择的了解情况，及动手的弹性如何。对自己行为负责的人是合格的人。而那些能对群体负责主动承担责任的人是优秀的人。你是想仅做一个合格者呢，还是成为一个优秀的人？ 连锁店店长的重要性其实不必多言，一个门店的发展和生存是要靠很多的关系的。就店长而言，处于门店的众多关系中间，须顺着当时的时间，场合，状况，代表门店与方方面面打交道，发挥各个关系者在门店中的作用。据权威调查显示：一个优秀的店长可以帮助提升店铺销售量的30%，这是一个多么可观的数字啊！店长作为店铺的灵魂人物，在恒源祥品牌价值链的终端承载着重要的责任，发挥着至关重要的作用。本刊特辟培训专栏，将分三期刊登《金牌店长特训课程系列》，旨在教会各位店长如何带领自己的团队在品牌林立的市场中取得更卓越的业绩。

店长的定位

店长首先是一个管理者。作为一个管理者，要具备计划、决策、执行、总结的能力。对“管理”两个字最简单的解释就是“如何让别人把你想做的事做好”，而不是“自己把所有的事做好”。因此店长要懂得如何分配、指导、监督、鼓励店员做好店里的每一项工作。

其次，店长要成为一个好的培训师。要想让店员把事情做好，首先要教会她们怎么做事。一个好的店员要成长为优秀的店长关键在于教会他的店员成功销售的服务技巧，当然不仅限于此，店长还要对店员进行品牌文化、工作流程、规章制度、产品知识等方面的培训。

此外，店长必须是一个称职的信息传递者。店长是品牌与消费者对话的窗口，是公司和员工沟通的桥梁。店长必须在第一时间将公司的文化、活动的信息传递给店员，店员才能及时让顾客了解；而店长又要以最快的速度将消费者的需求和反应反馈给公司，只有这条信息的通道一直保持通畅，公司才能更好地为消费者服务。

最后，店长还应该是家长。一个店就像一个家。家长要操心好家里的所有问题：人员、货品、卫生、陈列等，不能忽略每一个细节。特别是人员问题上，当店员遇到了问题时，作为店里的一家之长，要及时帮助、疏导、解决，让店员更有激情地投入工作。

优秀店长应具备的特质

优秀的店长必须要扮演好以上三个角色，这些角色又都有它们各自所须的人格特质：

果断冷静

思考、行为需要谨慎，但在做决策时必须果断；在处理突发事件时，店长首先需要保持冷静的心态，慌乱的表情和行为会给下属造成心理压力；一旦作出决定，店长则必须要果断，模棱两可或犹豫不决往往会影响问题的解决。鼓舞能力

在店员有优秀表现的时候，要及时给予肯定和鼓励；在发现店员缺点的时候，要适时提出，指导改善。这需要一种谦虚和包容的品质。

正确面对失败

在一次失败后千万不能表现出沮丧和低落，否则会大大影响店员们的士气。

记住：不可能每一天都一帆风顺。把困难当作挑战，调整好心态面对每一天、每一件事。

敢于冒险和创新

店铺的销售永远需要变化。顾客期待看到不断更新、变化的店铺，因此店长需要具有一种冒险和创新的精神，使服务、形象、陈列不断给人耳目一新的感觉。

优秀店长应承担的各项职责

正确理解公司的文化、战略、品牌的定位、消费者的定位

企业的文化会影响每一个员工的思想和行为，而员工也有义务以自己的言行反应企业的文化。作为企业文化的传播者，店长首先要透彻地理解企业的文化以及发展方向，同时要让员工们也能深刻理解，以增强凝聚力和向心力。负责店铺的日常经营工作，完成销售目标，做好销售统计

店长必须对每日营业状况进行分析，并评价员工的工作表现。监督与审核收银、账簿制作与保管等工作。合理制定销售目标，分解销售任务到个人，并结合去年同期任务完成情况制作日、月、季度和销售报表。

负责店铺的人员管理，做好招聘、培训、考评、激励等工作

店铺的管理首先是人员的管理。人员管理主要包括人员的考勤与岗位合理安排、团队凝聚力建设、员工的培训与辅导、工作程序标准制定、员工销售技能提升、员工的绩效考评与激励等方面的工作。

负责店铺的货品、陈列、安全等方面的管理工作

货品是店铺创造营业业绩的基础，管理并控制好店铺的货品流量、做好货品的陈列展示能极大地提高成交率。货品的进、销、存、调各环节都应建立标准程序，并设立档案。例如服饰陈列应注意点、面的结合与统一，和服装的配色陈列技巧，此外陈列还必须常换常新，保证陈列的个性化、多样化和艺术化趋向。服务管理，建立顾客档案，处理好顾客投诉等突发事件

服务是连接消费者与品牌的纽带，做好产品服务可以为创造良好的销售业绩奠定坚实的基础。服务包括售前、售中和售后，其中店员的每一个举止、神态、言谈都具有重要的意义，对促进服务质量的提高起着重要作用。在销售过程中可以通过与消费者的自然交谈了解消费者资料，建立顾客档案，顾客资料至少应保存三年，并定期维护。在发生突发事件如投诉等情况时，应本着保护消费者利益、维护品牌形象的原则及时、妥善地处理。

资讯管理，同行业信息的收集与反馈

除了做好本店铺的资讯收集工作以外，对同行业相关品牌的关注与信息收集将对公司的经营决策起到基础性作用。收集同行业相关信息时，需要有明确目标，不能随意地无选择性地收集，应主要关注与本公司品牌风格类似、产品风格类似的品牌。

**第五篇：怎样做好一名店长**

怎样做好一名店长

首先，要明确店长的职责和作用。

一店之长，是联系专卖店店主和店员之间的关系枢纽，一方面要处理好与店主的关系，明确店主的经营思想，目标和任务，只有这样，自己的各项管理措施政策才能得到店主的全力支持。没有店主给你一个发挥个人能力的平台、空间，是不能做好一名店长的。只有最优秀的老板才能塑造一流的员工，只有在店主的充分信任和适当放权，只有店主具备现代专卖营销理念下，才有可能产生优秀的店长。店主要有什么样的现代专卖意识？比如说对专卖店营业员的管理权，货品的调配权，顾客投诉处理权等下放给店长，老板实际上是一名投资者以及外部事务的协调者，这样就给了店长一个比较大的发展空间。

店长的职务好像在一家大公司作部门经理，有比较大的自主性。另一方面，作为一名店长，还必须处理好与各营业员之间的关系。在业务上你必须具备一名资深营业员的全部素质，包括产品知识和销售技巧以及对顾客投诉的应变能力和处理能力，店长虽说是一名“小官”，但也是一个领导者，所以在日常的工作中，店长不断地学习各种知识和销售技巧。

其次，加强内部的管理，专卖店的管理，店长主要要做产品的管理、营业员的管理。首先，在专卖店运营之间，店长针对如上问题制

定要一系列的规章和制度。将责任、目标和任务落实到个人，建立一整套奖惩制度，这样可以最大限度地调动每个员工的积极性。通过这些努力，把专卖店建成真正的顾客之家，使顾客在这里购物，能够买到称心的产品，又能享受家的温馨。这样的日积月累，我们就可以由原来的鲜为人知到广为人知，较大地提高了销售业绩。

再次，要做好一名店长，必须加强与上级代理商和公司的密切联系，只有这样才能接受公司强有力的技术支持和提供各种供货信息。总之，店长的工作是一门比较系统的工程，需要耐心和细心

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！