

★ 成功经理人365天管理笔记系列(服务业经理人)



婚纱影楼店店长

365

天

时代华商管理培训中心◎策划

滕宝红◎主编

管理笔记

- ◆ 采用“一日管理 + 一周管理 + 一月管理 + 季度管理 + 全年管理”编写风格，图文并茂、形式活泼。
- ◆ 内容阅读采用PDCA循环法，通过时间安排、工作重点、管理方法、管理心得四个部分为一个完整循环的学习方式进行导读。
- ◆ 本丛书编排新颖，思路清晰，是企业经理人不可多得的管理用书。

作为一本职业经理人的学习管理笔记，该书能指引经理们每天有计划地安排时间，认真记下工作中的琐事，再把自己想做的事情、计划做的事情、没有解决的问题记录下来，并定期检视，从而使他们成为一名成功的经理人。

SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

★ 成功经理人365天管理笔记系列(服务业经理人)



7718
103

婚纱影楼店店长

HUNSHA YINGLOUDIAN DIANZHANG

时代华商管理培训中心◎策划

滕宝红◎主编

天

管理笔记

365 TIAN GUANLI BIJI

- ◆ 采用“一日管理 + 一周管理 + 一月管理 + 季度管理 + 全年管理”编写风格，图文并茂、形式活泼。
- ◆ 内容阅读采用PDCA循环法，通过时间安排、工作重点、管理方法、管理心得四个部分为一个完整循环的学习方式进行导读。
- ◆ 本丛书编排新颖，思路清晰，是企业经理人不可多得的管理用书。

作为一本职业经理人的学习管理笔记，该书能指引经理们每天有计划地安排时间，认真记下工作中的琐事，再把自己想做的事情、计划做的事情、没有解决的问题记录下来，并定期检视，从而使他们成为一名成功的经理人。

SPM

南方出版传媒

广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

婚纱影楼店店长 365 天管理笔记 / 时代华商管理培训中心策划, 滕宝红主编. —广州: 广东经济出版社, 2014. 10

(成功经理人 365 天管理笔记系列. 服务业经理人)

ISBN 978 - 7 - 5454 - 3587 - 0

I. ①婚… II. ①时…②滕… III. ①摄影 - 服务业 - 经营管理 IV. ①F719.9—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 221104 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	惠州报业传媒印务有限公司 (惠州市惠城区江北三新村)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	13.5
字数	224 000 字
版次	2014 年 10 月第 1 版
印次	2014 年 10 月第 1 次
印数	1~4 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 3587 - 0
定价	28.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

前言

作为企业中坚力量的部门经理（店长），在企业中起着承上启下的作用，其职业素质、管理能力和领导能力决定了企业发展的速度，决定了企业能否培养出一支优秀的员工队伍，决定了能否有效达成企业经营目标和提高业绩。

部门经理（店长）是企业的执行者，由于各种原因，部门经理在管理工作中会出现许多问题：要么缺乏规划，没有重点，看起来每天都很忙，但不知在忙什么，忙得没有效果；要么严重缺乏执行力，领导的意图总是贯彻不到位或者未及时落实；又或者不懂得设定目标，没有掌握达成目标的有效方法等。

出现这些问题的根本原因是，企业部门经理（店长）不会在年初做规划，不会在季初、月初、周初做计划，不会合理地安排下属的工作，不会合理地运用自己每天的工作时间，不会有效地跟进部门各项工作，不会在月末、季末、年末的时候做总结报告。当然，还有一些新上任的部门经理（店长）甚至不知道自己该在什么时候做计划、该在什么时候跟进工作、该在什么时候写总结，而只是被动地听从上级安排，这自然不是一个优秀的部门经理（店长）应有的表现。

针对企业部门经理（店长）的困境，我们特意策划设计了“成功经理人365天管理笔记”系列丛书，旨在引导部门经理（店长）每日、每周、每月、每季、每年（年末）应当做的事情及做这些事情的方法、技巧及应用的表格、表单和工具。

“成功经理人365天管理笔记”系列丛书目前主要涵盖10个管理岗位，包括汽车4S店店长、汽车美容店店长、便利店店长、婚纱影楼店店长、服装店店长、房地产中介门店店长、家居建材门店店长、餐厅楼面经理、物业保安主管、物业管理处主任。

“成功经理人365天管理笔记”系列丛书编排新颖，思路清晰，是经理人不可多得的管理用书。该系列丛书打破传统书籍的理论讲述，不讲为何做，而讲怎样做，注重实操性。书中提供了大量工作总结、工作计划范例以及可以直接运用到实际工作中的表单。

为了方便读者学习，本书在一些重点内容或者需要注意的内容旁边设置了“特别提示”栏目，方便读者注意重点、要点，加深学习印象。同时，本书在页面的右方设置了“随手札记”栏目，供读者随时记录学习心得。请不要将这些表格忽略，要认真投入思考并记录下来，这绝对会有助于各方面能力的提升。

作为一名部门经理（店长），本书可使您通过每天有计划地安排时间，记录工作中的琐事，通过找方法，一步一步解决问题，再把自己想做的事情、计划做的事情、没有解决的问题记录下来，去寻找解决的办法，定期检视，使自己成为一名成功的经理人。

“成功经理人365天管理笔记”系列丛书适用于企业部门经理（店长）、主管、领班，新入职的大中专学生，管理培训机构，职业管理院校的学生等阅读，也可作为管理人员的手边工具书使用。

当然，本系列丛书也有不足之处，希望广大读者对我们提出宝贵意见。在此，我们所有编者对您的关注予以真诚的感谢！

“成功经理人365天管理笔记”系列丛书

编委会

目 录

导 读 365天阶段管理，让你工作更轻松

一、一年365天的时间分配	1
二、国家法定节假日	1
三、工作时间	1
四、阶段工作法	2

第一章 如何安排与落实一日工作

忙！忙！忙！

忙些啥？

忙着进行店面巡视检查，忙着召开各种临时会议，忙着检查各种报表，忙着应对客户投诉，忙着批阅各种申请报告，忙着准备员工的绩效考核……

作为店长的你，是不是处于以上所述盲目的忙乱状态呢？如果是，那么你就需要做好每天的工作计划了，只有按照详细计划一步步来，才能条理清晰而不至于在手忙脚乱中出差错。相信通过本章的学习，你一定能摆脱这种“穷忙”的困境！

一、如何制订当日工作计划	4
【范例01】××婚纱影楼店店长基本工作事项	8
【范例02】××婚纱影楼店店长每日工作事项	10

二、门店卫生检查 11

 【范例03】××婚纱影楼店卫生检查标准 11

 【范例04】××婚纱影楼化妆部卫生工作检查表 12

三、员工仪容仪表检查 13

 【范例05】××婚纱影楼店员形象检查表 13

四、组织召开门店早会 14

 【范例06】××婚纱影楼早会流程 14

五、如何做好每日巡视工作 16

六、怎样及时处理客户投诉 16

七、店铺火灾如何处理 16

 【范例07】客户选样问题应对处理 17

八、做好拍摄安全监督 20

 【范例08】××婚纱影楼店拍摄安全管理手册 20

九、查看工作日报表 21

 【范例09】××婚纱影楼门市部日报表 22

 【范例10】××婚纱影楼财务日报表 23

 【范例11】××婚纱影楼日报表 24

管理心得 25

第二章 如何安排与落实一周工作

新的一周又开始了,该怎样来做好这一周的工作呢?仔细想想,本周有哪些主要工作:新增客源信息汇总;要对本周销售情况进行分析;有一批新员工即将入职……事情这么多,怎样才能理清呢?仔细看看,哪些必须在第一时间内完成,哪些可以稍微往后延……

如果你每周都处于这种忙碌状态,那就要做好一周工作安排与落实。通过本章学习,相信你一定可以远离这种状态,从而让工作更加有条理,更加轻松愉快!

一、如何制订一周工作计划	28
二、怎样主持门店周例会	29
【范例01】××婚纱影楼店长开好周例会经验总结	30
三、怎样做好店面广告	31
四、设置员工打折权限	32
【范例02】××婚纱影楼打折权限设置	32
五、积极应对客户投诉处理	33
【范例03】××婚纱影楼店客户抱怨处理规范	36
六、如何利用微信营销	41
七、如何利用微博营销	42
【范例04】××婚纱影楼每月免费拍活动	43
八、如何利用网站营销	44
九、如何做好团购促销	46
【范例05】婚纱影楼店网站建设合同书	46
【范例06】团购合作协议	50
十、查看是否签订相机、器材保管责任书	53
【范例07】相机、器材保管责任书	53

十一、了解员工上周工作情况	54
【范例08】××婚纱影楼营业部经理执行表	54
【范例09】××婚纱影楼门市部主管执行表	55
【范例10】××婚纱影楼礼服部主管执行表	56
【范例11】××婚纱影楼化妆部主管执行表	57
【范例12】××婚纱影楼摄影部主管执行表	58
【范例13】××婚纱影楼后期部主管执行表	59
【范例14】××婚纱影楼选片部主管执行表	60
【范例15】××婚纱影楼客服主管执行表	61
管理心得	62

第三章 如何安排与落实一月工作

婚纱影楼店店长工作的事情多且杂，需要协调婚纱影楼店店员正常工作，如果工作没有做好，将会影响整个婚纱影楼店的正常运转。每个月的工作有常规的，也有突发的，店长要让自己做到忙而不乱、井井有条，就必须做好工作安排。

一、制订月度的工作计划	64
二、编制月度工作计划	65
三、如何制订每月排班表	66
四、员工招聘计划	67
五、建立前台服务营运标准	67

【范例01】××婚纱影楼店引客服务标准规范	68
【范例02】××婚纱影楼店接单服务标准规范	69
【范例03】××婚纱影楼店摄影阶段服务标准规范	74
【范例04】××婚纱影楼店看样阶段服务标准规范	77
【范例05】××婚纱影楼店看设计效果图服务标准规范	79
【范例06】××婚纱影楼店取件阶段服务标准规范	80
六、做好客户满意度调查	81
【范例07】客户拍摄当天满意调查表	82
【范例08】客户满意度调查表	82
【范例09】客户满意度调查表	84
七、如何做好异业结盟	85
【范例10】××婚纱影楼店联盟合作合约书	86
【范例11】××婚纱影楼店联盟合作合约书	88
【范例12】“魅力女人”摄影策划方案	89
【范例13】新婚送礼酒店合作方案	90
八、如何对进行月度绩效考核	92
【范例14】门市部绩效考核表	92
【范例15】后期部绩效考核表	94
【范例16】取件部绩效考核表	96
九、月度工作总结	98
【范例17】月度工作总结简表	98
管理心得	99

第四章 如何安排与落实季度工作

对于一个季度的工作安排,是属于宏观性的,要对一个季度的重点事项做到心中有数。才能按照季度工作安排做好每月、每周和每一天的工作。

作为店长,每一季度的重点工作都需要有所侧重;但是总的来说,每一季度的工作中又有重复的事情。要想让自己能从容应对诸多工作事项,你要将自己的每一季度的工作都做好安排。

一、制订门店季度目标计划	102
二、配合编写新员工培训计划	102
【范例01】××婚纱影楼新员工培训计划	103
【范例02】××婚纱影楼店的新进员工指导手册	104
三、如何做好外展和秀场	106
【范例03】××婚纱影楼秀场作战人员任务书	109
【范例04】××婚纱影楼秀场奖金激励制度	111
【范例05】庆六一××婚纱影楼秀场方案	113
【范例06】××婚纱影楼主持人讲稿	114
【范例07】××婚纱影楼秀场实战广播稿(外展)	116
四、积极地推进媒体广告运作	118
五、及时了解市场行业信息	120
【范例08】××婚纱摄影市场调查表	123
【范例09】××婚纱摄影市场调查问卷	124
【范例10】××婚纱影楼调查问卷	125
【范例11】××市婚纱影楼调查表	126
六、如何让婚纱影楼淡季不淡	127

七、配合编制员工职阶职级与人事考评	130
八、如何受理员工离职	130
【范例12】××婚纱影楼店人事考评与职称职级评定办法	131
【范例13】摄影助理考评表	132
【范例14】摄影师考评表	135
【范例15】摄影主管考评表	138
【范例16】化妆助理考评表	141
【范例17】化妆造型师考评表	144
【范例18】型设主管考评表	147
【范例19】门市顾问考评表	150
【范例20】门市主管考评表	153
【范例21】店长面试技巧汇总	156
九、如何做好季度工作总结	157
管理心得	158

第五章 如何安排与落实年度工作

年终到了，店长要对本年度的婚纱影楼店工作进行总结，同时要制订下一年度计划，实行年终部门大检查……

这个时候可以说是店长忙得团团转的时候。其实，你也可以不用让自己显得如此忙碌，比如：提前将年终各项工作做好安排，就可以让每件事情都按照计划进行。当然，预留一定的时间来应对突发事件，可以让你的年终各项工作更好地完成。

一、如何编写年度工作总结	160
二、组织配合编写标准话术	160

【范例01】××婚纱影楼门市部客户入门标准行为或用语	160
【范例02】××婚纱影楼门市营业部标准语术	161
【范例03】××婚纱影楼秀场接单应对话术	162
【范例04】××婚纱影楼店一手交一手标准流程话术	168
【范例05】客服部电话回访标准话术	170
【范例06】推荐客户相片放大篇（儿童）	171
【范例07】××婚纱影楼客服部标准语术	172
三、配合编制年度工作责任书	174
四、编制年度营销活动计划	174
【范例08】门市主管年度工作责任书	175
【范例09】化妆主管年度工作责任书	180
【范例10】摄影主管年度工作责任书	185
【范例11】数码制作主管年度工作责任书	190
【范例12】后期看样主管年度工作责任书	195
【范例13】××××年度活动营销计划	200
【范例14】××××年度老客户营销计划	201
管理心得	202

365天阶段管理，让你工作更轻松

一、一年365天的时间分配

一年365天，时间是有限的，要怎样进行合理分配呢？作为婚纱影楼店店长，这是一个必须要考虑的问题。

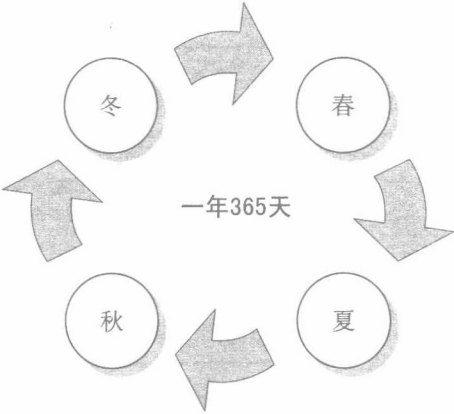


图1 一年365天循环图

二、国家法定节假日

婚纱影楼店店长要对时间进行合理分配，首先要明确一年中的国家法定节假日。因此，可以先将一年中的国家法定节假日分列出来。一年中常规的国家法定节假日如表1所示。

三、工作时间

工作时间，又称法定工作时间，是指员工为履行工作义务，在法定限度内，在用人单位从事工作或者生产的时间。

表1 国家法定节假日

序号	假日名称	放假天数	日期
1	元旦	1天	1月1日
2	春节	3天	农历正月初一、初二、初三
3	清明节	1天	4月5日
4	劳动节	1天	5月1日
5	端午节	1天	农历端午当日
6	中秋节	1天	农历中秋当日
7	国庆节	3天	10月1~3日

（一）工作时间计算

年工作日：365天－104天（休息日）－11天（法定节假日）=250天
季工作日：250天÷4=62.5天
月工作日：250天÷12=20.83天

（二）有效工作时间

有效工作时间就是称职员工完成一件工作的必需时间。如果上班时间为8小时，那么通常情况下，大多数员工的有效工作时间是达不到8小时的，必须扣除等待、无意义的闲聊、串岗或处理私事的时间。

四、阶段工作法

婚纱影楼店店长可以采用阶段工作法对工作进行安排。什么是阶段工作法呢？这里所说的阶段指的就是一日、一周、一月、一季度、年度各个不同的时间段。

婚纱影楼店店长对每日、每周、每月、每季度和每年度的工作进行规划，做好时间及工作事项安排，对工作进行分阶段总结（见表2）。

表2 婚纱影楼店店长阶段工作安排

阶段	工作事项	备注	阶段	工作事项	备注
一日	一、如何制订当日工作计划 二、门店卫生检查 三、员工仪容仪表检查 四、组织召开门店早会 五、如何做好每日巡视工作 六、怎样及时处理客户投诉 七、店铺火灾如何处理 ……		一周	一、如何制订一周工作计划 二、怎样主持门店周例会 三、怎样做好店面广告 四、设置员工打折权限 五、积极应对客户投诉处理 六、如何利用微信营销 七、如何利用微博营销 ……	
月度	一、制订月度的工作计划 二、编制月度工作计划 三、如何制订每月排班表 四、员工招聘计划 五、建立前台服务营运标准 六、做好客户满意度调查 七、如何做好异业结盟 八、如何对进行月度绩效考核 九、月度工作总结		季度	一、制订门店季度目标计划 二、配合编写新员工培训计划 三、如何做好外展和秀场 四、积极地推进媒体广告运作 五、及时了解市场行业信息 六、如何让婚纱影楼淡季不淡 七、配合编制员工职阶职级与人事考评 ……	
年度	一、如何编写年度工作总结 二、组织配合编写标准话术		三、配合编制年度工作责任书 四、编制年度营销活动计划		

第一章

如何安排与落实一日工作



忙！忙！忙！

忙些啥？

忙着进行店面巡视检查，忙着召开各种临时会议，忙着检查各种报表，忙着应对客户投诉，忙着批阅各种申请报告，忙着准备员工的绩效考核……

作为店长的你，是不是处于以上所述盲目的忙乱状态呢？如果是，那么你就需要做好每天的工作计划了，只有按照详细计划一步步来，才能条理清晰而不至于在手忙脚乱中出差错。相信通过本章的学习，你一定能摆脱这种“穷忙”的困境！

一、如何制订当日工作计划

婚纱影楼店店长在制订当日工作计划前，要对当日的时间和工作事项进行仔细分析。根据工作事项的紧急性、重要性按先后顺序排列，重要和紧急的最先做，不重要和不紧急的放在最后做，以保证所有事项都能恰当而圆满地完成。

（一）时间清单分析

店长可以将一天的法定工作时间，按照每半小时为一段，进行分段，然后逐项将实际活动事项填入时间清单分析表中，如表1-1所示。在活动事项后面，准确填入该活动事项相应的计划用时、实际用时、超时以及超时原因。

（二）工作事项分析

1. 工作清单分析

婚纱影楼店店长分析一个法定工作日内所做的工作事项，各自用时如何，如果超时，找出原因在哪儿。这可以采用工作

表1-1 时间清单分析表

姓名：

日期：

序号	时间	活动事项	计划用时	实际用时	超时	原因
1	9:00~9:30					
2	9:30~10:00					
3	10:00~10:30					
4	10:30~11:00					
5	11:00~11:30					
6	11:30~12:00					
7	12:00~12:30					
8	12:30~13:00					
9	13:00~13:30					
10	13:30~14:00					
11	14:00~14:30					
12	14:30~15:00					
13	15:00~15:30					
14	15:30~16:00					
15	16:00~16:30					
16	16:30~17:00					
17	17:00~17:30					
18	17:30~18:00					
总计						

注意：上表所示的工作时间是婚纱照影楼店的行政人员的标准工作时间，对于化妆师和摄影师及其他随行工作人员，其工作时间是弹性的，视工作情况而定。