

开不开店 看老板和经理，赚不赚钱 看店长和店员

★ ★ ★  
超值金版  
29.00  
★ ★ ★



# 王牌店长 王牌店员 大全集



★权威实用的店长管理手册

★简单高效的店员自修指南

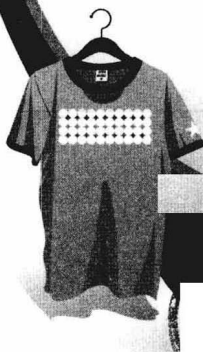
赵凡禹/编著



开不开店看老板和经理，赚不赚钱看店长和店员



# 王牌店长 王牌店员 大全集



★权威实用的店长管理手册

★简单高效的店员自修指南

赵凡禹/编著



**图书在版编目(CIP)数据**

王牌店长王牌店员大全集 / 赵凡禹编著. —北京: 企业管理出版社, 2010.12  
ISBN 978-7-80255-680-5

I. ①王… II. ①赵… III. ①商店-商业经营-通俗读物 IV. ①F717-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 195964 号

---

**书 名:** 王牌店长王牌店员大全集

**作 者:** 赵凡禹

**责任编辑:** 周灵均

**书 号:** ISBN 978-7-80255-680-5

**出版发行:** 企业管理出版社

**地 址:** 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

**网 址:** <http://www.emph.cn>

**电 话:** 出版部 68701719 发行部 68467871 编辑部 68414643

**电子信箱:** 80147@sina.com zbs@emph.cn

**印 刷:** 廊坊市华北石油华星印务有限公司

**经 销:** 新华书店

**规 格:** 185 毫米×260 毫米 16 开本 27.5 印张 580 千字

**版 次:** 2010 年 12 月第 1 版 2010 年 12 月第 1 次印刷

**定 价:** 29.00 元

---

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

## 前言

在终端销售中,店长是一个门店成败的决定性因素之一,是零售业中承上启下的中坚力量。他们要熟知消费者的需求和偏好,他们要有全面的营运能力,他们要精于琐碎繁杂的店内管理,他们要善于和各种外部机构打交道……

据权威调查数据显示:一个优秀的店长能够提升店面营业收入的30%,这是一个相当可观的数字。店长作为店面的灵魂人物,在店面的日常经营运作中发挥着至关重要的作用。而一个优秀的店长,也并非人人都可为之,他必须要具备出色的职业素养与非凡的人格魅力。

店长除了在销售能力上鹤立鸡群外,同时他也是整个店面的执行者,必须具备一定的行政能力和卓越的管理才能,公正、公平的处理员工之间的关系和正确的业绩评估。从全局出发,根据员工的性格特点进行科学分工和严格督导,激励员工的工作热情,灵活、冷静的处理突发事件,这是店长必须具备的基本能力。店长作为一个特殊的管理者,他既要处理店面内诸多具体而繁杂的事务,是店铺经营活动的全面负责人,同时又必须为实现店铺的各种营业目标而努力,要对店铺的所有者负责,这是一个至关重要的岗位。因此,店长必须要具备一定的自身素养与管理能力。

在零售业竞争越来越激烈的今天,店员的作用也越来越为商家所重视。俗话说,“开店要赚钱,关键看店员”。店员是商家终端竞争中重要的竞争力量。短兵相接中,谁的店员销售能力强、服务水平高,谁就能在市场竞争中占据主动地位。

店员不同于其他的岗位,店员的工作繁重且琐碎,既要为顾客提供咨询服务,又要照顾好自己的商品货架,有的还要为顾客开票收款……因此,店员是个要求更加全面的岗位,店员要具备各种必要的的能力素质,才能在终端竞争中胜出,成为一名金牌店员。

店员的角色应该是营业员、推销员、售货员和导购员的综合体,店员的角色更应该是一行情报的提供者和销售顾问。在销售过程中,店员应当承担招徕顾客、引导观看、推荐说明、顾问等一系列工作,而其最终的职责则是对老板负责,尽力将商品推销给每一位顾客,同时以最优异的表现赢取“回头客”。店员并非是一个销售的工具,店员本身就具有一股强大的力量,能够将顾客吸引上门,使店铺成为一个吸引顾客的磁场。店员一定要记住,任何时候一个成功的销售人员必定也是具备高超人格魅力的心理战的高手、场控能力的专家,他必须在最短的时间内用最简单的方式抓住顾客的心,他必须能够敏锐地洞察顾客的心理,然后用自己的行动去影响自己的顾客。

综上所述,店长和店员在店铺中都占据非常重要的地位,扮演着非常重要的角色,是店铺正常运转不可或缺的元素。因此,不管是店长还是店员,都要练好自身的本领,

把素质和能力提高上去。职位的要求就决定了这是一个富于挑战的角色,而从这个岗位上成长起来的工作者,将有能力去面对各行业最苛刻的要求和挑剔。

《王牌店长王牌店员大全集》是为那些渴望尽快提升自己的店长和店员们而编撰的。如何提升自身素质与能力,是我们长期以来研究的一个重要课题。通过多年的实地调查、访谈与研究,我们得出了不少关于这方面的共性的东西,也一直想将这些调查研究的成果与结论公开,以期给那些感兴趣的读者提供一些参考。

处在激烈的竞争中、高压的态势下,你需要一种清晰明确的引导,一个简单实用的指南,在自己的职业之路上向着更高更强发展。《王牌店长王牌店员大全集》就是你的首选,本书不仅可作为店长和店员工作中的常备书籍,而且也是一本提高店长和店员职业素养的培训教材。

本书分为店长的素质与职责、店员的素质与职责、职业形象、服务技能、口才技能、成交技能、促销技能、顾客关系维护、员工管理、团队管理、店面日常运营管理、物品采购管理、店面卫生知识、店面安全与防损知识、设备管理与财务管理等几大部分,对店长和店员日常工作中所遇到的问题进行详细的展开阐述。

本书没有采取那些空洞说教的方式,而是以管理实务、工作方法、工作标准、工作规范、管理制度与管理表格等实用工具的形式,全面而具体的呈现了店长与店员日常操作与管理要点。本书的突出特点是:内容详实、具体,易于操作,实用性强。这些特点也决定了该书具有非常高的使用价值与参考价值,是店长与店员必不可少的案头参考工具,希望能给店铺工作人员带来实实在在的帮助。

编著者

2010年9月

# 目 录

## 第 1 章 基本素质与工作职责

|     |                            |    |
|-----|----------------------------|----|
| 第一节 | 卓越店长的基本素质 .....            | 1  |
|     | 一、店长的素质要求 .....            | 1  |
|     | 二、店长的能力要求 .....            | 2  |
|     | 三、店长应具备的其他特质 .....         | 2  |
| 第二节 | 店长的工作职责与角色定位 .....         | 3  |
|     | 一、店长的工作范围 .....            | 3  |
|     | 二、店长的工作职责 .....            | 4  |
|     | 三、店长的日常工作细节 .....          | 5  |
|     | 四、店长的自身定位 .....            | 6  |
| 第三节 | 店员的基本素质 .....              | 6  |
|     | 一、店员必备的品格 .....            | 7  |
|     | 二、店员必备的职业道德与职业素质 .....     | 8  |
|     | 三、店员的自我修炼 .....            | 9  |
| 第四节 | 店员优质服务的意识 .....            | 10 |
|     | 一、为何要为顾客提供服务 .....         | 10 |
|     | 二、店员必备的服务意识 .....          | 11 |
|     | 三、服务的原则与标准 .....           | 13 |
| 第五节 | 顾客至上的服务理念 .....            | 14 |
|     | 一、服务顾客的经营理念——Q、S、C、V ..... | 14 |
|     | 二、服务顾客的基本标准——T、L、C .....   | 15 |
|     | 三、服务三大诉求——F、A、F .....      | 16 |
|     | 四、顾客至上的服务精神 .....          | 17 |
| 第六节 | 从店员到店长——店员的自我提升 .....      | 17 |
|     | 一、个人素质提升 .....             | 17 |
|     | 二、业务素质的提升 .....            | 18 |
|     | 三、服务质量的提升 .....            | 19 |

---

## 第2章 扬长避短,修正误区

---

|                       |                 |    |
|-----------------------|-----------------|----|
| 第一节                   | 店面形象要出新 .....   | 21 |
| 一、商品陈列不能一成不变 .....    | 21              |    |
| 二、货品摆放不能稀稀落落 .....    | 23              |    |
| 三、不能忽视了关联品陈列 .....    | 25              |    |
| 四、不能在店外设计上省钱 .....    | 27              |    |
| 五、不能把橱窗变成杂货架 .....    | 29              |    |
| 六、不能让气味赶走了顾客 .....    | 32              |    |
| 七、不能让通道拦住顾客的路 .....   | 33              |    |
| 八、不能让试衣间断送了商机 .....   | 36              |    |
| 九、注意门店风格的和谐统一 .....   | 38              |    |
| 第二节                   | 开业前期工作要细致 ..... | 41 |
| 一、将市场调查进行到底 .....     | 41              |    |
| 二、不能让市场定位出现一丝差错 ..... | 43              |    |
| 三、不能忽略店址选择的个别因素 ..... | 46              |    |
| 四、不能在选址上陷入常见误区 .....  | 48              |    |
| 五、再租铺时不能忽略三件事 .....   | 50              |    |
| 六、不同经营业态一定要区分对待 ..... | 52              |    |
| 七、开店前做好心理知识准备 .....   | 55              |    |
| 八、把每一分钱都花在刀刃上 .....   | 57              |    |

---

## 第3章 职业形象:留给顾客好印象

---

|                     |            |    |
|---------------------|------------|----|
| 第一节                 | 仪容修饰 ..... | 59 |
| 一、头发修饰 .....        | 59         |    |
| 二、面部修饰 .....        | 61         |    |
| 三、手部清洁 .....        | 62         |    |
| 第二节                 | 着装要求 ..... | 63 |
| 一、着装原则 .....        | 63         |    |
| 二、男性工作人员的着装规范 ..... | 64         |    |
| 三、女性工作人员的着装规范 ..... | 65         |    |
| 四、着装的注意事项 .....     | 66         |    |

|            |              |    |
|------------|--------------|----|
| <b>第三节</b> | <b>姿态标准</b>  | 67 |
|            | 一、站姿标准       | 67 |
|            | 二、走姿标准       | 68 |
|            | 三、蹲姿标准       | 69 |
|            | 四、服务动作标准     | 70 |
| <b>第四节</b> | <b>微笑礼仪</b>  | 71 |
|            | 一、微笑的作用      | 71 |
|            | 二、微笑的内涵      | 71 |
|            | 三、微笑的要求      | 72 |
|            | 四、微笑的禁忌与训练方法 | 73 |

---

## 第 4 章 服务技能:成功的服务是双赢

---

|            |                  |    |
|------------|------------------|----|
| <b>第一节</b> | <b>存取包服务操作规范</b> | 75 |
|            | 一、存包方式           | 75 |
|            | 二、存取包服务规范        | 75 |
|            | 三、意外事件处理规范       | 76 |
| <b>第二节</b> | <b>赠品发放操作规范</b>  | 76 |
|            | 一、赠品基础知识         | 76 |
|            | 二、赠品发放的原则        | 77 |
|            | 三、赠品库存操作规范       | 78 |
|            | 四、赠品发放操作规范       | 78 |
| <b>第三节</b> | <b>售后服务操作规范</b>  | 79 |
|            | 一、送货服务操作规范       | 79 |
|            | 二、安装服务操作规范       | 80 |
|            | 三、三包服务操作规范       | 80 |
|            | 四、跟踪服务操作规范       | 81 |
| <b>第四节</b> | <b>服务水平的提升</b>   | 82 |
|            | 一、提供优质服务         | 82 |
|            | 二、打造安全的消费环境      | 83 |
|            | 三、选择符合标准的供应商     | 83 |
|            | 四、店员与优质服务的关系     | 84 |
|            | 五、通过激励提升店员的服务水平  | 85 |
| <b>第五节</b> | <b>超出顾客的期望值</b>  | 87 |
|            | 一、满足顾客的期望        | 87 |
|            | 二、超越顾客的期望值       | 88 |

---

## 第5章 口才技能:找准拉近顾客切入点

---

|                         |                   |     |
|-------------------------|-------------------|-----|
| 第一节                     | 声音要有感染力 .....     | 90  |
| 一、说话的声音有讲究 .....        | 90                |     |
| 二、声音要具有感染力 .....        | 91                |     |
| 三、把握好说话的节奏 .....        | 92                |     |
| 第二节                     | 会说还要会倾听 .....     | 93  |
| 一、倾听的场合 .....           | 93                |     |
| 二、倾听有法可循 .....          | 94                |     |
| 三、耐心的去倾听 .....          | 95                |     |
| 四、倾听的要点 .....           | 96                |     |
| 第三节                     | 幽默风趣的服务口才 .....   | 96  |
| 一、服务用语的“五要”、“五不要” ..... | 97                |     |
| 二、服务用语的基本要求 .....       | 97                |     |
| 三、常用服务用语 .....          | 98                |     |
| 四、肢体语言 .....            | 99                |     |
| 第四节                     | 服务口才的注意事项 .....   | 101 |
| 一、服务用语的注意事项 .....       | 101               |     |
| 二、注重讲话的方式 .....         | 101               |     |
| 三、与顾客交谈时应注意的事项 .....    | 102               |     |
| 四、把握好语言形式 .....         | 103               |     |
| 第五节                     | 店员必备的电话服务技能 ..... | 104 |
| 一、做好接听电话的准备 .....       | 104               |     |
| 二、接听电话的礼仪规范 .....       | 106               |     |

---

## 第6章 成交法则:成交才是硬道理

---

|                    |                 |     |
|--------------------|-----------------|-----|
| 第一节                | 商品/服务推介技巧 ..... | 107 |
| 一、产品/服务介绍与说明 ..... | 107             |     |
| 二、做好产品/服务的展示 ..... | 108             |     |
| 三、向不同类型顾客推介 .....  | 109             |     |
| 第二节                | 顾客异议处理技巧 .....  | 112 |
| 一、异议处理的方法 .....    | 112             |     |
| 二、异议处理的时机 .....    | 114             |     |

|            |                       |            |
|------------|-----------------------|------------|
|            | 三、不同类型异议的处理 .....     | 115        |
|            | 四、如何与有异议的顾客进行沟通 ..... | 117        |
| <b>第三节</b> | <b>促成交易的技巧 .....</b>  | <b>127</b> |
|            | 一、识别成交信号 .....        | 127        |
|            | 二、促成交易的技巧 .....       | 146        |
|            | 三、附加销售技巧 .....        | 148        |
|            | 四、做好送别服务 .....        | 149        |

---

## 第7章 促销技能:实现效能高突破

---

|            |                        |            |
|------------|------------------------|------------|
| <b>第一节</b> | <b>促销基础知识 .....</b>    | <b>151</b> |
|            | 一、促销策略 .....           | 151        |
|            | 二、促销方案的制订 .....        | 151        |
|            | 三、促销效果评估操作规范 .....     | 152        |
|            | 四、未来店铺经营的十大趋势 .....    | 154        |
| <b>第二节</b> | <b>店铺的促销方式 .....</b>   | <b>155</b> |
|            | 一、价格折扣 .....           | 155        |
|            | 二、低价促销 .....           | 156        |
|            | 三、免费赠送 .....           | 156        |
|            | 四、竞赛与抽奖 .....          | 159        |
|            | 五、优惠券 .....            | 162        |
|            | 六、商品展销 .....           | 164        |
|            | 七、样品赠送 .....           | 165        |
|            | 八、现场演示 .....           | 166        |
|            | 九、以旧换新 .....           | 167        |
| <b>第三节</b> | <b>协调促销问题 .....</b>    | <b>168</b> |
|            | 一、老顾客,索要一定的优惠 .....    | 170        |
|            | 二、回头客,要求适当给予让利 .....   | 171        |
|            | 三、说半天,就是要求再便宜 .....    | 172        |
|            | 四、嫌太贵,强烈要求给打折 .....    | 174        |
|            | 五、不怕等,待打折时再来买 .....    | 175        |
|            | 六、提意见,想把赠品、积分换折扣 ..... | 177        |
|            | 七、货比货,好的品牌都打折呢 .....   | 178        |
|            | 八、加数量,买×件要求给打折 .....   | 179        |
|            | 九、很不满,别的品牌可不光打折 .....  | 180        |
|            | 十、强所难,折扣不要一定要赠品 .....  | 181        |

|            |                        |            |
|------------|------------------------|------------|
|            | 十一、贪无厌,既要折扣又想要赠品 ..... | 182        |
| <b>第四节</b> | <b>广告促销操作规范 .....</b>  | <b>184</b> |
|            | 一、广告促销概述 .....         | 184        |
|            | 二、确定广告目标 .....         | 184        |
|            | 三、广告预算决策 .....         | 185        |
|            | 四、广告信息决策 .....         | 185        |
|            | 五、媒体决策 .....           | 186        |
|            | 六、评价广告效果 .....         | 186        |
|            | 七、广告策划经典范例 .....       | 187        |
| <b>第五节</b> | <b>促销人员管理 .....</b>    | <b>193</b> |
|            | 一、促销人员职业素质要求 .....     | 193        |
|            | 二、仪表要求 .....           | 194        |
|            | 三、个人品行要求 .....         | 195        |
|            | 四、业务技能要求 .....         | 196        |
|            | 五、接待客人的要求 .....        | 197        |
| <b>第六节</b> | <b>促销管理制度与表单 .....</b> | <b>198</b> |
|            | 一、店铺促销管理制度 .....       | 198        |
|            | 二、店铺促销管理表单 .....       | 200        |

---

## 第8章 顾客关系:巧妙维护赢得更多忠诚顾客

---

|            |                         |            |
|------------|-------------------------|------------|
| <b>第一节</b> | <b>顾客消费需求基础知识 .....</b> | <b>203</b> |
|            | 一、消费者人口统计特征 .....       | 203        |
|            | 二、消费者生活方式 .....         | 204        |
|            | 三、符合消费者的需要 .....        | 205        |
|            | 四、如何知道顾客的需求 .....       | 206        |
|            | 五、消费者决策基本类型 .....       | 215        |
|            | 六、消费者决策过程 .....         | 216        |
| <b>第二节</b> | <b>顾客类型与消费心理 .....</b>  | <b>218</b> |
|            | 一、顾客购买动机的基本类型 .....     | 218        |
|            | 二、顾客常见的几种消费心理 .....     | 219        |
|            | 三、不同类型顾客的消费心理 .....     | 220        |
| <b>第三节</b> | <b>顾客接待技巧 .....</b>     | <b>223</b> |
|            | 一、准备工作 .....            | 224        |
|            | 二、接近顾客的最佳时机 .....       | 224        |
|            | 三、接近顾客的技巧 .....         | 225        |

|            |                       |            |
|------------|-----------------------|------------|
|            | 四、得到顾客的好感 .....       | 226        |
|            | 五、提高顾客回头率的技巧 .....    | 228        |
| <b>第四节</b> | <b>顾客投诉处理技巧 .....</b> | <b>229</b> |
|            | 一、顾客投诉处理的基本原则 .....   | 229        |
|            | 二、处理顾客投诉的要点 .....     | 230        |
|            | 三、处理顾客投诉的基本方式 .....   | 231        |
|            | 四、顾客投诉的处理流程 .....     | 232        |
|            | 五、不同形式投诉的处理规范 .....   | 233        |

---

## 第9章 员工管理:人才管理是关键

---

|            |                        |            |
|------------|------------------------|------------|
| <b>第一节</b> | <b>员工招聘管理 .....</b>    | <b>237</b> |
|            | 一、职位规划管理 .....         | 237        |
|            | 二、招聘准备 .....           | 238        |
|            | 三、面试 .....             | 239        |
|            | 四、人员录用 .....           | 241        |
| <b>第二节</b> | <b>员工培训管理 .....</b>    | <b>241</b> |
|            | 一、培训方法 .....           | 242        |
|            | 二、培训内容 .....           | 244        |
| <b>第三节</b> | <b>绩效考核管理 .....</b>    | <b>245</b> |
|            | 一、绩效考核的相关规定 .....      | 245        |
|            | 二、绩效考核的实施 .....        | 246        |
|            | 三、人员生产力绩效衡量指标 .....    | 247        |
| <b>第四节</b> | <b>员工激励管理 .....</b>    | <b>248</b> |
|            | 一、激励的类型 .....          | 248        |
|            | 二、激励机制 .....           | 248        |
|            | 三、员工激励的实施 .....        | 251        |
| <b>第五节</b> | <b>员工管理制度与表单 .....</b> | <b>252</b> |
|            | 一、员工管理制度 .....         | 252        |
|            | 二、员工管理表单 .....         | 259        |

---

## 第10章 团队管理:激发团队战斗

---

|            |                       |            |
|------------|-----------------------|------------|
| <b>第一节</b> | <b>团队的概念与类型 .....</b> | <b>262</b> |
|            | 一、团队及其基本特征 .....      | 262        |

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| 二、团队与个人的区别 .....          | 262        |
| 三、团体与群体的区别 .....          | 263        |
| 四、三种类型的团队 .....           | 263        |
| 五、工作团队的成员角色 .....         | 264        |
| <b>第二节 店铺团队组织构建 .....</b> | <b>266</b> |
| 一、团队成功的注意事项 .....         | 266        |
| 二、团队结构的优化 .....           | 267        |
| 三、店铺团队内的部门设置 .....        | 268        |
| <b>第三节 团队内部管理技巧 .....</b> | <b>270</b> |
| 一、团队高效运作的技巧 .....         | 270        |
| 二、团队内部冲突化解方法 .....        | 272        |
| 三、团队协作精神的打造 .....         | 272        |
| 四、激发团队精神的方法 .....         | 274        |
| <b>第四节 会议管理 .....</b>     | <b>275</b> |
| 一、开会的建议 .....             | 276        |
| 二、让每个人都参与会议 .....         | 277        |
| 三、主持会议的实用技巧 .....         | 278        |

---

## 第 11 章 设备管理:店铺正常运营的保障

---

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| <b>第一节 设备使用管理规范 .....</b> | <b>281</b> |
| 一、电梯使用规范 .....            | 281        |
| 二、空调使用规范 .....            | 282        |
| 三、封口机使用规范 .....           | 283        |
| 四、打价机使用规范 .....           | 283        |
| 五、冷、热柜使用规范 .....          | 284        |
| 六、扫描仪使用规范 .....           | 284        |
| 七、电子防盗设备使用规范 .....        | 285        |
| 八、电脑设备使用规范 .....          | 285        |
| 九、打码机使用规范 .....           | 287        |
| <b>第二节 设备维护管理规范 .....</b> | <b>287</b> |
| 一、一般性维护管理规范 .....         | 287        |
| 二、配电维护管理规范 .....          | 289        |
| 三、空调、通风设备维护管理规范 .....     | 289        |
| 四、电梯维护管理规范 .....          | 290        |
| 五、电气设备维修管理规范 .....        | 292        |

|            |                  |     |
|------------|------------------|-----|
| <b>第三节</b> | <b>设备管理制度与表单</b> | 293 |
|            | 一、设备管理制度         | 293 |
|            | 二、设备管理表单         | 295 |

---

## 第12章 店面日常运营管理

---

|            |                    |     |
|------------|--------------------|-----|
| <b>第一节</b> | <b>店面日常运营管理</b>    | 297 |
|            | 一、运营管理基础           | 297 |
|            | 二、营运管理执行规范         | 299 |
|            | 三、店铺计划与排班管理        | 301 |
| <b>第二节</b> | <b>日常运营管理制度与表单</b> | 301 |
|            | 一、店铺日常运营管理制度       | 301 |
|            | 二、店铺日常运营管理表单       | 306 |

---

## 第13章 物品采购管理

---

|            |                  |     |
|------------|------------------|-----|
| <b>第一节</b> | <b>采购计划与采购策略</b> | 308 |
|            | 一、前期市场调查         | 308 |
|            | 二、制定采购策略         | 309 |
|            | 三、确定采购时机         | 311 |
|            | 四、确定采购批量         | 312 |
| <b>第二节</b> | <b>采购准备工作</b>    | 312 |
|            | 一、供应商选择规范        | 312 |
|            | 二、商品价格调查         | 314 |
| <b>第三节</b> | <b>采购实施流程</b>    | 316 |
|            | 一、制定商品需求目录       | 316 |
|            | 二、合理选择采购渠道       | 317 |
|            | 三、购货洽谈、签订合同      | 318 |
|            | 四、采购的控制          | 318 |
|            | 五、供货商管理规定        | 320 |
|            | 六、遏制采购腐败         | 321 |
| <b>第四节</b> | <b>采购执行规范</b>    | 322 |
|            | 一、采购操作规范         | 322 |
|            | 二、采购合同管理规范       | 323 |
|            | 三、货品验收管理规范       | 325 |

|            |                        |            |
|------------|------------------------|------------|
|            | 四、购进货品的处理规范 .....      | 326        |
|            | 五、再次购买与货品评估操作规范 .....  | 326        |
| <b>第五节</b> | <b>采购管理制度与表单 .....</b> | <b>327</b> |
|            | 一、店铺采购管理制度 .....       | 327        |
|            | 二、店铺采购管理表单 .....       | 331        |

---

## 第 14 章 店员必知的收银规范

---

|            |                           |            |
|------------|---------------------------|------------|
| <b>第一节</b> | <b>收银员岗位职责与职业道德 .....</b> | <b>334</b> |
|            | 一、收银人员岗位职责 .....          | 334        |
|            | 二、服务理念与职业道德 .....         | 334        |
|            | 三、收银工作流程安排 .....          | 335        |
| <b>第二节</b> | <b>店员必备的收银知识 .....</b>    | <b>336</b> |
|            | 一、POS 系统知识 .....          | 336        |
|            | 二、收银机知识 .....             | 338        |
|            | 三、条形码知识 .....             | 340        |
|            | 四、消磁系统知识 .....            | 342        |
|            | 五、其他收银概念 .....            | 344        |
| <b>第三节</b> | <b>收银工作操作规范 .....</b>     | <b>344</b> |
|            | 一、收银作业流程 .....            | 344        |
|            | 二、现金室工作程序 .....           | 347        |
| <b>第四节</b> | <b>具体收银作业操作规范 .....</b>   | <b>349</b> |
|            | 一、收款服务操作规范 .....          | 349        |
|            | 二、点钞技巧 .....              | 352        |
|            | 三、伪钞识别标准 .....            | 353        |
|            | 四、大钞预收操作规范 .....          | 354        |
|            | 五、设零与兑零操作规范 .....         | 355        |
|            | 六、收银差错处理规范 .....          | 356        |
|            | 七、收银情景服务操作规范 .....        | 358        |
|            | 八、交接班现金管理规范 .....         | 358        |

---

## 第 15 章 店面卫生知识

---

|            |                       |            |
|------------|-----------------------|------------|
| <b>第一节</b> | <b>店面卫生执行标准 .....</b> | <b>360</b> |
|            | 一、店铺环境卫生执行标准 .....    | 360        |

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| 二、店铺外环境卫生执行标准 .....        | 361        |
| 三、办公区环境卫生执行标准 .....        | 361        |
| 四、店员个人卫生执行标准 .....         | 362        |
| <b>第二节 卫生清洁操作规范 .....</b>  | <b>364</b> |
| 一、柜台卫生清洁操作规范 .....         | 364        |
| 二、通道、就餐区卫生清洁操作规范 .....     | 365        |
| 三、更衣室卫生清洁操作规范 .....        | 365        |
| 四、洗手间环境卫生清洁操作规范 .....      | 365        |
| 五、玻璃门窗、幕墙卫生清洁操作规范 .....    | 366        |
| 六、灯具清洁操作规范 .....           | 366        |
| 七、手扶梯、电梯清洁操作规范 .....       | 367        |
| 八、店铺外地面清洁操作规范 .....        | 367        |
| 九、废弃物处理规范 .....            | 367        |
| <b>第三节 卫生管理制度与表单 .....</b> | <b>368</b> |
| 一、店铺卫生管理制度 .....           | 368        |
| 二、店铺卫生管理表单 .....           | 371        |

---

## 第 16 章 店面安全与防损

---

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| <b>第一节 安全与消防常识 .....</b>       | <b>373</b> |
| 一、开关店安全操作规范 .....              | 373        |
| 二、消防管理内容 .....                 | 374        |
| 三、店铺应配置的消防器材 .....             | 374        |
| 四、消防人员工作要求 .....               | 375        |
| 五、消防报警系统的检查 .....              | 375        |
| 六、出现火灾报警时的处理 .....             | 376        |
| 七、制定消防灭火预案 .....               | 376        |
| 八、灭火训练和消防演习 .....              | 377        |
| <b>第二节 作业与设备安全规范 .....</b>     | <b>377</b> |
| 一、店铺作业安全管理 .....               | 378        |
| 二、店铺设备安全知识 .....               | 380        |
| <b>第三节 店铺关键部位安全规范与管理 .....</b> | <b>383</b> |
| 一、店铺关键部位安全操作规范 .....           | 383        |
| 二、店铺要害部位安全管理 .....             | 384        |
| 三、电视监控系统安全操作规范 .....           | 384        |
| 四、易燃、易爆物品安全管理 .....            | 384        |

|            |                           |     |
|------------|---------------------------|-----|
| <b>第四节</b> | <b>店铺紧急事件处理规范</b> .....   | 385 |
|            | 一、紧急事件的基本类别 .....         | 385 |
|            | 二、紧急事件处理小组 .....          | 386 |
|            | 三、紧急事件处理的基本原则 .....       | 387 |
| <b>第五节</b> | <b>店铺防损规范</b> .....       | 387 |
|            | 一、店铺损耗产生的原因 .....         | 387 |
|            | 二、店铺损耗的防范措施 .....         | 392 |
| <b>第六节</b> | <b>安全、防损管理制度与表单</b> ..... | 396 |
|            | 一、店铺安全、防损管理制度 .....       | 396 |
|            | 二、店铺安全、防损管理表单 .....       | 401 |

---

## 第 17 章 店长财务管理

---

|            |                        |     |
|------------|------------------------|-----|
| <b>第一节</b> | <b>现金管理</b> .....      | 404 |
|            | 一、收银工作流程安排 .....       | 404 |
|            | 二、收银作业规定 .....         | 406 |
|            | 三、顾客支付方式 .....         | 407 |
|            | 四、现金支出 .....           | 407 |
|            | 五、大钞管理 .....           | 407 |
|            | 六、收银机的零用金作业 .....      | 408 |
|            | 七、营业收入的管理 .....        | 408 |
|            | 八、金库管理 .....           | 409 |
| <b>第二节</b> | <b>成本控制管理</b> .....    | 409 |
|            | 一、成本费用的组成 .....        | 409 |
|            | 二、店铺成本控制的基本原则 .....    | 410 |
|            | 三、店铺成本控制的基本方法 .....    | 410 |
| <b>第三节</b> | <b>财务管理制度与表单</b> ..... | 413 |
|            | 一、财务管理制度 .....         | 413 |
|            | 二、财务管理表单 .....         | 418 |