

《开店·管店·转店》畅销全国之后，店铺管理专家吴一夫先生推出最新力作  
中国店铺管理协会强力推荐

# 中小店铺核心管理

中国店铺管理协会副会长 吴一夫 / 著

人

每天同顾客打交道的是店员  
对店员的、培训、使用、薪酬等管理  
关系着店生死存亡

People

财

店铺的现金流量很大  
财务管理是店铺管理的关键所在  
加强此项管理可防止弊端，加快资金周转

Wealth

物

进货与销售，是店铺的日常工作  
店铺的兴旺发达依赖于经销商品的  
采购、库管、销售……

Thing

中国言实出版社

# 中小店铺核心管理

中国店铺管理协会副会长 吴一夫 / 著

中国言实出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

中小店铺核心管理 / 吴一夫著. —北京:中国言实出版社, 2005.9

ISBN 7-80128-716-9

I. 中…

II. 吴…

III. 商店—商业经营

IV. F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 101774 号

**出版发行** 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924761(发行部) 64928661(编辑部)

网 址:www.zgyschs.cn

E-mail:zgyschs@263.net

**经 销** 新华书店

**印 刷** 北京昌平长城印刷厂

**版 次** 2005 年 10 月第 1 版 2005 年 10 月第 1 次印刷

**规 格** 787×990 毫米 1/16 21 印张

**字 数** 300 千字

**定 价** 38.00 元

# 目 录

## 上篇 人

天时,地利,人和,人是成就一切事务的根本。对于店铺经营者来说,把握好了人员的进出与管理显然是成功的关键所在。

也只有拥有了优秀的店员,店铺的发展才能得到保障。因此,作为店铺的经营管理者,做好店员招聘、店员培训、店员使用、店员薪酬、店员职业规划、店员管理、店员团队精神等人力资源管理工作,店铺才能具有强大的竞争力。

|                         |       |
|-------------------------|-------|
| <b>第一章 人力资源规划</b> ..... | ( 3 ) |
| 一、为何要进行人力资源规划 .....     | ( 3 ) |
| 二、人力资源规划的步骤 .....       | ( 3 ) |
| 三、人力资源规划的内容 .....       | ( 4 ) |
| 1. 店长 .....             | ( 4 ) |
| 2. 店员 .....             | ( 5 ) |
| 3. 收银员 .....            | ( 5 ) |
| 4. 会计 .....             | ( 5 ) |
| 四、人力资源规划应注意的问题 .....    | ( 6 ) |
| 五、错误的人力资源规划 .....       | ( 6 ) |
| <b>第二章 店员招聘</b> .....   | ( 8 ) |
| 一、招聘原则 .....            | ( 8 ) |
| 二、招聘步骤 .....            | ( 8 ) |
| 1. 制定招聘计划 .....         | ( 8 ) |
| 2. 制定招聘工作计划 .....       | ( 8 ) |
| 3. 招聘事项培训 .....         | ( 9 ) |
| 4. 确定招聘方式 .....         | ( 9 ) |
| 5. 招聘 .....             | ( 9 ) |

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 三、面试要点 .....             | ( 9 ) |
| 1. 店前筛选法 .....           | ( 9 ) |
| 2. 面试的重点 .....           | (10)  |
| 3. 选拔测试 .....            | (10)  |
| 4. 避免无效面试的心态和技巧 .....    | (10)  |
| 5. 选择店员的标准 .....         | (10)  |
| 6. 决定录用的标准 .....         | (11)  |
| 7. 面试后的复查 .....          | (12)  |
| 管理典范:麦当劳的人力资源管理 .....    | (12)  |
| 第三章 店员培训 .....           | (15)  |
| 一、培训步骤 .....             | (15)  |
| 1. 培训者应该具有的心态 .....      | (15)  |
| 2. 培训的时机 .....           | (15)  |
| 3. 培训的途径 .....           | (16)  |
| 二、培训内容 .....             | (18)  |
| 1. 新店员的培训内容 .....        | (18)  |
| 2. 管理层的培训内容 .....        | (18)  |
| 3. 店员培训内容 .....          | (19)  |
| 4. 销售员的培训内容 .....        | (20)  |
| 三、店员团队精神的培养 .....        | (20)  |
| 1. 团队精神的作用 .....         | (21)  |
| 2. 如何培养团队精神 .....        | (21)  |
| 3. 培养团队精神过程中应注意的问题 ..... | (22)  |
| 4. 团队精神不是集体主义 .....      | (23)  |
| 四、店员营销培训 .....           | (27)  |
| 1. 营业前的准备 .....          | (27)  |
| 2. 营业中的基本步骤 .....        | (29)  |
| 3. 顾客对店铺的需求 .....        | (36)  |
| 4. 营业服务中的十大绝招 .....      | (37)  |
| 5. 赞美顾客的学问 .....         | (42)  |
| 6. 如何培养“回头客” .....       | (45)  |
| 7. 不要与顾客争执 .....         | (46)  |
| 8. 柜台接待技巧 .....          | (47)  |
| 9. 建立顾客资料库 .....         | (52)  |
| 10. 店员的待客之道 .....        | (54)  |

|                  |      |
|------------------|------|
| <b>第四章 店员使用</b>  | (69) |
| 一、店员使用的基本原则      | (69) |
| 二、店员使用的基本方法      | (69) |
| 三、店员使用的基本技巧      | (70) |
| 1. 因才使用不同类型的店员   | (70) |
| 2. 处理好店内矛盾       | (71) |
| 四、拴心留人术          | (73) |
| 1. 真诚关怀店员        | (73) |
| 2. 适时增加福利        | (73) |
| 3. 完善奖励制度        | (74) |
| 4. 制定休假制度        | (74) |
| 5. 增添生活情趣        | (74) |
| 6. 规划店员职业生涯      | (74) |
| 7. 留住最优秀店员的法则    | (75) |
| 五、店员的辞退          | (79) |
| 1. 不要随意解聘员工      | (79) |
| 2. 辞退对象          | (79) |
| 3. 辞退技巧          | (80) |
| 管理思考:提升店面人气的六大法宝 | (80) |
| <b>第五章 店员管理</b>  | (89) |
| 一、开好每日朝会         | (89) |
| 1. 开业检查          | (89) |
| 2. 具体提示          | (89) |
| 3. 朝会技巧          | (89) |
| 二、店员绩效考评         | (90) |
| 1. 明确考核标准        | (90) |
| 2. 考核的具体内容       | (90) |
| 3. 考核方法          | (91) |
| 4. 如何设计绩效管理方案    | (92) |
| 三、激励店员的方法        | (95) |
| 1. 目标激励          | (96) |
| 2. 财务奖励          | (96) |
| 3. 产权激励          | (96) |
| 4. 强化激励          | (96) |
| 5. 环境激励          | (96) |

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 6. 组织激励 .....         | (97)  |
| 7. 选择激励 .....         | (97)  |
| 8. 身份奖励 .....         | (97)  |
| 9. 兴趣激励 .....         | (97)  |
| 10. 精神激励 .....        | (97)  |
| 11. 危机激励 .....        | (98)  |
| 四、激活团队的方法 .....       | (98)  |
| 1. 取消不必要的竞争 .....     | (98)  |
| 2. 学会换位思考 .....       | (99)  |
| 3. 对员工充分授权 .....      | (100) |
| 五、批评店员的原则 .....       | (101) |
| 1. 态度要端正 .....        | (101) |
| 2. 内容要客观 .....        | (101) |
| 3. 程度要适度 .....        | (101) |
| 4. 时间要及时 .....        | (102) |
| 5. 方法要恰当 .....        | (102) |
| 6. 恩威要并施 .....        | (102) |
| 六、批评店员的方法 .....       | (102) |
| 1. 请教式批评 .....        | (102) |
| 2. 安慰式批评 .....        | (102) |
| 3. 暗示式批评 .....        | (103) |
| 4. 模糊式批评 .....        | (103) |
| 5. 指出错时也指出对 .....     | (104) |
| 七、如何管理临时工 .....       | (105) |
| 1. 临时工的优点 .....       | (105) |
| 2. 临时工的不足 .....       | (106) |
| 3. 临时工的教育与培训 .....    | (106) |
| 八、解决店员之间矛盾的注意事项 ..... | (107) |
| 九、目标管理:赢得时间的技巧 .....  | (108) |
| 十、如何使管理更到位 .....      | (110) |
| 十一、如何调整店员的薪资 .....    | (112) |
| 十二、自我管理 .....         | (113) |
| 1. 老板的三种不良赢利心态 .....  | (113) |
| 2. 自我管理提高层次 .....     | (116) |
| 十三、日常管理中常出现的问题 .....  | (116) |

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| 1. 观念问题 .....               | (116) |
| 2. 目标问题 .....               | (117) |
| 3. 沟通问题 .....               | (117) |
| 4. 授权问题 .....               | (117) |
| 5. 店员发展问题 .....             | (118) |
| 6. 店员参与问题 .....             | (118) |
| 7. 信守诺言 .....               | (119) |
| 8. 在日常工作中,该不该表彰店员问题 .....   | (119) |
| 9. 难道允许店员失败吗? .....         | (119) |
| 10. 店铺规范问题 .....            | (119) |
| 管理典范:日本 7-11 便利店的员工管理 ..... | (120) |

## 中篇 财

财,指的是店铺中有关资金的筹集、使用、分配、偿还等方面的经济业务,它涉及到任何经济组织的全部经济活动,同样更是保证店铺经营活动顺利进行的必要手段。

店铺的财务管理是管店的重要环节,该环节可使表面上杂乱无章、千头万绪的店铺生意变得条理清晰,同时还可以防止店铺生意中的各种弊端。事实上,店铺生意所有的管理活动基本上都是建立在财务管理的基础之上的。

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| <b>第六章 店铺基本财务知识</b> ..... | (127) |
| 一、店铺财务管理的目的 .....         | (127) |
| 二、店铺经营的银行常识 .....         | (128) |
| 1. 为什么要开立银行账户 .....       | (128) |
| 2. 如何选择开户银行 .....         | (128) |
| 3. 怎么开立账户 .....           | (128) |
| 4. 怎样正确使用银行账户 .....       | (130) |
| 5. 现行的结算工具有哪些 .....       | (130) |
| 6. 保险柜使用注意事项 .....        | (132) |
| 三、店铺经营的税务常识 .....         | (133) |
| 1. 关于税收的基本概念 .....        | (133) |
| 2. 办理税务登记的程序 .....        | (134) |
| 3. 办理纳税申报的程序 .....        | (135) |
| 4. 账簿、凭证的管理 .....         | (136) |



|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 5. 增值税 .....              | (137) |
| 6. 消费税 .....              | (138) |
| 7. 营业税 .....              | (139) |
| 8. 企业所得税 .....            | (140) |
| 9. 个人所得税 .....            | (141) |
| 10. 如何处理纳税争议 .....        | (142) |
| 11. 偷税抗税的惩治 .....         | (143) |
| 12. 小型店铺应税所得表的编制 .....    | (144) |
| 13. 财务会计中的折扣与税法中的折扣 ..... | (145) |
| 14. 作账时的注意事项 .....        | (147) |
| <b>第七章 店铺的财务分析</b> .....  | (148) |
| 一、财务分析的程序 .....           | (148) |
| 1. 确定财务分析的范围 .....        | (148) |
| 2. 选择恰当的分析方法 .....        | (148) |
| 3. 分析各种因素 .....           | (148) |
| 4. 做出正确决策 .....           | (149) |
| 二、财务分析的内容 .....           | (149) |
| 1. 资产负债结构 .....           | (149) |
| 2. 利润表结构 .....            | (149) |
| 三、现金流量表结构 .....           | (150) |
| 四、分析开店资金需求 .....          | (150) |
| 1. 卖场规模是否适当 .....         | (150) |
| 2. 分租计划 .....             | (151) |
| 3. 实施资金计划的模拟 .....        | (151) |
| 4. 长期资金收支计划 .....         | (152) |
| 五、预估未来经营状况 .....          | (152) |
| 1. 店铺的收入 .....            | (152) |
| 2. 店铺的费用 .....            | (153) |
| 3. 预估营业额 .....            | (154) |
| 4. 预估回收期 .....            | (155) |
| 六、制定合理的财务目标 .....         | (155) |
| 1. 收集财务信息 .....           | (156) |
| 2. 制定财务目标 .....           | (156) |
| 七、经营及能力获利分析 .....         | (157) |
| 1. 经营能力分析 .....           | (157) |

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 2. 获利能力分析 .....          | (158) |
| 管理典范:便利店的投资与经营 .....     | (158) |
| <b>第八章 现金流管理</b> .....   | (160) |
| 一、现金预算管理 .....           | (160) |
| 二、销售资金需求计划 .....         | (161) |
| 三、现金流量表的预警作用 .....       | (161) |
| 1. 店铺现金的来源渠道 .....       | (161) |
| 2. 店铺现金使用的主要方向 .....     | (161) |
| 3. 店铺获利能力预测 .....        | (162) |
| 4. 如何建立现金流量明细账 .....     | (162) |
| 四、现金控制管理 .....           | (163) |
| 1. 现金收入控制 .....          | (163) |
| 2. 现金支出控制 .....          | (163) |
| 3. 现金保管控制 .....          | (164) |
| 五、提高有限现金流动率 .....        | (164) |
| 六、预备一定的周转金 .....         | (165) |
| 七、规范收银作业 .....           | (165) |
| 1. 收银作业流程 .....          | (165) |
| 2. 收银人员工作职责 .....        | (166) |
| 3. 各种支付方式 .....          | (168) |
| 管理参考:资金预算制度 .....        | (168) |
| <b>第九章 成本管理</b> .....    | (171) |
| 一、采购成本 .....             | (171) |
| 二、管理成本 .....             | (173) |
| 三、商品的退货及损耗成本 .....       | (175) |
| 四、控制店铺经费开支的要点 .....      | (177) |
| 五、控制店铺成本的方法 .....        | (177) |
| 1. 找出与成本相关的各项相关因素 .....  | (177) |
| 2. 制定标准管理手册 .....        | (178) |
| 3. 建立良好的库存管理 .....       | (178) |
| 4. 多看、多听、多比较 .....       | (178) |
| 5. 引入激励、奖惩制度 .....       | (178) |
| 6. 同行可以为师 .....          | (178) |
| <b>第十章 店铺的财务管理</b> ..... | (179) |
| 一、小店的财务管理 .....          | (179) |

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| 1. 现金流量管理 .....              | (179) |
| 2. 店铺利润的核算 .....             | (181) |
| 3. 往来业务管理 .....              | (183) |
| 4. 防止“偷手”的实战高招 .....         | (183) |
| 二、连锁店铺的财务管理 .....            | (185) |
| 1. 连锁超市财务管理的主要内容 .....       | (185) |
| 2. 建立健全适合连锁超市发展的财务控制系统 ..... | (187) |
| 3. 建立计算机分析和管理系统 .....        | (190) |
| 4. 建立统一的结算管理中心 .....         | (191) |
| 三、店铺促销预算的方法 .....            | (192) |
| 1. 量入为出法 .....               | (192) |
| 2. 销售百分比法 .....              | (192) |
| 3. 竞争对等法 .....               | (193) |
| 4. 目标任务法 .....               | (193) |
| 四、加强应收账款管理 .....             | (193) |
| 1. 应收账款成本的全面核算 .....         | (193) |
| 2. 应收账款投资的规划与控制 .....        | (194) |
| 3. 应收账款的日常管理 .....           | (196) |
| 管理思考:使店铺管理者受益匪浅的经典故事 .....   | (197) |

## 下篇 物

物是店铺资产的重要表现形式。

对于一个店铺来说,增加收益的途径无外乎有两个:一个是开源,一个是节流。

开源,指的是如何扩大营业规模,增加商品或服务种类,挖掘顾客的潜力,实现营业额和利润率的同步增长,财尽其利。

节流,指的是如何提高其现有资产的利用效率,如何爱护现有设施,如何保全商店的现有资产,物尽其用。

而通常情况下,店铺的商品管理包括:商品计划、采购、验收标价、库存管理、商品陈列、综合分析等几个重要环节。

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| <b>第十一章 重视资产保全</b> ..... | (209) |
| 一、资产保全的好处 .....          | (209) |
| 二、资产保全的要点 .....          | (210) |

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 1. 检查商品·····           | (210) |
| 2. 检查陈列架·····          | (210) |
| 3. 检查店内设施·····         | (210) |
| 三、商品管理十原则·····         | (210) |
| 1. 商品为先的原则·····        | (210) |
| 2. 商品转化的原则·····        | (211) |
| 3. 商品齐全的原则·····        | (211) |
| 4. 商品优选的原则·····        | (211) |
| 5. 商品群特色原则·····        | (212) |
| 6. 商品阳光采购原则·····       | (212) |
| 7. 商品去旧换新原则·····       | (213) |
| 8. 商品单品管理原则·····       | (213) |
| 9. 商品艺术陈列原则·····       | (213) |
| 10. 商品价值的原则·····       | (214) |
| 四、全过程商品管理·····         | (214) |
| 1. 全过程商品管理要点·····      | (214) |
| 2. 如何实施全过程商品管理·····    | (217) |
| 管理典范:日本卡斯美超市的采购管理····· | (219) |
| <b>第十二章 采购管理</b> ····· | (222) |
| 一、采购人员的素质要求·····       | (222) |
| 二、采购人员的工作职责·····       | (222) |
| 三、采购计划的制定·····         | (224) |
| 1. 采购计划的关键点·····       | (224) |
| 2. 采购预算的确定·····        | (224) |
| 3. 商品采购项目和数量的确定·····   | (225) |
| 4. 确定供货商和进货时间·····     | (226) |
| 四、采购的全程管理·····         | (226) |
| 1. 建立相应的商品采购机构·····    | (226) |
| 2. 制定商品经营目录·····       | (227) |
| 3. 合理选择采购渠道·····       | (227) |
| 4. 购货洽谈、签订合同·····      | (229) |
| 5. 商品的检验、验收·····       | (229) |
| 五、采购谈判技巧和策略·····       | (229) |
| 1. 谈判项目·····           | (230) |
| 2. 成功谈判的原则与方法·····     | (232) |

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 3. 谈判技巧.....           | (233) |
| 4. 谈判策略及应付方法.....      | (233) |
| 六、采购合同的内容和签订程序 .....   | (236) |
| 1. 采购合同的概念.....        | (236) |
| 2. 采购合同的内容.....        | (236) |
| 3. 采购合同的签订.....        | (238) |
| 4. 采购合同的管理.....        | (239) |
| 七、采购需要了解的财务知识 .....    | (240) |
| 1. 财务工作的重点.....        | (240) |
| 2. 税金.....             | (240) |
| 3. 毛利.....             | (241) |
| 4. 结算方式及流程.....        | (242) |
| 5. 费用报销流程.....         | (242) |
| 6. 商品存货的管理.....        | (243) |
| 八、零售店的采购管理 .....       | (243) |
| 1. 商品采购的原则.....        | (243) |
| 2. 商品采购的步骤.....        | (245) |
| 3. 不同类型零售店的采购形式.....   | (247) |
| 九、餐饮店的采购管理 .....       | (248) |
| 1. 采购员的配置和选择.....      | (249) |
| 2. 采购质量管理.....         | (249) |
| 3. 采购的间隔时间及采购数量管理..... | (250) |
| 4. 采购价格管理.....         | (254) |
| 5. 餐饮店的验收管理.....       | (255) |
| 十、商品采购验收标准 .....       | (256) |
| 1. 家用电器、燃气器具验收标准 ..... | (256) |
| 2. 电话、传真机验收标准 .....    | (258) |
| 3. 钟表类商品验收标准.....      | (259) |
| 4. 照相器材类商品验收标准.....    | (259) |
| 5. 计算器及电子记事本类验收标准..... | (260) |
| 6. 运动器材类商品验收标准.....    | (260) |
| 7. 药品类商品验收标准.....      | (261) |
| 8. 玩具类商品验收标准.....      | (261) |
| 9. 鞋类商品验收标准.....       | (263) |
| 10. 日用百货类商品验收标准 .....  | (264) |

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 11. 香烟验收标准 .....          | (264) |
| 12. 服饰、纺织品验收标准 .....      | (264) |
| 13. 皮制品类商品验收标准 .....      | (265) |
| 14. 金银饰品类验收标准 .....       | (265) |
| 十一、如何有效杜绝采购“黑洞” .....     | (266) |
| 1. 念好绩效考核“紧箍咒” .....      | (266) |
| 2. 建设企业文化和采购制度“两面墙” ..... | (268) |
| 3. 提高采购人员素质 .....         | (269) |
| 管理典范:沃尔玛的采购管理 .....       | (270) |
| <b>第十三章 卖场货物管理</b> .....  | (273) |
| 一、销售计划的组成 .....           | (273) |
| 二、制定商品计划的步骤 .....         | (273) |
| 三、商品价格的设定 .....           | (274) |
| 1. 定价时用小单位 .....          | (274) |
| 2. 尽量稳妥 .....             | (274) |
| 3. 用零头结尾 .....            | (274) |
| 4. 选易为顾客接受的数字定价 .....     | (275) |
| 5. 分阶段定价 .....            | (275) |
| 6. 顾客定价法 .....            | (275) |
| 四、商品打折:有效的促销手段 .....      | (276) |
| 五、便利店的商品配置策略 .....        | (280) |
| 1. 商品品种配置 .....           | (280) |
| 2. 商品选择策略 .....           | (280) |
| 3. 商品陈列原则 .....           | (281) |
| 六、店铺商品陈列 .....            | (281) |
| 1. 方便是第一原则 .....          | (282) |
| 2. 商品陈列原则与规律 .....        | (283) |
| 3. 商品陈列的形式和方法 .....       | (284) |
| 4. 商品陈列的技巧 .....          | (289) |
| 七、缺货的控制 .....             | (293) |
| 1. 何为缺货 .....             | (293) |
| 2. 缺货的危害 .....            | (294) |
| 3. 缺货的原因 .....            | (294) |
| 4. 缺货的分析 .....            | (294) |
| 八、滞销商品的淘汰 .....           | (295) |

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| 1. 滞销商品的确定标准.....              | (295)        |
| 2. 滞销商品的淘汰作业.....              | (295)        |
| 3. 滞销商品的退货作业.....              | (296)        |
| 管理典范:沃尔玛的供应链管理 .....           | (297)        |
| <b>第十四章 库存管理 .....</b>         | <b>(303)</b> |
| 一、库存管理的分类 .....                | (303)        |
| 1. 依金额的库存管理.....               | (303)        |
| 2. 依数量的库存管理.....               | (303)        |
| 3. 依商品周转率的库存管理.....            | (304)        |
| 二、库存保本保利分析预算法 .....            | (304)        |
| 1. 保本期分析.....                  | (304)        |
| 2. 保利期分析.....                  | (305)        |
| 3. 保本保利分析法的具体应用.....           | (306)        |
| 三、盘点与存货管理 .....                | (306)        |
| 四、餐饮店的贮存管理 .....               | (307)        |
| 五、超市的存货管理 .....                | (307)        |
| 1. 存货数量管理.....                 | (307)        |
| 2. 存货结构管理.....                 | (307)        |
| 3. 存货时间管理.....                 | (308)        |
| 4. 缺货防范管理.....                 | (308)        |
| 管理典范:日本超市果菜类、鱼贝类、肉类商品的管理 ..... | (309)        |
| 专家点评:怎样有效逼近零库存 .....           | (311)        |
| <b>第十五章 商损管理 .....</b>         | <b>(316)</b> |
| 一、商品防盗 .....                   | (316)        |
| 1. 防止小偷的方法.....                | (316)        |
| 2. 了解小偷的一般行为.....              | (316)        |
| 3. 确定小偷的原则.....                | (317)        |
| 4. 妥善处理小偷的方法.....              | (317)        |
| 5. 处理小偷的注意事项.....              | (318)        |
| 二、污损商品的处理 .....                | (319)        |
| 三、确定退货与更换的标准 .....             | (320)        |
| 四、商品损害赔偿 .....                 | (321)        |
| 开店者说:我开店九年换来的经验与教训 .....       | (321)        |

## 上篇 人

天时,地利,人和,人是成就一切事务的根本。对于店铺经营者来说,把握好人员的进出与管理显然是成功的关键所在。

也只有拥有了优秀的店员,店铺的发展才能得到保障。因此,作为店铺的经营管理者,做好店员招聘、店员培训、店员使用、店员薪酬、店员职业规划、店员管理、店员团队精神等人力资源管理工作,店铺才能具有强大的竞争力。



