



店长手册

各门店适用

(大益集团培训部编制 2020 年 4 月)

目 录

第一章 门店人员组织架构.....	P03
第二章 店长角色定位	P04-P05
(一) 店铺标准的捍卫者.....	P04
(二) 高效运作的保证者.....	P04
(三) 经营目标执行者.....	P04
(四) 员工培训者.....	P04
(五) 问题的协调者.....	P04-P05
(六) 运营与管理业务的控制者.....	P05
第三章 店长职责及工作内容.....	P06-P09
(一) 日常工作.....	P06
(二) 员工管理.....	P06
(三) 顾客服务指导.....	P07
(四) 货物管理.....	P07-P08
(五) 店面管理.....	P08
(六) 制度管理.....	P09
(七) 信息反馈.....	P09

(一) 门店人员组织架构

根据大益茶授权专营店管理手册内容，对不同店铺类型，店长以及店员数量以及资质都有不同的要求和规定。

店面类别	店长数量及资质	店员数量及资质
超级体验馆 (CS)	店长 1 名, 副店长一名 (负责茶会人员培训及茶会活动策划) 须获得《大益茶授权专营店店长及店员从业资格培训合格证》及初阶、二阶茶道师资格	店员不得少于 6 人, 全部店员获得《大益茶专营店店长、店员从业资格》、初阶茶道师资格
体验馆 (S)	店长 1 名, 副店长一名 (负责茶会人员培训及茶会活动策划) 须获得《大益茶授权专营店店长及店员从业资格培训合格证》及初阶、二阶茶道师资格	店员不得少于 4 人, 全部店员获得《大益茶专营店店长、店员从业资格》、初阶茶道师资格
专营店 (A)	店长 1 名, 须获得《大益茶授权专营店店长及店员从业资格培训合格证》及初阶、二阶茶道师资格	店员不得少于 3 人, 全部店员获得《大益茶专营店店长、店员从业资格》、初阶茶道师资格
专营店 (B)	店长 1 名, 须获得《大益茶授权专营店店长及店员从业资格培训合格证》	店员不得少于 2 人, 全部店员获得《大益茶专营店店长、店员从业资格》、初阶茶道师资格

从手册中，我们能够看到，无论是体验馆、旗舰店、还是形象店或者标准店，那种类型门店，我们都需要店长这个角色的管理者，替我们去对店面的日常运营，进行管理。

(二) 店长角色定位

1、店铺标准的捍卫者

- 1) 对操作标准非常熟悉
- 2) 掌握例会技巧
- 3) 门店的标杆



2、高效运作的保证者

- 1) 带动全场服务气氛（服务用语、同事间打招呼、工作积极性）
- 2) 员工管理

3、经营目标执行者

- 1) 提高营收（接待流程、销售方案制定）
- 2) 每天对店面销售数据进行分析

4、员工培训者

掌握带教和培训技巧

5、问题的协调者

1) 与客人问题

处理顾客投诉（服务最终目标：客人愿意再来，所以让客人满意最重要）

我方原因：勇于承担，快速处理！

客方原因：合理让步，尽快处理！

权限问题：及时上报，立即处理！

事件升级：保留证据，报警处理！

2) 与不同专营店之间问题

3) 与渠道商沟通问题

4) 与大益集团沟通问题



6、运营与管理业务的控制者

1) 控人

（分配下属工作、与店铺副店长、与店铺总经理保持沟通、跨门店沟通）。

2) 控事（最重要客人的事，第二重要员工的事）。

3) 控物料设备（地面卫生、环境价值感、茶台摆放、茶具茶器干净）。

4) 控时间

营业前—需安排员工在什么时候完成什么工作

营业中—需把控客人到店后的服务流程时间

营业后—需掌握店面卫生处理时间

(三) 店长职责及工作内容

1、日常工作

- 1) 店面经营目标计划管理：店面经营分析与盈利提升，业绩目标分解、下达，销售业绩统计业绩激励方式的研究等。依业绩状况达成对策，领导员工提供优质的顾客服务，并竭力为公司争取最佳营业额。
- 2) 监管店铺行政及业务工作，主持每日例会，并做好记录。
每日例会，针对店铺前一天销售情况，进行总结，并对当天销售和其他需提升内容，进行总结。
- 3) 销售工作进行分析，每日检查仓库货品情况，畅销产品及时补充，滞销产品作出合理化销售建议或退仓，确保日常的销售。
- 4) 进(退)店的货品，安排店员认真清点，若发现差异，立即汇报。
- 5) 有效地管理和运用资源，如人力、货品、店铺陈列、宣传用品等。
- 6) 传达大益集团公司下达的各项目标及促成工作，培训及管理所有员工。

2、员工管理

- 1) 店铺员工的岗位分配安排，奖惩处理，员工晋升等工作。
- 2) 考勤、排班，按实际情况作适当调整，并督促



下属严格执行。

- 3) 按照店铺仪容仪表标准及制服标准，监督和管理员工。
- 4) 定期对店员进行培训指导：包含产品知识、接待流程、销售流程以及与门店工作规范相关的一切规章制度。
- 5) 确保每位员工了解店铺安全及紧急指示。
- 6) 清楚理解有关雇佣条例及向员工解释有关店铺守则及福利。
- 7) 团队氛围建设管理，调动员工自主学习兴趣，提高销售积极性，提升团队配合能力，让员工有存在感。

3、顾客服务指导

- 1) 售前服务：指导营业员应控制好情绪，不论顾客多挑剔，都要保持一个良好的心态，百问不厌、耐心解答，遇到不讲理的顾客，要耐心聆听顾客需求，并适当回应解释。
- 2) 售中服务：微笑服务、举止端庄；在与客人介绍产品时，要表达清晰，文明礼貌沟通，根据客人需求进行针对性销售，提供专业的产品知识介绍，让客人对大益品牌的认可对门店的信奈，提高成交率。
- 3) 售后服务：礼貌地送客人出门，给顾客留下一个好印象，有些顾客因对购买茶叶口味不适提出退换需求，根据各店自身制定要求，合理处理客户异议处理。
- 4) 顾客信息管理：应建立顾客档案，包含顾客的姓名，电话，生日，家庭地址等，顾客喜好的茶品类别以及口味，常跟顾客沟通，多听一听



顾客的意见。

4、货物管理

- 1) 商品管理：统计、核对、盘点、进出库，根据店铺实际库存与销售情况增补货品，确保店内存货适宜或充足。
- 2) 按门店总经理要求，正确陈列货品(包括茶座上摆放、货架、橱窗陈列等)。
- 3) 定期调整店内存货的陈列方式。
- 4) 监督陈列货品的整齐、干净、平整。
- 5) 监管收货、退货、调货工作，并及时入帐，确保无误。
- 6) 盘点工作：根据店铺实际情况，制定盘点标准，安排指定员工盘点库存实物，确保盘点数据的准确。
- 7) 货物信息反馈：每月做好各种茶叶的销售汇总，根据销售量及销售货号做好货物特征统计。

5、店面管理

- 1) 销售工作：努力开拓新客户，并抓好老顾客的管理工作，对一定时间未到店消费的老顾客可进行适当回访，了解未购物的原因，将客户资源再次争取回来。
- 2) 负责开铺、关铺，监管收银程序及操作电脑设备。
- 3) 维持店铺展示货品及仓库整齐清洁。



- 4) 保障全场灯光、音乐、电脑、仪器(冷气 / 工具)的正常运作。
- 5) 确保店内外装修、广告牌、货架完好无损。
- 6) 负责店内货品、财物及现金的安全及防火工作。
- 7) 财务管理：每日对账、现金安全处理、监控设备齐全。做出营业报告和分析营业状况表并与店铺总经理沟通。
- 8) 信息管理：建立店员及时反馈有效信息的渠道、定期组织市场调研、安排店员外出学习交流资讯等。

6、制度管理

- 1) 做好员工规章制度遵守情况的监督、检查、执行。
- 2) 奖惩制度，为保证店铺健康、快速地发展，将全力推行奖惩并进的管理模式。
- 3) 对员工优秀的业绩及行为给予嘉奖和表扬；对破坏门店制度以及大益集团规章要求，妨碍其发展的一切行为予以不同程度的处罚和批评。

7、信息反馈

- 1) 及时向店铺总经理汇报该店的各项运营状况。
- 2) 传达大益集团公司企业文化精神。



店长在一间门店中，角色尤其重要，因此我们每一位店长，应努力做到以上手册中的内容，为店铺的高效运营做好有力的管理。

大益集团培训部

2020 年 10 月