

# 安踏营运管理手册

## Operations manual



ANTA-TRAINING

## 目 录

### 第一篇 企业文化篇

1. 企业文化内涵
2. 企业远景目标
3. 品牌理念

### 第二篇 产品篇

1. 产品设计理念
2. 产品组合原则
3. 基础产品知识
  - (1) 鞋类产品知识
  - (2) 服装产品知识
  - (3) 配件产品知识

### 第三篇 物流管理篇

1. 店铺级别设计指引
2. 单店订货流程指引
3. 分公司订货流程指引
4. 货品配货流程指引
5. 货品发运流程指引
6. 货品转运流程指引
7. 货品退货流程指引
8. 退残操作流程指引
  - (1) 鞋类产品退残标准
  - (2) 服装产品退残标准
  - (3) 配件产品退残标准
9. 货品管理指引



## 第四篇 拓展篇

1. 拓展理念
2. 特许经营计划
3. 店铺拓展（整改）流程指引
4. 新店开业工作通告
5. 特许加盟申请表
6. 商圈调查指引
7. 开业应收款项指引

## 第五篇 开业篇

1. 开业流程
2. 开业通告
3. 各部门开业协助指引
4. 店铺铺场程序
5. 开铺文具配备指引
6. 开铺物料指引
7. 店铺日常表格指引

## 第七篇 终端营运管理篇

1. 总公司营销中心架构说明
2. 营销中心各部门职能说明
3. 分公司架构设置指引
4. 分公司各部门职能说明
5. 销售目标设定（分解）指引
6. 店铺架构设计指引
7. 店铺人事管理指引
  - （1）区长角色定义与职能
  - （2）店长角色定义与职能
  - （3）收款员角色定义与职能
  - （4）资深店员角色定义与职能
  - （5）销售人员角色定义与职能



8. 分公司招聘流程指引
9. 终端各职别员工招聘标准
10. 营运管理评核系统指引
  - (1) 店长评核
  - (2) 收款员评核
  - (3) 销售人员评核
  - (4) 店铺服务评核
11. 销售管理指引
  - (1) 销售日报表填写规范
  - (2) 销售日报表版式
  - (3) 销售周报表填写规范
  - (4) 销售周报表版式
12. 盘点规范和流程指引
13. 终端财务管理指引
  - (1) 销售小票领用、保管规范指引
  - (2) 发票领用、管理规范指引
  - (3) 营业款项和店铺备用金管理指引
  - (4) 店铺账本管理指引
14. 会议实务
15. 店铺档案管理指引
16. 营业运作管理标准

## 第八篇 服务管理篇

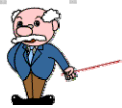
1. 服务循环
2. 服务标准

## 第九篇 信息管理篇

1. 终端信息管理内容
2. 信息管理流程指引



# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



### 【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)





## 【报名须知】

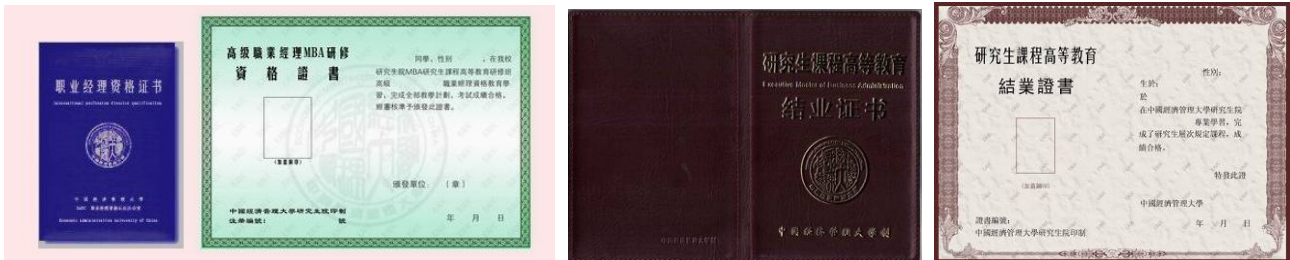
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020      收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015    账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行    支付系统行号：313261018018</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505      户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234      户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023    户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071    用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

# 第一篇 企业文化篇



体育是人类文明的火种，体育内心生长的力量！安踏，赢的力量！

企业愿景：





打造全球共享的体育用品品牌

#### **企业使命：**

为社会提供优质的体育用品和服务，倡导新健康生活模式

#### **企业形象定位：**

活力、激情、奋进、创新

#### **企业哲学：**

立足体育、服务社会、促进健康、推动文明

#### **企业理念：**

提供（开发）体育产品，宣扬体育文化与体育精神

#### **企业精神：**

诚信自律—关注个人品德和修养的提炼，建立个人的诚信和企业的诚信，企业的发展有赖于我们以诚待人，以真诚去推动行业的发展

以人为本—尊重个人，注重人才的有效整合，将人才的培训放在企业发展的首位，为员工设计职业发展之路，让员工和企业共同提升

卓越服务—培养和宣导内部顾客和外部顾客的服务理念，无论面对顾客、客户、同事，我们都坚持提供超越期望的服务，坚持“我为人人”的理念

创新突破—勇于寻求改变和创造，不断挑战和突破自我，从经营管理、产品开发等各方面设定更高的目标，追求“每天都在进步”

#### **经营理念：**

安心创业、脚踏实地，创百年安踏

#### **管理理念：**

尊重制度、尊重同伴、坦诚沟通、注重实效



## 第二篇 产品篇



产品设计理念:

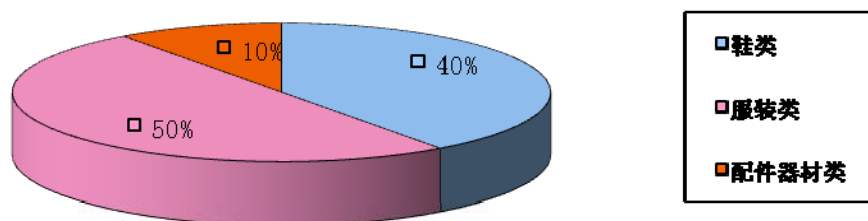
专业+运动+时尚=新生活态度和理念

产品设计风格定位:



1. 日益专业的设计和更为系列性的产品开发，不断将运动的诉求，提炼和凝聚在产品功能的表现上，传递出体育的文化和精髓，引导顾客对产品以至对生活的更高追求
2. 功能设计与时尚设计相得益彰，倡导健康的生活方式和生活理念，将体育精神和健康的诉求成功演绎在日常的工作与生活中。

产品的组合：



## 基础产品知识

### 一．鞋类基础产品知识

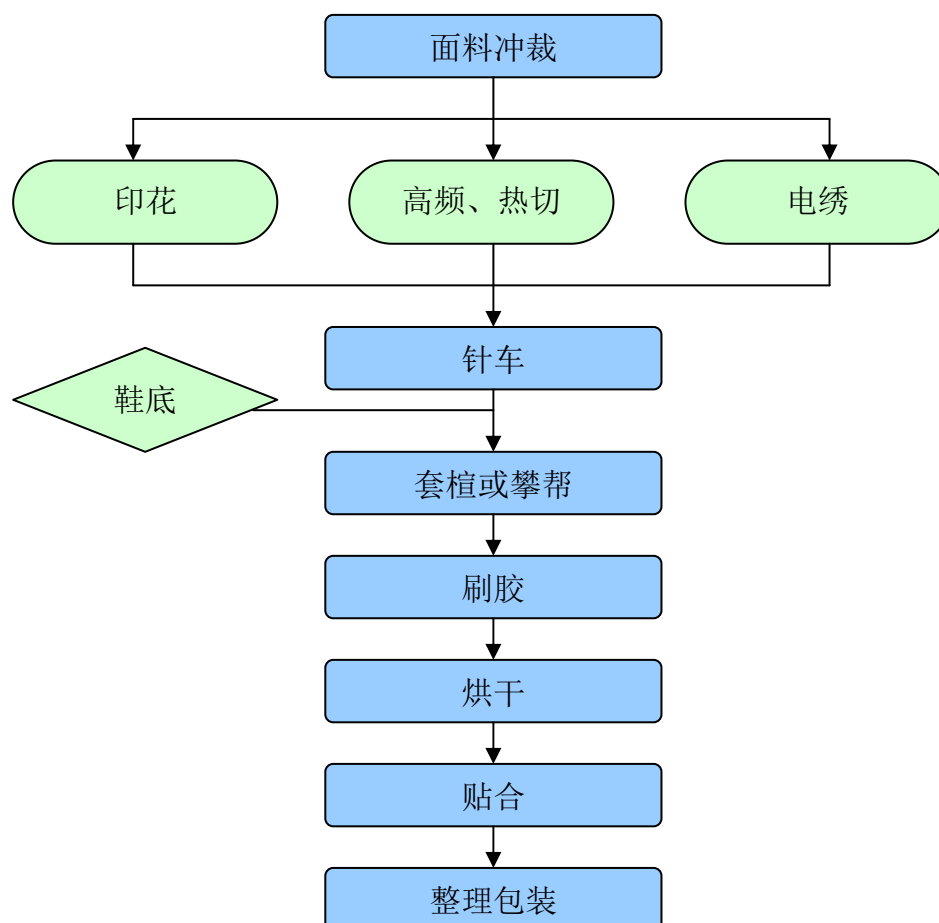


## 1. 鞋子的结构说明



鞋子的结构：鞋头+帮面+鞋舌+护眼片+大底+中底+内衬+饰片

## 2. 鞋子制造工艺流程



## 3. 鞋子系列分类

### (1) 按功能分类（专业运动诉求点）



系列	类别	分类	说明
专业运动系列	篮球鞋	户外篮球鞋	适合在户外多种场地穿着，大底鞋头部分较宽且高，橡胶（RB）边墙也较高，强调耐磨性，底部花纹与帮面部分设计张扬，色彩也比较强烈。
		室内篮球鞋	在室内木地上穿着，以比赛鞋为主，鞋底花纹细致，水波纹落差较小，大底为不掉色橡胶（RB），有时也会采用生胶材质。（专业室内篮球鞋有统一标志：NON-MARKING，由此亦可识别户外、室内的篮球鞋）
	跑鞋	马拉松跑鞋	鞋底质量较轻、帮面采用薄而轻的材料，帮面材料以网布为主，底花以细颗粒花纹为主。色彩对比强烈。
		专业跑鞋	鞋底薄，前掌有钉，帮面材料薄，轻质，色彩对比强烈。比赛用鞋，日常不可穿着。
		普通跑鞋	鞋底中等厚度，橡胶（RB）中等厚度，鞋底线条顺畅，鞋底花纹以中等大小颗粒花纹为主，有功能弯曲沟，帮面以皮料、网布层层搭接。色彩多以主色加点缀色。以训练中穿着为主，也可日常穿着。
	足球	专业比赛鞋	足球比赛时穿着，鞋底多为高硬度 TPU，且有鞋钉，鞋底薄。
		训练鞋	足球训练时穿着，鞋底较薄，无鞋钉，鞋底花纹为丁状颗粒。
	网乒系列	乒乓球鞋	鞋底薄，鞋面材料较薄，多用网布。鞋头不对称设计，款式为低帮，鞋底采用生胶，有边墙但不高，鞋底花纹以水波纹和细花纹组合，多在室内运动时穿着。色彩以白色为主。



系列	类别	分类	说明
		网球鞋	鞋底厚，鞋底花纹为水波纹，鞋底橡胶（RB）有边墙，鞋头橡胶（RB）宽且较高。鞋面材料以全皮为主，款式为中低帮，鞋面头部有不对称设计。色彩以白色为主。
	户外运动	登山鞋	鞋面材料以皮料为主，用防水透气材料。款式高中低帮都有，以防水、透气、抓地止滑为主要功能。
时尚休闲		硫化帆布鞋	鞋底采用硫化工艺，有围条。鞋面材料多以各种纹理的帆布为主。
		沙滩凉鞋	露趾镂空型设计，鞋底使用橡胶+EVA 材质制作，轻软舒适，尤其适合夏天穿着，帮面一般采用太空革。
		板鞋	一般为全橡胶卡索底，耐磨、防滑，色彩绚丽丰富，款式多以复古设计为主，帮面多采用全皮面组合。
		校园鞋	鞋底以轻泡和 TPR 为主，整体配色多样化，色彩鲜艳，具有年轻、时尚的特色。
		拖鞋	以一次射出的鞋底为主，颜色比较鲜艳。

## （2）按成型工艺分类

- a. 硫化鞋：将半成品的鞋底与鞋面组合，经高温硫化，一次成型的一种生产工艺，主要以帆布鞋为主。
- b. 冷沾鞋：用刷胶、烘干、贴合、定型等工艺将成品鞋底与鞋面组合而成，公司产品除硫化鞋、拖鞋外的均为冷沾鞋。





## 3. 常用鞋底材料说明

名称	材质/材料	工艺/性能	识别方法
MD	以 EVA 为主原料	<p>✧ 一次射出 EVA 鞋底，即将 EVA 及其它原料混合，由 EVA 射出机台将其原料加温加压以稀释后注射到鞋底模具里发泡而成(单位产量一般为 150 双/天—180 双/天)</p> <p>✧ 二次成型，即先将 EVA 及其它原料发泡为一定厚度一定面积的整片 EVA 片材，然后进行冲裁，打磨为 EVA 底的粗胚后放到鞋底模具里面进行加温加压而成(单位产量一般为 60 双—85 双/天)</p>	<p>1. 造型细腻，如有与帮面成型，鞋底上会有少许轻微的折皱现象</p> <p>2. 重量轻</p> <p>3. 用手指按压会有一种比较柔和的感觉，会留下压痕</p>
TPR	TPR 造粒	将 TPR 造粒由射出机台将其加温加压以稀释后注射到鞋底模具里发泡而成。	<p>1. 比较重，硬度比 MD 底强</p> <p>2. 色彩较为鲜艳，可为多种颜色</p>
橡胶	天然橡胶、滑石粉等材料	将片状生胶片等材料填充到模具中，进行压合，经高温硫化，最后进行修饰而成	<p>1. 重量大</p> <p>2. 弹性好</p>



名称	材质/材料	工艺/性能	识别方法
EVA	1. EVA 配方 2. Engage（聚烯弹性体） 3. 滑石粉 4. 发泡剂+硬脂酸 5. 滑剂 6. 交连剂 7. 染料(含增白剂) 8. 接着剂	提高弹性和防止压缩变形  提高拉力，内滑剂起补强作用  发泡过程中起稳定高发泡的作用  硬脂酸锋、HQ2222、A-25 等材料起滑剂作用，帮助射出时材料的流动。  促使整个 EVA 材料及其它辅料的结构交连接作用  拌色作染料用，一般为内加  物体（中底）与其它材料（外底或面料）的增粘效果	其与 MD 底相似， 但因其要经打粗， 故较为粗糙，表面 没有 MD 底细腻
PU	以聚氨酯树脂为主要原料发泡而成	1. 将聚安酯树脂及其它化学原料（如催化剂、异氰酸预聚体、硬化剂等）通过发泡机注入鞋底模具  2. 进入烘箱加温发泡  3. 喷雾，清洗及修剪毛刺  4. 喷漆  5. 贴合	1. PU 底外观均需喷漆  2. PU 底手感弹性大，用手指压不会有压痕  3. 重量较轻  4. 切开后横切面呈现如高密度的海绵状



## 4. 常用鞋底的 FAB

名称	FAB 说明	材质缺点
MD	1. 重量轻，不易磨损，穿着舒适、柔软、轻便 2. 弹性大，有很好的吸震、防震性能，具良好的保护性能 3. 外观造型变化多样，质感好，具美感	1. 生产量相对少，价格高 2.
EVA	1. 重量很轻，穿着舒适、轻便 2. 弹性较好	1. 不耐磨，耐久性差 2. 加压后无反弹
TPR	1. 比较耐磨 2. 价格实惠	1. 比重较大 2. 接触有机溶剂易打滑
PU	1. 弹性大，韧性强 2. 重量较轻，穿着舒适性较好 3. 有较多的造型（与饰片、TPU 等组合）	1. 防滑效果一般 2. 容易掉漆 3. 不耐磨
橡胶	1. 耐磨，弹性好 2. 色质好	1. 比较重 2. 防滑性能一般



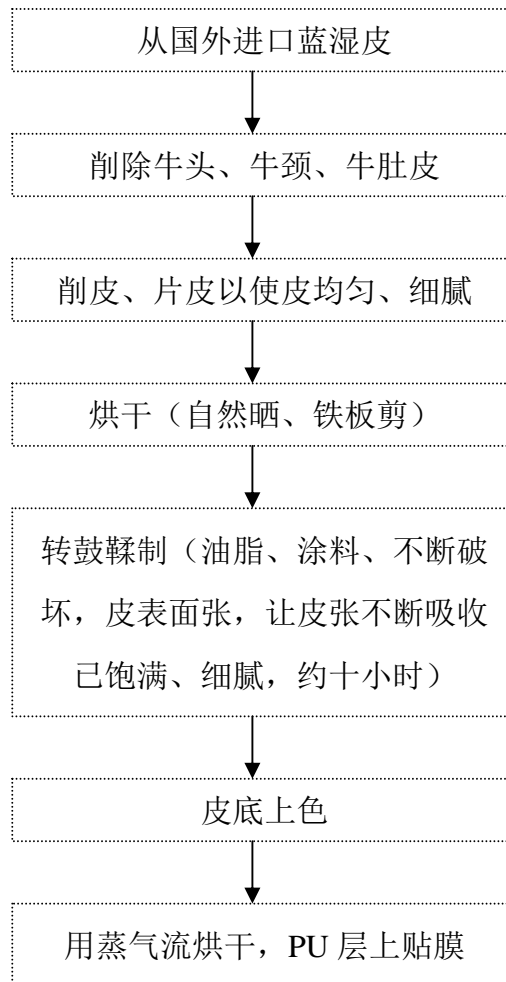
## 5. 常用帮面材料说明

名称	材质/材料	工艺/性能/FAB	识别方法
天然皮	牛皮 安踏公司目前使用的牛皮为美国及巴西进口	1. 透气性、吸湿性强 2. 手感柔软、穿着舒适 3. 耐寒、保暖性强 4. 多用于专业篮球鞋的帮面材料	表面呈自然油性，独特的质感，天然皮切面毛糙，不易上色，易霉变
超纤皮	由聚乙烯和尼龙混纺成纤维丝束，通过 PU 含浸凝固水质再减量而得，安踏目前使用的是日本的“可乐丽娜”（CLARINO）	1. 特别柔软：10g 可延展围绕地球二周之超细纤维令产品柔软 2. 强度高：与天然皮革一样结实耐用且轻（天然安全），如果二者的拉力强度一样，天然皮革的重量要高出其三倍 3. 透气性：与天然皮革一样，“可乐丽娜”超细纤维密度极高等同超细毛孔或气孔，能让水蒸气及热力通过，拥有天然皮革同等性能 4. 耐用、易清洁	手感细腻，纤维分布均匀，易上色
太空革	太空革是以无纺布为布基，加上聚氨酯树脂，再用离型纸进行干法，贴面而成的。	1. 聚氨酯材料的优点： 环保、透气、吸水性好、高强度、柔软、耐寒耐折、耐磨、耐溶剂 2. PVC 人造革鞋材的缺点： 不环保、不降解、不透气透湿、强度一般较低、物性差、不耐黄变、冷硬热软，软硬度不一、不轻便 3. 珠光太空革 采用贝壳、鱼类、飞禽所特有的珍珠般的光彩效果进行提炼加工、有独特的反射、折射光线	横切面有发泡层



名称	材质/材料	工艺/性能/FAB	识别方法
网布	三明治网布	透气，轻便，柔软性强，同时提供很好的拉力强度，采用导向纤维制作，使整改面料具有极好的透气性能	

附：天然皮革的制作流程



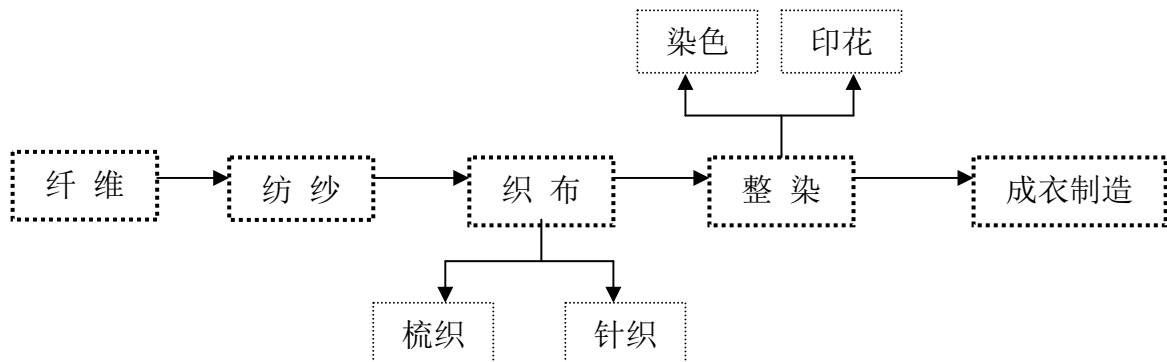
说明：

1. 安踏公司使用的天然皮革均为巴西或美国进口，皮质柔软，手感好，其皮革的物理性能明显（舒适性、吸湿性、透气性、保暖性），是专业优质的帮面材料
2. 由于天然皮革在制作工艺上要求高，流程复杂，因此，相对价格也比较昂贵



## 二. 服装基础知识

### 1. 服装的制作流程



### 2. 认知纤维

纤维是长度比细度大很多倍的物质。通常服装用的纤维是肉眼可见的毛状物体，需具有一定的强度、细度、可纺性及美感等。

纤维纺成纱线后，便织成各类布料，可制成衣服或其他，如窗帘、床单等。

### 3. 纤维的来源

名 称		来 源	常见纤维名称
天然纤维	植物纤维	植物纤维取自植物的 <u>种子</u> （例如棉花）、 <u>茎部</u> （例如麻）。	棉（COTTON）、麻（LINEN）
	动物纤维	动物纤维取自 <u>动物身体</u> （例如羊毛、兔毛、真丝）。	真丝（SILK）、羊毛（WOOL）兔毛（ANGORA）
化学纤维	再生纤维	以 <u>天然高聚物</u> （如木材、甘蔗汁、棉短绒、动物纤维等）为原料，经纺丝加工制成的纤维。	人造丝（RAYON）、醋酸纤维（ACETATE）、三醋酸纤维（TRIACETATE）
	合成纤维	以石油、煤、天然气及一些农副产品中所取的小分子为原料，经 <u>人工合成</u> 得到高聚物，再经纺丝形成的纤维。	尼龙（NYLON）、聚脂纤维（POLYESTER）、晴纶（ACRYLIC）弹力纤维（SPENDEX）
混纺纤维	天然/天然 天然/化学 化学/化学	由天然纤维和化学纤维组合成	棉/麻（COTTON/LINEN） 棉/聚脂（COTTON/POLY） 聚脂/人造丝（POLY/RAYON）



## 4. 纤维基本性能

类别	名称	吸湿性	缩水率	弹性	抗皱性	透气性	保暖性	熨烫	好处	用途
天然纤维	棉 COTTON	☺ ☺ ☺ ☺	8% 成衣经 洗水后 缩水率 1—2%	☺ ☺	☺ ☺	☺ ☺ ☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺	用 150℃ 中温熨	手感柔软，穿着舒适，防敏感，适合一年四季的服装面料	广泛用于服装，还可与各种纤维进行混纺，常见的混纺织物有：棉/涤纶、棉/麻、棉/毛。
	麻 LINEN	☺ ☺ ☺ ☺ ☺	12%	☺	☺	☺ ☺ ☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺	用 200℃ 高温熨	通爽凉快，防敏感，是极好的夏季面料	多用于夏天衣物，如：恤衫、西裤等，亦有用于手帕，大多加入其他纤维混纺以减低其硬度，增强光泽。
	羊毛 WOOL	☺ ☺ ☺ ☺ ☺	15%	☺ ☺ ☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺ ☺ ☺	用 150℃ 中温熨	手感柔软，保暖性强，轻身舒适，是良好的秋冬面料	多以冬天衣物为主，常用于大衣、西服、毛衣面料中。
化学纤维	尼龙/锦纶 NYLON	☺	2%	☺	☺ ☺ ☺ ☺	☺	☺ ☺ ☺	用 110℃ 低温熨， 建议垫布熨	易打理，轻身免熨，具有一定的防水性风衣的面料	大量用于加工袜子和其混纺制品，常见衣物有风衣等。
	涤纶 POLYESTER	☺	0.4%	☺	☺ ☺ ☺ ☺	☺	☺ ☺ ☺	用 110℃ 低温熨 建议垫布熨	不易皱和不易褪色和变形，极易打理面料，免浆熨	多与棉混纺，生产不易皱服装，同时也是仿丝绸面料的首选。
	腈纶 ACRYLIC	☺ ☺ ☺ ☺	2%	☺ ☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺ ☺	不用熨/ 用 110℃ 低温熨 建议垫布熨	手感柔软，轻身舒适，价格实惠	又有人造毛之称，也可与羊毛混纺或纯纺制成机织毛料。
	氨纶/弹性纤维 SPANDEX / LYCRA	☺	2%	☺ ☺ ☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺ ☺	☺ ☺	☺ ☺ ☺	不用熨/ 用 110℃ 低温熨 建议垫布熨	富有弹性，伸展自如，穿着舒适，加入棉纤维中，有效防止变形	加入到其他材料中，形成弹性布料。
	人造棉 POLYNOSIC	☺ ☺ ☺	4%	☺ ☺	☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺ ☺	☺ ☺ ☺	用 150℃ 中温熨	手感带纯棉感觉，质感好，舒适易打理	夏季衣裙或与其它原料混合（如：羊毛、棉、麻等）。
	醋酸纤维/里布 ACETATE	☺	2%	☺	☺ ☺ ☺ ☺ ☺	☺ ☺	☺ ☺ ☺ ☺	用 150℃ 中温熨 建议垫布熨	手感象丝般柔滑，光泽好，轻盈舒适	常用于西服大衣的衬里。

☺-差 ☺☺-一般 ☺☺☺-较好 ☺☺☺☺-好 ☺☺☺☺☺-很好

## 5. 常用面料特征

## 针 织 布 料

名 称	特 性 (F)	优 点 (A)	好 处 (B)	用 途
平纹布 JERSEY	最简单的针织结构, 织时勾针单向, 有底面之分	由于织法简单, 布料可以较轻、较薄, 所以透气易干	手感柔软贴身舒适, 透气凉爽	适用于 T-恤、短袖、内衣裤等
双面布 INTERLOCK	织时勾针双向, 底面两边都有同样的纹理结构	布身较厚重、结实, 结构较稳定, 容易使衣物保持外形	质感较好, 不易变形, 穿着挺身	可设计较复杂、厚身的 T-恤
珠地布 PIGUE	布面呈蜂巢状结构, 有疏孔, 布纹多方向, 有凹凸感	布身结实及稳重, 但比较起双面布而言相对较薄, 因而有爽身、透气、散汗的优点	网面质感, 透气挺身, 通爽, 易打理	适用于短袖、T-恤 (POLO) 等
螺纹布 RIB	①布面及布底交替形成凸纹及凹坑. ②1 凸 1 凹交替的叫 1+1 螺纹; 2 凸 3 凹交替的叫 2+3 螺纹 ③如果坑纹对称交替, 则没有底面之分	布料有高度横向拉伸性能, 即弹性好, 外观特殊, 特别适合于需要弹力及贴身的设计	弹性好, 伸展舒适, 活动自如, 具有较好的修身效果	①适用于女装 T-恤、樽领等 ②最大用途是用于袖口、领口及衫脚以保持衣物形状
毛巾卫衣布 FRENCHTERRY	一面与双面布一样, 另一面为类似毛巾的毛圈结构	布身厚重, 吸湿及保暖性高	质感厚重, 手感柔软舒适, 具有很好的保暖性	常用于运动衣裤
抓毛卫衣布 FLEECE	一面与双面布一样, 另一面经抓毛过程令其起了厚厚的绒毛	布身厚重, 吸湿性及保暖性更高	质感厚重, 柔软舒服, 具有较好的保暖性	常用于运动衣裤
橡筋布 拉架布 LYCRA	棉纱夹着拉架纱织成的各类针织布	回弹力极高	舒适自如, 修身效果好, 易打理不易变形	各类贴身衣物等
布 绒 FLEECE	布身经抓毛后剪去表层呈起毛效果	保暖, 弹性好, 轻便	手感柔软舒适, 轻身, 保暖性强, 易打理	多用于秋冬季的上衣





## 梭 织 布 料

名 称	特 性	优 点	好 处	用 途
平 布 PLAINWEAVE	最简单的梭织结构,经(直)纱及纬(横)纱1-1上下交替织成	此织法适宜于极轻身的物料,较紧密的组织可见于防绒布等布种	手感柔软适中,穿着舒服自如,面料比较轻薄易打理	① 特别适用于薄身的衣服 如:恤衫等 ② 经防水处理,可用于机恤 ③ 较厚可用于西装褸、裤类等
斜纹布 Twill	经纱面向布面的机会多于纬纱(通常3/1比例)而形成斜纹结构,不同粗幼或成份的纱线都可织成不同厚薄及外观的斜纹布	① 布身重且结实,有特色斜纹 ② 因组织较平织密,所以力度较高、较耐磨 ③ 因有坑纹,较耐脏	质感挺括,同时,手感舒服纹理清晰有立体感,穿着挺身效果好,耐磨易于打理和搭配	① 薄料适用于外衣类 ② 厚料适用于裤类,
牛仔布 DENIM	① 牛仔布实为斜纹布的一种,但经纱染色(通常为靛蓝染料),因多采用粗支纱,是较厚的布种; ② 因上厚浆,未洗水时布身非常硬挺	① 布身极重、硬身 ② 安数越高的越厚 ③ 耐磨耐洗 ④ 所采用的靛蓝染料要经洗水及磨擦后(一般洗水时加上石磨)才显出其特殊之天然靛蓝色泽 ⑤ 靛蓝的褪色效果,加上牛仔布之单染经纱,令牛仔衣物有特别的深浅花纹	质感硬挺,具有特殊风格,耐洗耐磨,易于打理和配衬,具特殊的洗水花纹效果,并突显修身和活力感觉,加入弹性纤维会提升柔软度和舒适手感,使面料更为贴身,突出身材效果	主要用于牛仔类服装
灯芯绒 CORDU- ROY	① 全棉织物 ② 布底为平织,布面起有象灯芯绒条的凸条及凹坑 ③ 布的厚薄及绒条粗幼通常用坑数表示 ④ 比较常用的两种有:每寸8坑有8条绒条,为较厚品种;每寸21坑有21条绒条,较薄	① 布身较重,保暖性强 ② 有特点的纹理,柔软,布面手感特佳;	手感柔软舒适,质感和立体感强,穿着舒服,保暖,具有很好的线条感,修饰身材	① 幼坑品种极之细致平滑,适用于恤衫类; ② 粗坑品种布身厚,适用于外套类、裤类等

## 国际保养符号(洗水标签)

## International Care Symbol

<b>洗衣符号</b> 	只限手洗		常见于易皱的麻质和丝质衣服
	不可水洗		常见于羊毛衣物和有里布的衣服（因为面料和里料有不同缩水率）
	用 30℃ 水温洗衣， 可获较佳效果		比较容易打理的衣服
<b>漂洗符号</b> 	不可漂白		白色纯棉衬衫不建议漂白，避免将棉花原来的米白色还原
<b>干洗符号</b> 	不可干洗		
	专业干洗		毛料衣物和有里布的衣服都建议干洗
<b>熨烫符号</b> 	不能用熨斗熨		
	低温熨（熨斗底板 最高温度：110℃）		一般的化纤面料如需熨烫建议低温同时加垫布
	中温熨（熨斗底板 最高温度：150℃）		一般纯棉衣物可用中温熨
	高温熨（熨斗底板 最高温度：200℃）		特别易皱的麻质建议高温熨
<b>干衣符号</b> 	只适宜平放晾干		常见于毛衣和线衣类，也可建议客人用洗衣袋将衣服滴干
	滴干，不能直接晒干		常见于麻质和丝质类衣物，通常和不可扭的符号一起
	可用干衣机烘干		
	不可用干衣机烘干		化纤面料和易缩水的面料（如麻、丝质、线衣等）不建议用干衣机
	悬挂晾干		容易打理的衣服



## 6. 肤色与颜色的搭配

类 型	适 宜	不 适 宜
白皙皮肤	色系当中尤以黄色系与蓝色系最能突出洁白的皮肤，令整体显得明艳照人，色调如淡橙红、柠檬黄、苹果绿、紫红、天蓝等明亮色彩最适合不过。	大部分颜色都能令白皙的皮肤更亮丽动人。故无不适宜搭配。
深褐色皮肤	适合一些茶褐色系，令你看来更有个性。墨绿、枣红、咖啡色、金黄色都会使你看来自然高雅。	不宜穿着蓝色系的上衣。
淡黄或偏黄皮肤	宜穿蓝色调服装，例如酒红、淡紫、紫蓝等色彩，能令面容更白皙。	不宜穿着如：褐色、橘红等强烈的黄色系，以免令面色显得更暗黄无光彩。
健康小麦色	拥有这种肌肤色调的女性给人健康活泼的感觉，黑白这种强烈对比的搭配与她们出奇地合衬，深蓝、炭灰等沉实的色调，以及桃红、深红、翠绿这些鲜艳色彩最能突出开朗个性。	无

## 7. 脸型与衣领的配合

类 型	特 征	穿 衣 技 巧
椭 圆 型	通常称为鹅蛋脸。	因为没有什么缺陷，不需要加以掩饰，所以任何领子都适合。
逆三角型	类似“心”型，上额宽大、下颚狭小。	属于短形脸之一，所有的领子都适合。
三 角 型	好像梨形、下颚宽大、上颚狭小。	穿“V”字型的领子会显得脸型柔和些。
四 方 型	这种脸型大多属于宽大型，给人很强的角度感。	1. 用“U”字型领口可缓和这种脸型。 2. 方形而不显大的脸，很富有个性，应该强调个性美。 如：穿圆形衣领，反而强调宽大的感觉。
长 方 型	这种面型给人很强的长度感。	1. 此种脸型梳留海可减小其长度感。 2. 水平线有利于这种脸型。 如：穿船形领、方领、水平领都适合。
菱 形	这种脸型尖锐狭长，其下颚上额皆显狭小	利用浏海将上额遮住，而且两鬓要梳得较蓬松，如此就可增加上额的宽度，衣领的选择也就没有限制了。
圆 型	圆型脸，显得宽大、饱满。	1. 宜增加长度感，减少圆的感觉。以“V”字型的领口缓和最为恰当。 2. 穿圆领口时，领口需大于脸型，则脸型将显得较小。
大 脸 形	双颊较为饱满。	一定避免穿紧贴颈子的衣领，领子要低些，且不能太狭小。



尺码换算表

英寸	厘米	市尺
22	56	1 尺 7
23	58	1 尺 8
24	61	1 尺 9
25	64	2 尺
26	66	2 尺 1
27	69	2 尺 1
28	71	2 尺 2
29	74	2 尺 3
30	76	2 尺 4
31	79	2 尺 4
32	81	2 尺 5
33	84	2 尺 6
34	86	2 尺 7
35	89	2 尺 7
36	91	2 尺 8
37	94	2 尺 9
38	97	3 尺
39	99	3 尺
40	102	3 尺 1
41	104	3 尺 2
42	107	3 尺 3
43	109	3 尺 4
44	112	3 尺 4
45	114	3 尺 5

备注：1 英寸=2.54 厘米    1 厘米=0.30 市尺





## 衣 物 保 养

污 渍 种 类		去 渍 方 法
食 物 类	油渍	可用专用的洗涤剂或松香水、汽油等擦洗
	酱油渍	新渍采用冷水加洗涤剂清洗，旧污渍可用专用洗涤剂加适量氨水清洗，丝毛衣料也可用 10%的柠檬酸洗
	果汁渍	清淡的果汁渍用冷水搽洗数次即可；浓重的果汁渍可用稀氨水加肥皂清洗；丝绸衣料可用酒精或柠檬酸或肥皂搽洗；呢绒可用专用洗涤剂洗
	奶渍	不能用热水洗涤，可用加酶洗涤剂清洗
	酒渍	以含酵素洗洁精开温水搽洗，顽固污渍可以稀释的双氧水（一份双氧水开六份水）搽洗
	啤酒	温水加稀释的醋酸（10%）搽拭，严重者可试用加有氨水的硼砂溶液或含酵素洗洁精处理
	朱古力	以温水开洗洁精搽洗，顽固污渍可用火酒湿润污渍处，待干后再用洗洁精搽洗
	咖啡渍	新咖啡渍同朱古力方法处理 旧咖啡渍可加入甘油，再用洗洁精加火酒搽洗，必要时可用双氧水漂白
	咖喱	先用温水浸湿，再加入温甘油刷洗，后用清水洗涤 棉麻面料用 10%氨水加不含氨的洗洁精清洗，丝绒面料则用稀醋酸刷洗
	茶渍	可用洗涤剂或肥皂清洗
	冰淇淋渍	用汽油或专用洗涤剂擦洗，顽固污渍可用白电油或三氯乙烯去掉
	肉汁	先用清水清洗，加几滴 10%醋酸再清洗，顽固污渍可用 3%双氧水刷洗或用白电油或三氯乙烯清洗
	蟹黄渍	用煮熟的蟹中白鳃搽擦，后放置冷水中用肥皂或洗涤剂洗涤
生 活 类	血渍	不能用热水洗，新渍用冷水洗，旧污渍用葡萄酒加适量盐水搽洗
	蓝墨水渍	用洗涤剂洗或用煮熟的米饭搽洗，旧污渍用洗涤剂洗
	红墨水渍	新渍用皂液在温水下浸少时，再用清水漂洗；旧污渍可用专用洗涤剂洗
	墨渍	用米饭和洗涤剂调匀或用牙膏、肥皂搽洗、随后漂洗干净，必要是可反复几次
	汗渍	在洗涤剂或肥皂液中加适量盐水清洗
	尿渍	新渍用温水洗除，旧污渍用洗衣粉或肥皂清洗
化 学 物 质 类	油漆渍	用松节油或汽油搽洗
	染料	一般用温开水加洗洁精搽洗，如不收效，可用 1: 5 的双氧水漂洗，白布可用保险粉或氨漂处理
	霉斑	用软刷轻刷霉斑，陈渍可先用护发素湿润，加入几滴 10%氨水再清洗，也可用 15%石炭酸搽洗，白色面料可用双氧水或氯漂（棉织物）处理
	药膏渍	用汽油或煤油刷洗，随后用洗涤剂浸洗少时，再用清水漂洗
	蜡笔或复写纸渍	用温热洗涤溶液搽洗，并用酒精擦去污渍，后用清水洗涤
	红药水渍	用洗涤剂在温水中洗去污渍

### 三. 配件基础知识

#### 1. 球拍基础知识

##### 羽毛球拍基础知识

#### 1. 碳素羽毛球拍制作过流程:

##### 1) 碳纤维预浸:

使用原料: (1)碳纤维纱束. (2)环氧树脂. (3)丁酮 MEK(稀释用). (4)离型纸

操作方法: 在编织机上, 碳纤维纱束浸过, 预先调配好浓度的环氧树脂, 经过滚轮编织成布状, 附著在离型纸上, 裁取适当的角度后, 静置约 2~3 天使 MEK 挥发, 然后再进行下一步流程。



##### 2) 预备成型

使用原料 : 1. 碳织预浸部 2. 尼龙风管

操作方法 : 碳织布裁剪成适当规格的积层后, 将尼龙风管包于里层卷成条状, 接头处适当补强, 并量取一定的圆径后即完成。

##### 3) 热压成型

使用原料 : 预备成型的碳原料

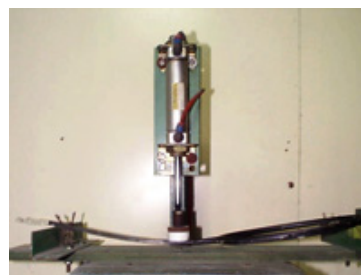
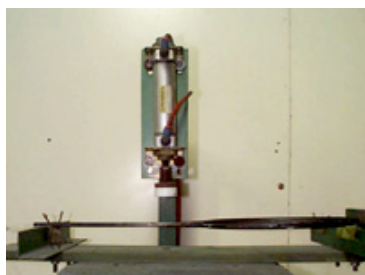
操作方法 : 将卷好的碳纤维原料置放於模具内, 送入热压炉加热, 预留的尼龙风管用空压机打入空气到一定之压力, 加热约 20 ~ 30 分钟后, 取出冷却, 即完成羽拍初胚。



#### 4) 初胚品质之检验

胚成型后必须经过严格的检验，才可继续后段的加工，以确保全面性的品质。

**检验内容：**外观是否损伤，结构成型是否异常，重量及平衡点是否符合规格。最重要是强度、抗压性是否合格，每支羽拍初胚都要经过压力测试强度。



#### 5) 钻穿线孔

将检验通过后的初胚统一规格，使用钻孔模具及高碳钢钻头，逐一钻孔。必须小心操作，如有一孔误差，就整支报废

#### 6) 研磨

涂装前的研磨，可使涂装时增加表面亮度及平滑度，但是过度的抛磨可能损及球拍表层的结构，最佳做法是减少研磨的工程，这是球拍制造追求的目标。

#### 7) 涂装

涂装与人穿衣服一样的功能，着重于配色与花样的设计，但也要考虑以个人的喜好，故厂家都有各式花样的设计来吸引不同的消费者。



#### 8) 装配

涂装完成的羽拍，用冲压机打上线眼粒，切割整齐，调整重量及平衡点后，再包扎球拍握把皮，再做一次的压力测试，即诞生一支高品质的羽毛球拍。

#### 9) 包装

将装配完成的球拍，依客户要求包装格式，附上配件、拍套，装箱即可出厂。



羽毛球拍产品说明

品 名	中管	柄皮	弦线	重量	平衡点	网张力
铝合金羽毛球拍	6.5 钢管	PVC	普通乳白线	105 ± 5g	295 ± 5 mm	16 – 18 lbs
铝合金 3/4 一体羽毛球拍	7.5 钢管	PVC	进口乳白线	100 ± 5g	290 ± 5 mm	18 – 20 lbs
铝合金一体羽毛球拍	7.5 钢管	PU	进口乳白线	100 ± 5g	285 ± 5 mm	18 – 20 lbs
碳铝 3/4 一体羽毛球拍	7.5 碳管	PU	进口乳白线	90 ± 5g	285 ± 5 mm	18 – 20 lbs
全碳素 3/4 一体羽毛球拍	539 胚料 (无钛)	PU	进口乳白线	90 ± 5g	285 ± 5 mm	19 – 21 lbs

## 2. 有关羽毛球拍的详细说明:

### 1) 不同材质球拍的区别:

#### 钢管和碳管的区别:

碳管是由碳纤维织成的碳布,再裁成我们生产需要的尺寸.然后再经过烤炉,才能得到我们生产需要的硬度。它的韧性和各方面的承受能力系数都优越于钢管,分量也比较轻巧。

**铝合金的球拍:** 比较适合初学者,性能上承受能力稍差.适合中低档消费者,在球拍上表现为弹力系数较小。

**碳铝 3/4 一体羽毛球拍:** 适用于技术较熟练的人群,属中高档产品。弹性优于铝合金,球拍的网张力和弹力较好。

**全碳素 3/4 一体羽毛球拍:** 一般为专业人士所选择.球拍的弹性和网张力最好,拿在手上感觉较轻,铝合金和碳铝分量较为重一些。

### 2) 运用弦线:

普通乳白线与进口乳白线。两者之间在弦线的拉力有差异,进口乳白线的拉力优于普通乳白线。



### 3) 羽弦的张力:

- 羽弦的张力也称为紧度，拉力一般用磅数来表示。
- 要发挥羽拍和羽弦的最佳性能，建议按照羽弦包装上标有建议的磅数，设定羽弦的张力
- 一般的羽拍的建议磅数为 16-20 磅，少数为 16-22 磅
- 如果想得到更大的弹性，可将磅数穿低一点，低张力的羽弦能产生更大的弹性，能将球推的更快、更远。
- 羽弦的张力越高，击球的威力就越小，但对于击球的深度（距离）的控制就越好，高磅数的羽弦弹性有限，所以羽弦给予球的弹弓效应就越小。
- 如果力量较小需要威力，就将羽弦的磅数穿低些。如果力量较大，较高磅数的张力将更适合你。（特别说明：适合这一建议的前提是相同的羽拍和羽弦，在不同的产品间比较是没有意义的。）

### 4) 球拍的平衡点:

- 同样重量的球拍拿在手中的感觉会大相径庭，这就是因为球拍的平衡点不同的缘故。球拍的平衡点更靠近拍头，就叫[头重]；球拍的平衡点更靠近拍柄，就叫[头轻]。
- 平衡点是从球拍底部向上量，以厘米和英寸为单位计之。
- 根据力学原理，重量对挥拍的感觉成正比，而平衡点对挥拍的感觉成平方正比
- 头重的球拍由于拍头惯性更大，打出的球更有力量但挥拍灵活性略差，更适用于进攻同时也是那些力量不足的球友选择，因为头重的球拍虽然降低了你的击球速度，但是却可以使你更容易把球打到后场。
- 头轻的球拍虽然较为灵活，但打出的球较少力量，而且球拍传递的震动也会较大，不适用于大力击球的球员，更适用于防守控制型球员以及追求速度的球友，因为这种球拍的连续挥拍的速度会快很多。
- 如果你力量已经象专业人士靠拢，那你就可以在使用头重的球拍加强威力的同时拥有速度，这就是为什么我们会发现同样型号的专业用羽拍比我们买到的商业用羽拍更沉
- 为了精确的控制平衡点，一款优质的羽拍在成型后，会在拍柄内加装平衡配重，把柄底部的塑料底柄取下，会看见木质拍柄下部拍柄的 1/3 长度为空心圆柱，内镶嵌有一塑料制的棒装物，它的用途就是调整羽拍的的重心，使同一型号的羽拍拥有相





同的平衡点。

- 随着技术的进步，很多新的球拍通过对生产过程的精确控制，不使用平衡物就可以使得同一型号成品球拍拥有相同（误差在允许范围以内）的平衡点，这也是优质羽拍的基本要求。
- 关于重量和平衡点的描述都是针对一全新的，没有穿弦及附加柄皮或其它附加物的球拍作出的。
- 标准羽拍的长度为 664 毫米，而加长羽拍的长度一般为 674 毫米。

#### 5) 球拍重量：

- 每一支球拍都应该标出了它的重量，一般通用的标法为 U、2U、3U。
- 也有的产家采用自己的标示如：胜利牌（VICTOR）的羽拍，它的重量标为 W1、W2 等对应于 2U、3U，
- 最常见的还是前一种。一般全碳羽拍的重量大多为 2U(90-94 克) 或 3U(85-89 克)，而铝框羽拍的重量一般在 U(95-99 克) 以上。
- 较重的球拍适用于力量好并偏重进攻的球员，较轻的球拍更适用于偏重防守的球员。如果你更多的是采用进攻的打法，2U 的重量是比较好的，如果用 3U 的羽拍你会感觉击球时羽拍有一些飘，杀球的力度不足。
- 力气大的人喜欢用重拍，重的球拍由于拍头惯性大，打出的球更有力量，但球拍的灵活性略差，更适用于进攻，而轻的球拍则可以培养用者灵巧和球感性能，适合防守控制型球员。

### 网球拍基础知识

#### 1. 产品说明

##### 网球拍产品说明

品名	铝条	柄皮	弦线	重量	平衡点	网张力
铝合金网 球拍	22 方型铝 条	PVC	米黄线	310 ± 5g	320 ± 5 mm	40 - 45 lbs
铝合金网 球拍	22 方型铝 条	PVC	米黄线	310 ± 5g	320 ± 5 mm	40 - 45 lbs
碳铝一体 网球拍	24 铝条(加 长)	PVC	米黄线	310 ± 5g	325 ± 5 mm	45 - 50 lbs



## 2. 有关网球拍的详细说明

### 1) 网拍的重量

- ☛ 网拍的重量系数指未上球线和握把胶等配件是整支网拍的净重克数。具体分为拍头重量和拍身重量两部份。
- ☛ 从网球技术理论上说明，网拍的重量与选手的技术力量和能力有关，也就是随选手球技与能力的改变，其球拍的重量应该作相应调整改变。
- ☛ 初学者或初级水平的选手，应该选择拍头和拍身较轻的球拍，也就是拍头较阔大，拍头平圆为流线型的网拍。此类球拍可培养灵巧和球感性能，还可减少回球失误率。
- ☛ 随着球技和力量的提高，可更换拍头稍重，拍身重量适中的中间型网拍。这种网拍通常拍面面积中等，拍头呈几何型。这种球拍击球力量适中，回球时加速度较好，如上弦磅数适中，也能较好的配合上网截击和打出旋转方向的球，但对于击球精度不高的选手常有碰框、碰颈等失误。
- ☛ 对于职业选手，较长使用拍头重沉，拍身坚硬的标准型网拍，且多用高磅数上线，这种球拍的使用者是击球精确、力量大的选手。

### 2) 球拍的平衡点（请参见羽毛球拍产品知识）

### 3) 网线

**尼龙—人造肠线：**等级比基本尼龙线要高。现在制造工艺生产的尼龙线(人造肠线)已将可控性和耐用性有效的结合起来。

**天然肠线：**在可控性与手感上效果最佳。由于天然肠线硬度变化小，产生的包球效果更好。细纹理抓球程度大，旋球效果好，所以天然肠线能提供最大的球感和控球效果。

**聚酯纤维：**一种非常耐用的线，聚酯纤维线最初张力损失很快，从尼龙或人造肠线转过来的球员应增加 3-5 磅的张力。

**Kevlar：**是可以得到的最耐用的线。Kevlar 非常结实，线能拉得很紧。通常要加入尼龙以减少线床硬度(Kevlar 是主线，尼龙打十字线)。建议初次使用混合尼龙线的球员减少 10% 的张力，以补偿增加的硬度。

### 4) 网张力

- ☛ 网张力即网线可以承受的压力，用“磅数”表示。指数高，意味着弹性和反弹力高，扣球力度大，速度快。



- 网张力是"球拍-线-张力"三部曲中最后一节。一般来说，张力低力量大，张力紧控球好
- 初学者在控球方面要求多，应该使用张力低一些的线，因为他们打球经常打在偏离中心的位置，低张力可以提供容错好的软线床。
- 挥拍快、击球力大的高级球员（或程度较好的人）控球能力强，可使用张力紧的线。
- 每个球拍都有建议的张力范围，这个范围由制造商决定，但最终还要靠自己来测试。
- 如果没有特殊需要（要求力量大，胳膊问题等），应该从中级范围开始，并依此做调整。

### 5) 网球拍的保养

- ☑ 忌受压：铝或合成纤维球拍平置不容易变形， 但若有重物压着它，就会导致变形弯曲，甚至产生裂痕。
- ☑ 忌曝晒：在烈日下曝晒过久，会使球拍膨胀、变形，容易断裂。
- ☑ 忌潮湿：手柄和网线对潮湿非常敏感。人的手汗分泌物含有复杂的成分，手柄皮套上的汗液如果不能得到及时清理，就会导致异味和霉烂。包缠手柄的吸汗布要经常洗涤、更换。
- ☑ 忌长期闲置：太长时间不使用球拍，网线就会因老化而失去弹性，易折易断。打完球后一定要揩拭干净，放在球拍套中，最好以悬挂方式放置。

### 帽子基础知识

1. **结构：**分帽头及帽眉两大部分。
2. **款式：**
  - A. 六片帽(帽头为六片车合成的)
  - B. 便帽(休闲类)
  - C. 太阳帽(即空心帽)
3. **面料：**多样化,有纯棉及涤纶两大类,且织布方式不同,供消费者多方面选择。
4. **辅料：**
  - A. 帽内压条. 汗带全为用纯棉,戴起来舒适及吸汗。
  - B. 帽扣多样化,有铜扣、插扣、日字扣等。
  - C. 帽眉有分长 8.2cm 及 9.5cm,依市场需求而设计。
5. **生产流程：**裁床 → 半成品加工 → 半品检 → 刺绣印刷加工 → 成品 → 品检包装



## 球类基础知识

### （一）篮球

#### 1. 结构：

- 1) **内胆：**即球胆，是篮球的心脏，在篮球的最里层，由黑橡胶制成；
- 2) **缠丝：**中高档的篮球必须在球内胆表面均匀地缠绕一条篮球专用尼龙丝，对球胆形成像蚕茧一样的保护层，但不是每种篮球都采用此工艺的，许多低档篮球就不缠丝，而用纱布代替；
- 3) **中胆：**内胆和表皮之间的支撑结构，由橡胶制成；
- 4) **表皮：**分为橡胶、合成皮（超细强力纤维、PU、PVC 等）以及真皮三大类；
- 5) **球嘴：**篮球充气的“咽喉”，对气密性非常关键。



## 第三篇 物流管理篇



## 店铺级别设计指引

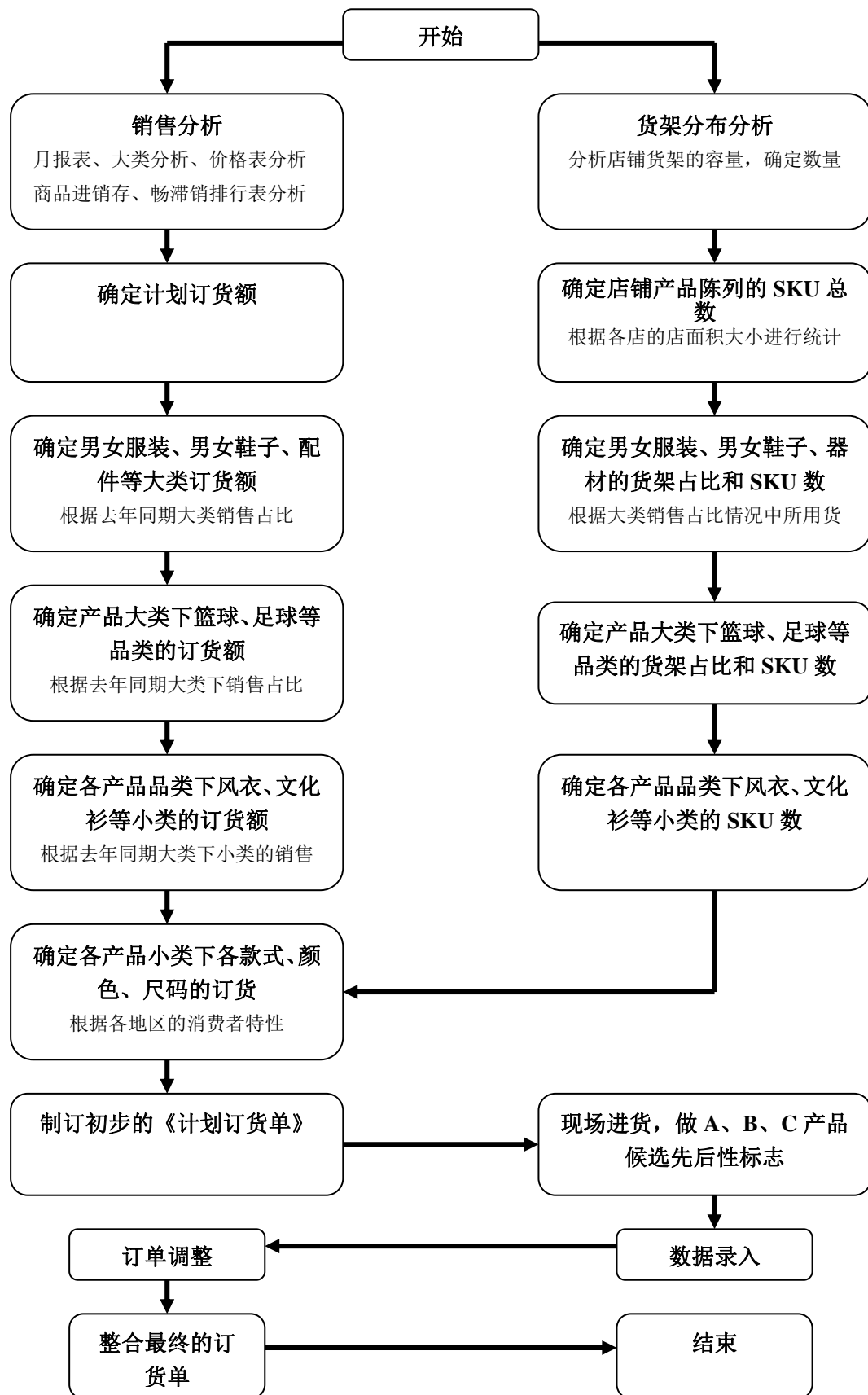
级别	商圈位置	销售面积	月/年租金	预估销售额	补货周期
旗舰店	国家一级城市，属于城市的一级消费商圈或成熟的步行街	100m <sup>2</sup> 以上	>100 万/年	>350 万/年	3 次/周
特A店	省会或市级市的主要商圈，城市步行街	100m <sup>2</sup> 以上	>50 万/年	>200 万/年	3 次/周
A级店	国家二级城市消费成熟的一类商圈，城市的步行街	80 m <sup>2</sup> 以上	>20 万/年	>100 万/年	3 次/周
B级店	地级市或县级市的主要商圈、步行街等	60-80 m <sup>2</sup>	>10 万/年	>50 万/年	2 次/周
C级店	地级市或县级市的次要商圈	>60m <sup>2</sup>	>5 万/年	>25 万/年	2 次/周

### 说明：

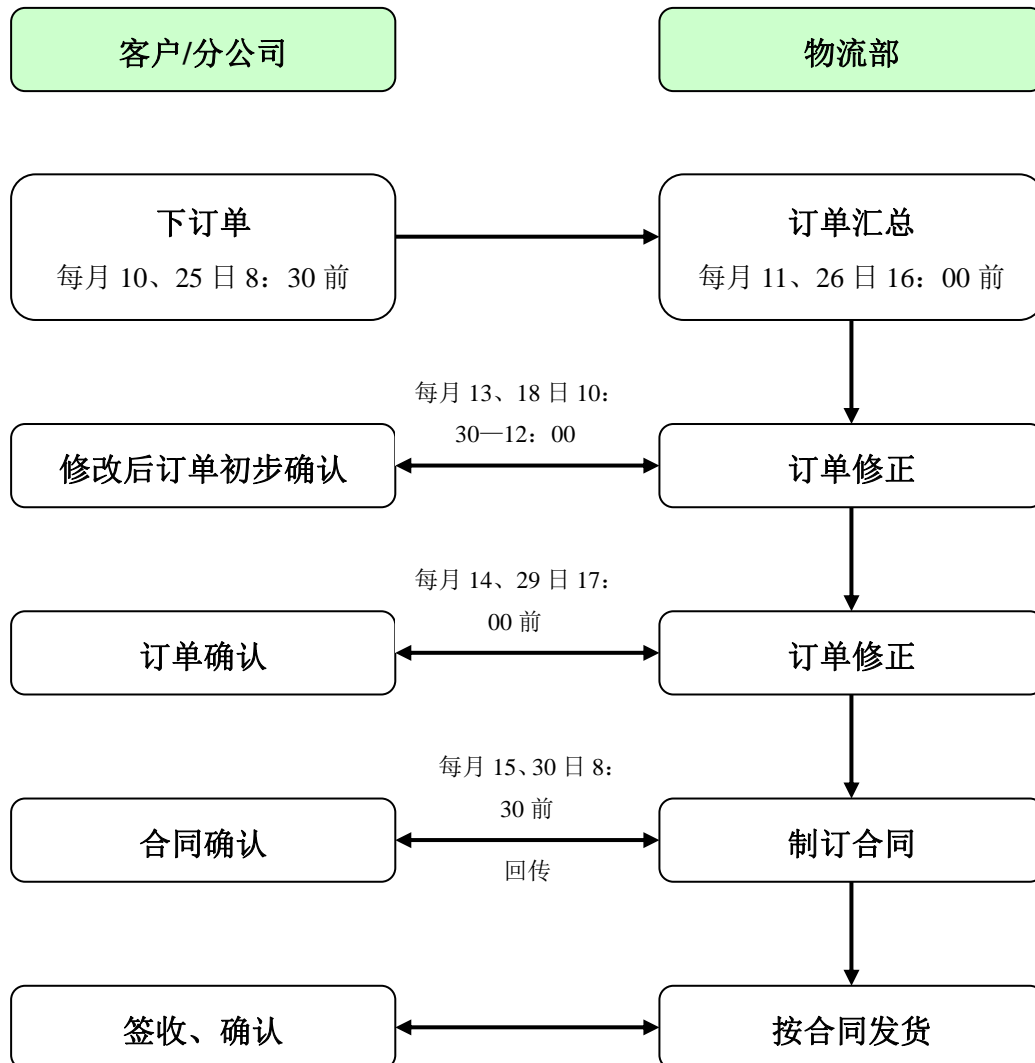
1. 以上数据设定，仅作为店铺级别设定的参考。具体仍需考虑每个省份、市、区的整体经济水平和当地商业的氛围
2. 店铺级别的设定关键是考虑店铺面积和租金以外，更多要考虑开店的运营成本，所以强调的店铺预估的销售和配合销售的补货周期
3. 针对不同的店铺级别，将直接影响到每个级别店铺的货品组合的合理性和平衡性，分公司可根据店铺的级别来制定店铺的配货计划表



## 单店订货流程指引



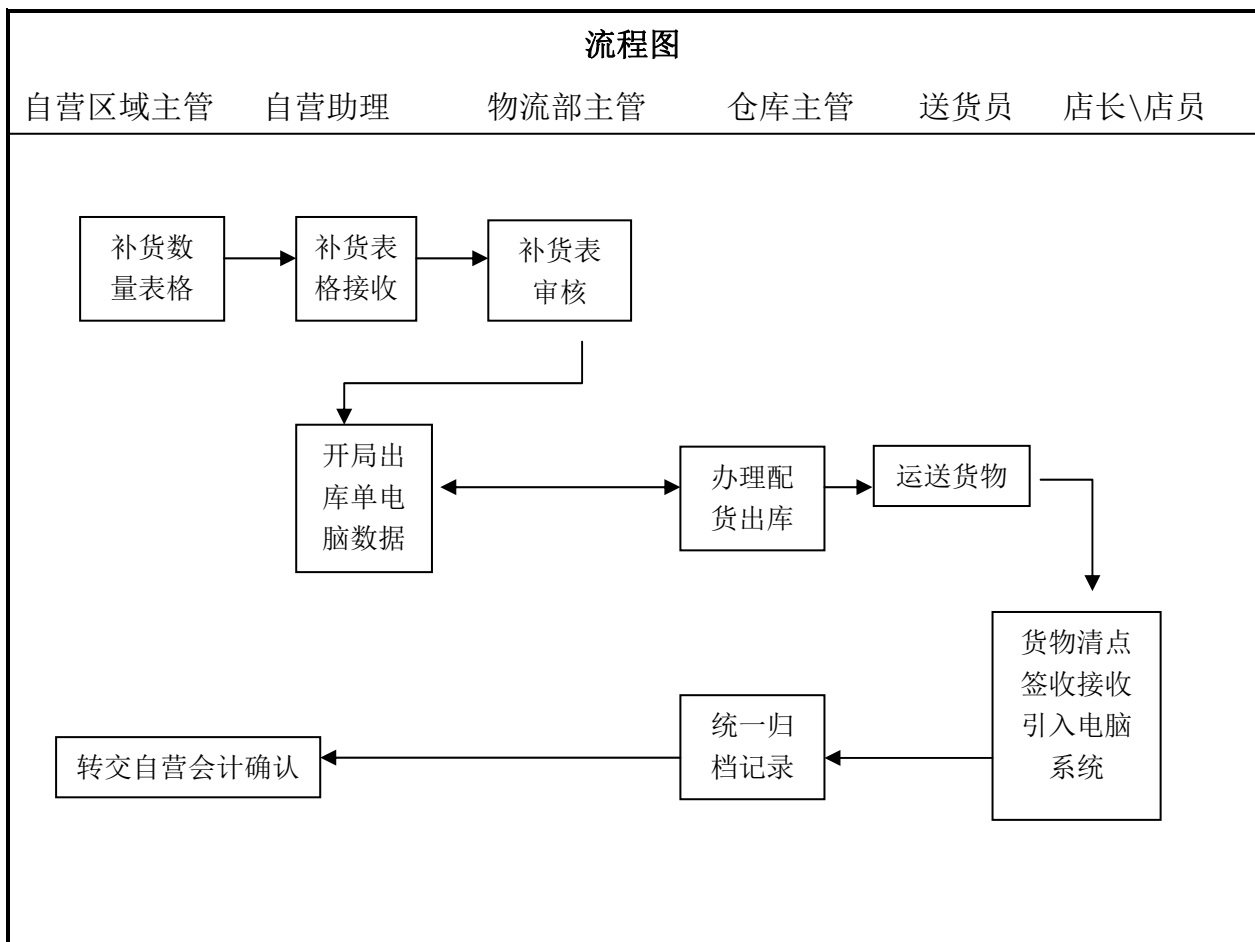
## 订配货流程



## 货品配送流程指引

### 流程说明

1. 自营网点应参加每月一次的大订单会议，以片区主管为单位下单。
2. 自营网点应于每月 18 日、28 日中午 12:00 前将每月小订单上报到分公司。
3. 分公司为自营网点每周提供三次补货时间
  - (1) 每周一 补上周六日产品
  - (2) 每周四 补周一、二、三产品
  - (3) 每周五 补周四产品，周六日预销产品
4. 流程实施初期，可以根据实际销售情况，适当增加补货次数，特别是在周六、周日等黄金销售时间。
5. 物流部订单专员在开局出货单时，应同时进行电脑数据的传输，以保证各店数据的统一。
6. 各自营网点在货物清点签收时，应该同时将数据录入电脑，以保证数据的准确。





## 货品调拨流程指引

### 用途:

- 店铺之间货品调入或调出
- 店铺与总仓之间的反货

### 格式:

- 报表格式（附后）
- 一式三联：存根联（发货方）、记帐联（收货方）、财务联（公司记帐）

### 流程:

- 每次货品调出时按货品明细填写调拨单
- 按日报表货品填写顺序进行填写
- 由发货方责任人填写单据、送货人核对数量/金额、收货人验收数量/金额
- 分类有小计，最后有总计（数量、金额）
- 各项栏目必须填写完整
- 字迹清楚、填写工整

## 产品调拨单

调出方:

调入方:

时间: 200 年 月 日

类别	款 号	颜色	尺 码	数 量	单 价	金 额	备注
合 计							

制表人:

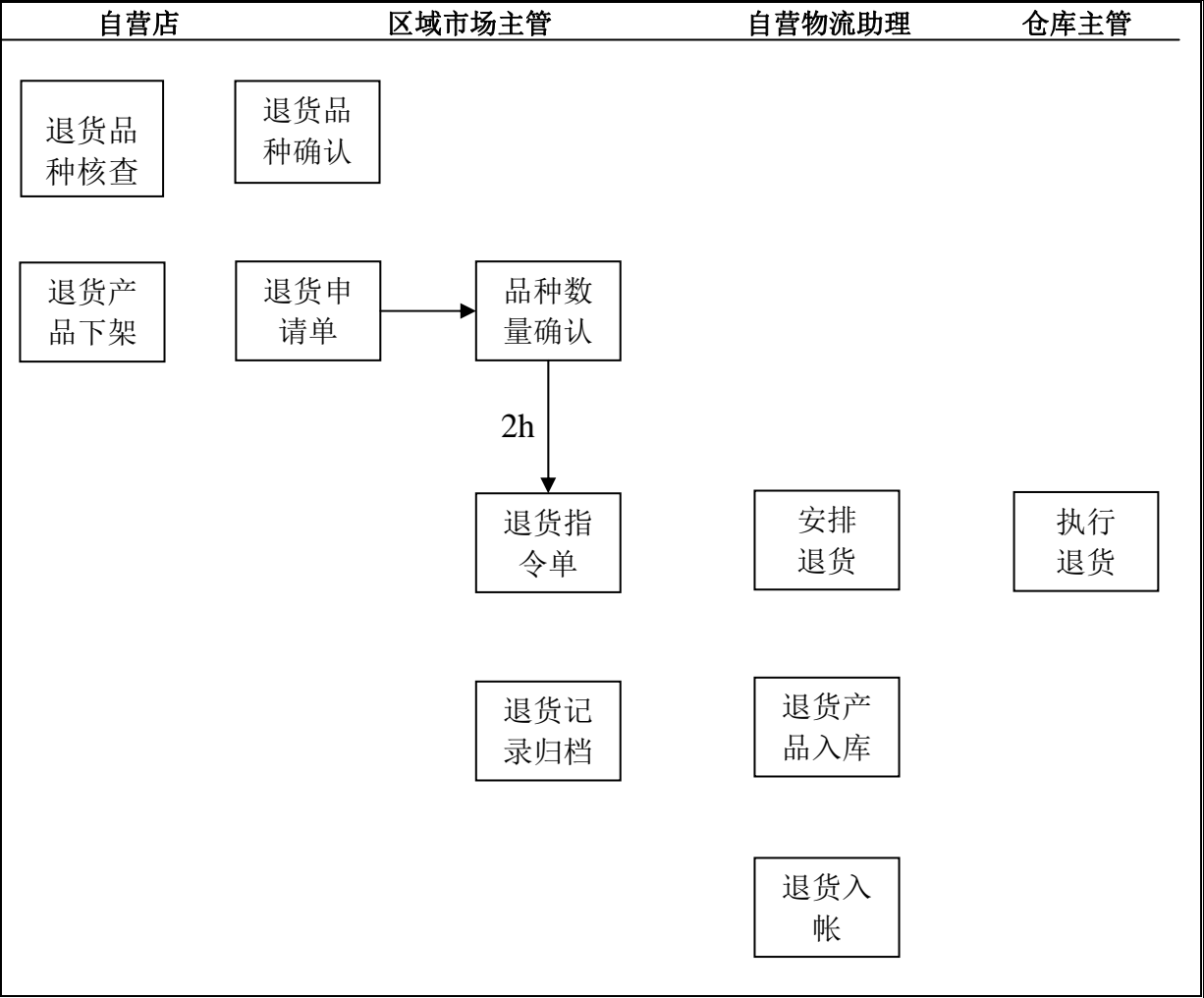
发货人:

送货人:

收货人:

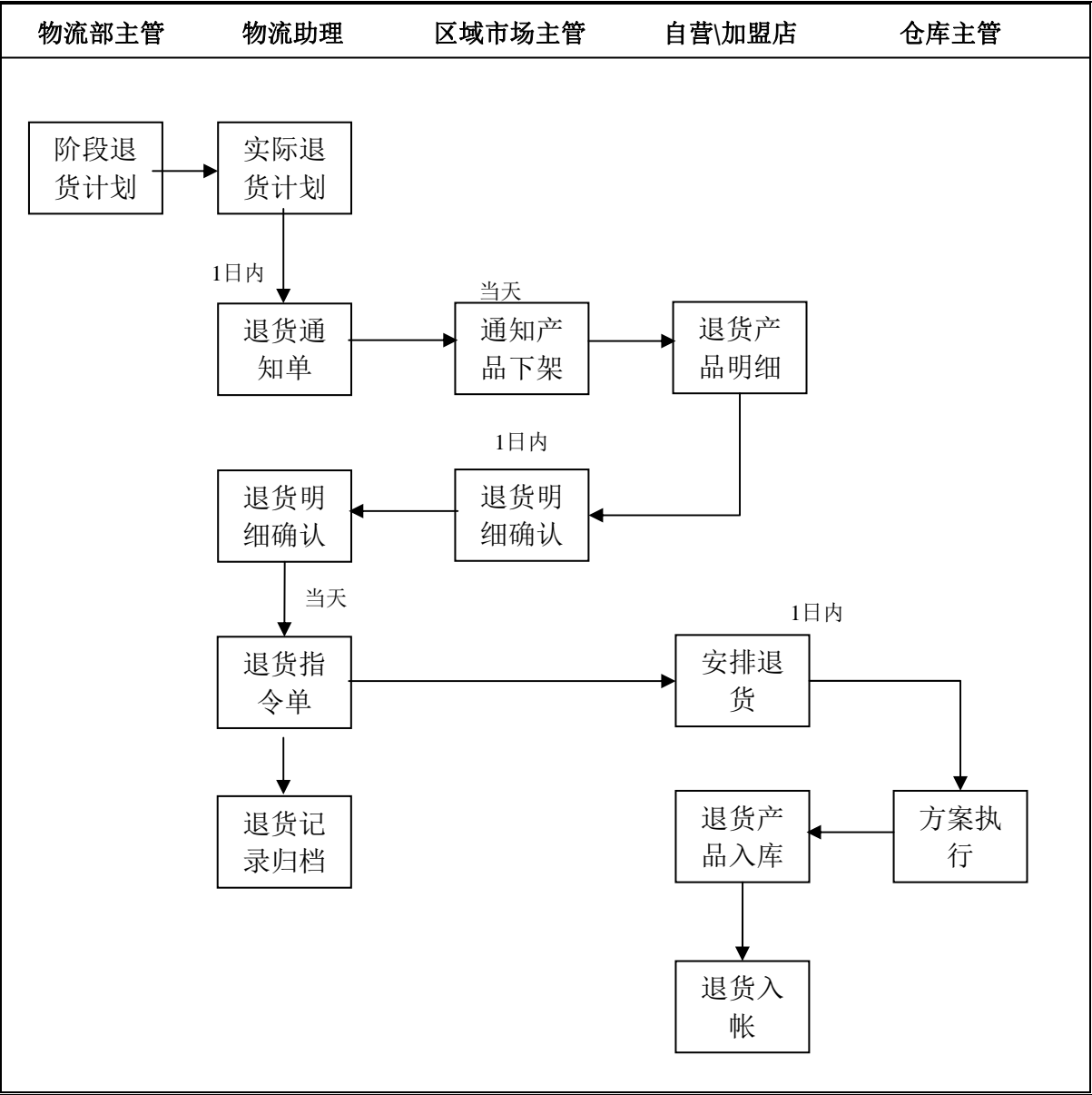
货品退货（申请）流程指引

流程说明



货品（统一）退货流程指引

流程说明：



## 货品退换管理指引

### 退货标准指引

1. 公司产品在销售后的 7 天内（凭购物小票），出现各种质量问题（如开胶、断底、掉线、开线、同双大小不一、磨脚等明显质量问题
2. 袜子（或内衣裤等卫生用品）原残（未穿用过）
3. 帽子、包类原残、开线、掉环、辅件脱落等明显质量问题
4. 根据顾客要求均可为顾客办理退货或换货手续、办理退、换货时，不可收取折旧费（最好建议顾客作换货处理）

### 换货标准指引

1. 凡公司鞋、袜子、帽子、包类产品销售后的 7 天至保修期之内出现的不可修复性的质量问题，不可退货，属可换货范围之内
2. 在保修期内出现的可修复性质量问题修复两次（不包括两次）以上仍无法使用的，属可换货范围不可退货。

### 维修标准指引

1. 凡在鞋、袜子、帽子、包类产品销售后二十天（不包括二十天），到保修期之间，出现可修复的质量问题，需给顾客免费进行维修。

### 折旧费收取规定指引

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定中，第四章第十九条：

1. 在“三包”有效期内，符合换货条件的，销售者因无同型号规格产品，消费者不愿调换其它型号、规格产品而要求退货的，销售者应当予以退货
2. 有同型号同规格产品，消费者不愿意调换而要求退货的，销售者应予以退货，对已使用过的商品可收取折旧费
3. 折旧费计算自开具发票之日起至退货之日止，当中应扣除修理占用和待修的时间，

**折旧费计算公式为：原商品价格×3%×购买天数**



## 鞋类产品退残质量标准指引

*超过保修期三个月之外，不予退换*

### 鞋帮：

- 鞋帮面有超过 5 平方毫米的乱纱和轻微污渍疵点三处以上者
- 鞋舌缝制不牢，帮面有明显压痕超过三处，超过 2~3 平方厘米者
- 皮面明显部位有明显松面，断层现象，有蚤叮及血筋面积超过 2 平方厘米者
- 鞋帮缝线有跳针，重针超过三处，累计长度超过 5 厘米者
- 鞋帮电脑绣花出现断层、积线严重掉色、串色及 1 米视距内有明显色差者
- 鞋跟不到位，及后跟过薄，有明显塌陷者
- 衬里布不到位，有明显褶皱，严重磨脚，后滚口拉帮不到位，衬里脱落者
- 鞋帮内里出现死折，造成严重硌脚者

### 鞋底：

- 整双鞋粘合部位，（包括后套）开胶面积有超过 1—2 平方厘米者。
- 后套断裂者。
- 二次成型 EVA 中底有明显疵点及刻痕，刻痕深度超过 1 毫米，长度超过 2 厘米者。
- EVA 复合中底有明显气泡大于 2 毫米，累计出现 3 处者。
- 中底板不平整或有严重弯折现象。
- 鞋内底有钉或其他尖锐物品者。

### 外观：

- 同双鞋号码大小不一，生产日期接近。
- 同双鞋顺鞋，生产日期接近。
- 同双鞋鞋款式不一，同一厂家生产。
- 同双鞋鞋底结构不一，帮面相同，底、帮面颜色不一，且有明显色差。



## 服装退残质量标准指引

疵点类别	允许退货	不能退货
污 渍	1、 大于 3cm 的机油污渍 2、 粘合衬明显起泡、渗胶 3、 熨烫发黄、变色严重	1、 已穿过或未穿过但属运输及保存不善造成的 2、 表面轻微的油污、水印、粉印、光亮、折印及里料的污渍
破 洞	1、 布料在织造中引起断纱造成的破洞 2、 在缝纫中产生的针洞 3、 绣花产生的破洞	1、 已穿过 2、 未穿过，但明显是用刀器划破的
拉链头坏		与质检部联系更换锁头
拉链坏	1、 在保质期	1、 超过保质期 2、 非正常穿着硬性拉坏的
掉 扣	1、 在试穿衣中造成的 2、 在保质期内掉扣超过 2 粒	1、 超过保质期 2、 在保质期掉扣 1 粒的由专卖店负责把备用扣钉上
纽扣合不上	1、 扣子变形造成的	1、 已穿过
掉 色 沾 色	1、 明显的均匀褪色（色差在 3-4 级以下） 2、 互染严重（色差在三级以下）	1、 超过保质期或色差在 3-4 级以上 2、 由于浸泡、洗涤不当造成的
色 差	1、 明显的前后身及大身与袖的色差(色差在 3-4 级以下)	1、 已穿过或色差大于 3-4 级
印花病疵	1、 明显的砂眼、露底及渗花 2、 搭色严重 3、 套版明显不正，影响外观者 4、 缺花明显 5、 氢泡大于 0.1cm 6、 掉色严重	1、 已穿过 2、 未穿过，但搭色较轻在 0.5cm 以下 3、 未穿过，但重叠轻微（重叠 0.1cm 以下） 4、 未穿过，但缺花不明显 5、 未穿过，但汽泡小于 0.1 cm

疵点类别	允许退货	不能退货
		6、超过保质期或褪色色差在 4 级以上
衣长不一	1、门襟相互长短超过 0.8cm 2、前后身及左右腰缝超过 1.5cm	1、超过保质期或小于 0.8cm 2、超过保质期或小于 1.5cm
袖长不一	1、长袖袖长不一超过 1.5cm 2、短袖袖长不一超过 1cm	1、长袖超过保质期或小于 1.5cm 2、短袖超过保质期或小于 1cm
袖口袖阔不一	超过 0.8cm	已超过保质期或小于 0.8cm
挂肩不一	超过 0.8cm	已超过保质期或小于 0.8cm
肩带宽不一	超过 0.8cm	已超过保质期或小于 0.8cm
前后片宽度不一	超过 0.8cm	已超过保质期或小于 0.8cm
裤长不一	1、长裤裤长不一超过 1.5cm 2、短裤裤长不一超过 1cm	1、长裤超过保质期或小于 1.5cm 2、短裤超过保质期或小于 1cm
裤口、腿阔不一	超过 1.5cm	已超过保质期或小于 1.5cm
T 恤胸筒歪斜	超过 0.8cm	已超过保质期或小于 0.8cm
T 恤侧缝歪斜	超过 2.5cm	已超过保质期或小于 2.5cm
裤侧缝歪斜	1、针织裤超过 3.5cm 2、梭织裤超过 2.0cm	1、针织裤已超过保质期或小于 3.5cm 2、梭织裤已超过保质期或小于 2.0cm
对条格偏差	超过 0.4cm	已超过保质期或小于 0.4cm
领窝明显不平	绱领以肩缝对比互差超过 1.0cm	已超过保质期或互差低于 1.0cm
里子露面	超过 3.0cm	已超过保质期或小于 3.0cm
跳线	明线连续跳 2 针以上	已超过保质期或小于 2 针



疵点类别	允许退货	不能退货
开 线	没有缝纫到下面衣片连续 2 针以上	已超过保质期或因穿着不当，被拉断缝线造成的
稀针距	明暗线每 3cm 小于 8 针	已超过保质期或每 3cm 大于 8 针
橡筋绳脱落	在保质期内	已超过保质期或缝纫明显硬性拉断
裤、袖内胆扭 缝纫曲折高 低	未穿过 高低超过 0.4cm	自己拆线缝纫过 自己穿过或小于 0.4cm，或在正口捏缝

说明：

1. 未穿着过得衣服需有完整的吊牌、合格证
2. 穿着过的衣服需提供销售小票或发票





## 配件退残质量标准指引

凡在产品说明书中标注“保质期”内的产品，非人为因素出现产品质量问题，公司无另行规定的，均在收残范围内，各类产品出现如下质量问题，公司可收残处理

### 包类：

- 原残：背带开线、抽丝；标志倒置；
- 拉链连齿脱落；
- 拉链头松懈；
- 叉扣断裂；
- 带卡反装；
- 开线、断线；
- 装饰件损坏。

### 帽子：

- 原残：气眼脱落；
- 铁扣卡松脱；
- 塑料滑扣残损；
- 未使用过的帽子严重变形的；
- 缝纫线脱落。

### 袜子：

- 新袜破损、原残的、标落、同双（只）袜色差明显。



## 货品管理指引

### 目的：

- 货品管理是店铺管理的基础工作，是店铺创造经济效益的根本
- 有效、准确、快速的货品管理和销售反应是店铺取得优秀业绩，品牌取得市场竞争的有效途径和手段
- 加速货品的流转，更为有计划、有效地控制库存，增加利润值

### 标准：

- 安全：确保货品安全，杜绝货品的意外流失、残损等
- 准确：货品的帐务工作无误，帐实、帐证、帐帐一致
- 高效：货品管理系统运转讲究实效，无论对顾客的服务还是对内部（上级）的关于商品统计分析数据的提供，都要求速度第一、质量第一。

### 规范：

- 专卖店货品管理流程及工作标准

仓管：负责专卖店内仓库商品的进出、保管及对导购的货品供应及相应的帐务工作

导购：负责卖场的商品，负责商品的销售工作

收银员：负责售出商品的复核，银货对应一致

- 进货：货品到柜，由当班人员根据公司出库单开箱核对款号、数量、颜色、尺码，如有差错，应及时与送货人联系。专卖店和店中店领班应及时登手工帐和 POS 帐，不得错登、漏登、延登，而且要求所填各项内容完整准确（包括日期、凭证号、进货数量、结存数）。
- 销货：销售小票的填写：应将款号、颜色及代码、尺寸、单价、数量填写清楚，根据盖有收银章的红联单发货，并为顾客核对。
- 退、换货 退货、换货应在小票上注明原购买日期，要检查所退货品，有质量问题的



商品在仓库另行放置，并在退换货单上注明原因。

#### ■ 仓库货品管理

仓库货品整理收入库后，按大类、货号（品名）、颜色及规格分类堆码整齐，并在包装箱上用醒目的颜色笔标记清楚，做到“三清”、“二齐”、“一致”，即分类清、货号清、颜色及规格清；库存齐、商品按类别堆码，要求规范整齐，定期整理清点；帐簿记录、箱标、实物一致。

#### ■ 样品处理

过季样品由公司统一调到专卖店打折处理。各店中必须保证退回的样品包装齐全、整体清洁，否则，专卖店有权拒收。能继续使用的样品由各网点在公司指定的干洗店进行干洗，妥善包装后封箱送仓库寄存，待应季时继续使用。



## 第四篇 拓展篇



### **ANTA 拓展理念：**

作为中国一个优秀的体育品牌—ANTA，鼎承着“更高、更快、更强”的奥运精神，全力发展成为中国体育运动品牌产业的领军，我们诚挚邀请每位有志于在这个领域中发展的人，凭籍我们多年的品牌运营经验，共同发展我们的事业，将 ANTA 打造成一个世界知名的体育品牌。

“以我们卓越的团队，专业的塑造和成功的品牌运营经验，带领你共同分享成功的创业之旅”



## ANTA 特许经营计划

### 1. ANTA 特许经营计划的特色

- ✧ 加盟 ANTA 特许经营计划，即可分享到我们多年努力建立的品牌声誉、专业营业管理经验和成功的营运管理模式。
- ✧ 投资者可以较低的投资金额，获得总公司给予的各种支持、协助和指引。
- ✧ 让加盟者全方位掌握经营管理技能。即使您毫无经验，也可顺利拓展个人事业。

### 2. ANTA 特许经营计划的形式

本计划以“个人特许商”形式推行

### 3. ANTA 特许经营计划的理想对象

ANTA 对投资特许经营之人士（特许商）并无特别限制，原则上各界人士具备下列条件者，均在考虑之列：

- ✧ 对零售行业具有浓厚兴趣及有鞋类、服装零售经验；
- ✧ 具备足够资金投入以实践此计划，及配合将来业务发展的需要；
- ✧ 对投资地区的经济、文化及社会状况有一定认知；
- ✧ 与当地政府、机关及团体关系良好（良好的公共关系）。

### 4. 特许商承担之责任

- ✧ 甄选合适店址；
- ✧ 支付一切店铺装修费用；
- ✧ 店铺一般经常性支出，如：租金、员工薪金、水电费、工商税务等；
- ✧ 负责一切有关营业手续，如：营业执照、税务登记等；
- ✧ 派员到公司总部接受系统培训，学习店铺营运标准及货品陈列规范等；
- ✧ 执行店铺统一营运管理标准和体现统一的服务标准；
- ✧ 按协定之价格销售货品；
- ✧ 委派全职管理人负责店铺营运管理、货品调配及后勤支援。

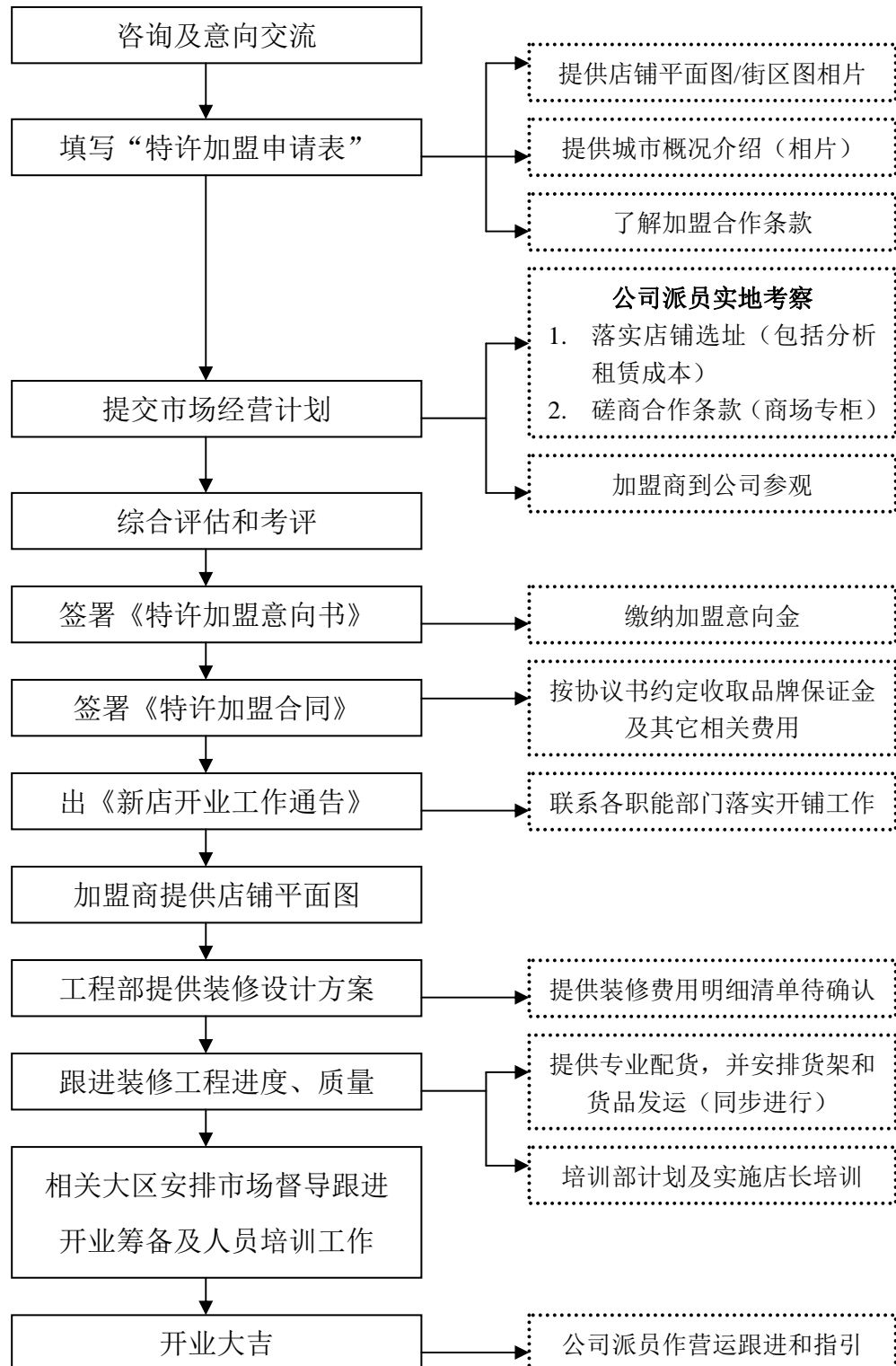
### 5. ANTA 承担之责任

- ✧ 提供对店址甄选之专业意见；
- ✧ 参与策划店铺装修及设计，并在材料、采购和装修等方面提供统一的标准指引；
- ✧ 提供专业零售营运管理知识及系统培训支持；
- ✧ 制订每季购货时间表，按期提供最新服装系列及资料，以便特许商采购；



- ◇ 提供店铺（橱窗、货品等）陈列标准指引；
- ◇ 负责供应货品，建议销售计划及配货策略。

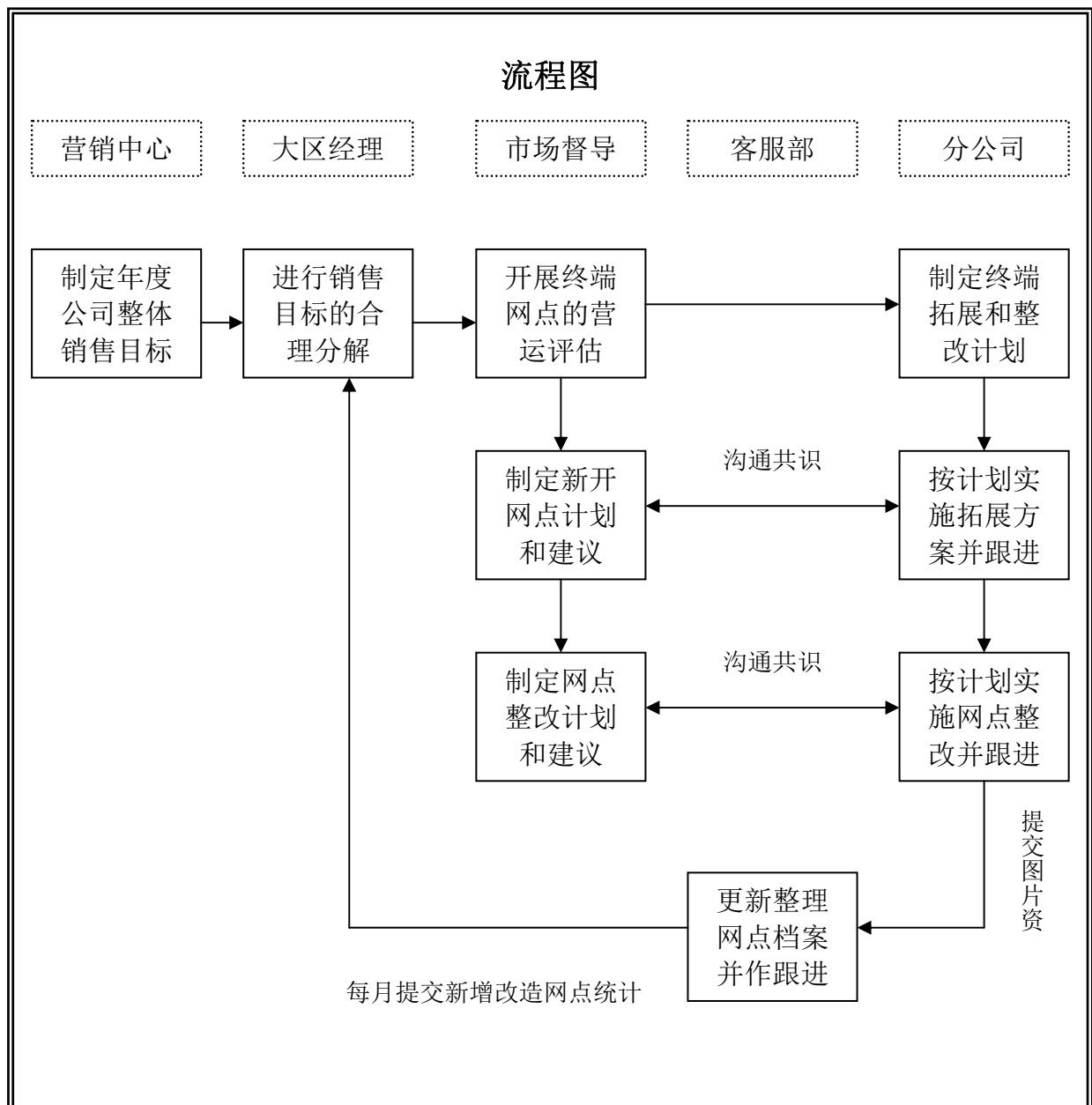
## 6. 特许经营申请程序



附：《特许加盟申请表》、《特许加盟意向书》、《特许店铺开业通告》、《开业前应收款项》

## 7. 店铺拓展（整改）计划指引

- ✧ 大区经理和市场督导协助分公司根据年度的销售目标，进行对市场的零售网点的统一评估
- ✧ 根据总公司发展的策略，确定市场网点布局的整体战略，制定分公司年度拓展和店铺整改计划
- ✧ 将年度拓展计划和整改进行合理拆分，制定成为分公司月度拓展和整改的工作执行计划，并落实具体的选址和整改的方案
- ✧ 市场督导对计划进行跟进，并监督拓展计划和整改计划的执行状况，同时给予分公司相关的拓展支持和整改建议





## 新店开业工作通告

致有关部门负责人：

部门	负责人姓名	部门	负责人姓名
营运部	先生/小姐	行政部	先生/小姐
物流部	先生/小姐	财务部	先生/小姐
工程部	先生/小姐	推广部	先生/小姐
人力资源部	先生/小姐	仓库	先生/小姐
培训部	先生/小姐	电脑部	先生/小姐
		设电脑	需 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>

### (1) 店铺资料

店铺代号：\_\_\_\_\_ 中文简称：\_\_\_\_\_

详细地址：\_\_\_\_\_

总 面 积 \_\_\_\_\_平方米 仓库面积 \_\_\_\_\_平方米

鞋类面积 \_\_\_\_\_平方米 服装面积 \_\_\_\_\_平方米

☐ 特许店  
☐ 自营店

### (2) 开业日程表

	首预计	修正一	修正二	修正三	确实日期
进场装修					
开始备货					
货仓发货					
正式开业					

### (3) 开铺款项流程

合同签署：\_\_\_\_\_ 经手人：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_  
 加盟保证金：共 \_\_\_\_\_元 财务收款确认：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_  
 货品保证金：共 \_\_\_\_\_元 财务收款确认：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_  
 工程货架款项：共 \_\_\_\_\_元 财务收款确认：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

### (4) 店铺设计流程

店铺平面图初稿收到时间：\_\_\_\_\_ 店铺平面图确认完成时间：\_\_\_\_\_

店铺平面/效果图完成时间：\_\_\_\_\_ 推广物料完成时间：\_\_\_\_\_

货架发运时间：\_\_\_\_\_ 货品及推广物料发运时间：\_\_\_\_\_



## 安踏特许加盟申请表

申请加盟地区：	省	市
申请人姓名：	性别：	年龄：
公司名称：		
公司地址：		邮编：
联系电话（手机、传真）：		电子邮箱：
申请人相关行业经验简介：		
<b>申请加盟店铺资料：</b>		
店铺选址：		
店铺门面宽度：	米、 深度：	米、 面积：平方米
店铺租金（扣点）：		店铺租赁期：
准备资金数目：		投资方式、独资/合伙：
申请加盟地区市场调查：		
申请地区主要商业街：		商场：
申请地区现有运动品牌：		
申请地区人口数量：固定人口：		万 流动人口：万
申请地区人均收入：		
另请附申请人身份证、公司营业执照、税号登记等复印件，以及店铺街区图和店铺照片。		

ANTA

福建省晋江市池店工业区 安踏（中国）有限公司 邮编：362212  
 电话：（0595）85926666 传真：（0595）85928989 电子邮箱：  
<http://www.anta.com.cn>



## 商圈调查操作指引

分公司商圈调研表(一)							
填写人:	出差调研时间: -----						
城市名:	行政级别: <input type="checkbox"/> 直辖市 <input type="checkbox"/> 省会 <input type="checkbox"/> 地级市 <input type="checkbox"/> 县级市						
商圈范围:	路 - 号						
商圈类型: <input type="checkbox"/> 中心商业区 <input type="checkbox"/> 次级商业区 <input type="checkbox"/> 社区商业区 <input type="checkbox"/> 其他:							
街道类型: <input type="checkbox"/> 机动车专用道 <input type="checkbox"/> 非机动车专用道 <input type="checkbox"/> 单行道 <input type="checkbox"/> 普通街道 <input type="checkbox"/> 步行街							
街道宽度: <input type="checkbox"/> 8米以下 <input type="checkbox"/> 8-12米 <input type="checkbox"/> 12-16米 <input type="checkbox"/> 16-20米 <input type="checkbox"/> 20米以上							
周边有几个居民小区、常住人口数量:							
周边住宅售价: 元/平方-- 元/平方							
商圈内目前有没有安踏专卖店(标准店名):							
现有专卖店的经营状况: <input type="checkbox"/> 优良 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 亏损							
周边有几幢办公楼(方圆3公里内):							
周边有几所高校或职业学校(方圆3公里内):							
商圈内有几家大型综合性百货公司(名称):							
商圈内有几家大型超市卖场(名称):							
商圈内服装鞋帽类品牌专卖店占店铺总数比例:							
当地店铺基本租金: 元/平方米/天或 万/间/年(注明面积)							
当地店铺租金习惯支付周期: <input type="checkbox"/> 年付 <input type="checkbox"/> 半年付 <input type="checkbox"/> 季付 <input type="checkbox"/> 月付 其他方式:							
当地店铺一般转手行情(顶手费):							
当地店铺一般计税方式: <input type="checkbox"/> 定额税 <input type="checkbox"/> 营业税 <input type="checkbox"/> 增值税							
当地商铺所有权状况: <input type="checkbox"/> 多为国有 <input type="checkbox"/> 多为私有 <input type="checkbox"/> 多为国有由个人承包							
可直达商圈范围的公共交通线路: 途经的有____条线路; 设起点站的 ____条线路。							
商圈内街道人流主要流动方向:							
商圈内是否有大型公共绿地或市民广场, 是否经常举行大型活动:							
相关品牌状况调查							
序 号		1	2	3	4	5	6
品牌名称 调研事项	位置(门牌号)						
	面宽(M)						
	面积(M <sup>2</sup> )						
	租金(万元/年)						
	平均单价(元)						
	预估业绩(万)						

分公司商圈调研表(二)	
目标设定:	路 号到 号之间, 目前在经营商店:
大致面宽:	米、 大致面积: 米 <sup>2</sup>
简单说明:	
附商圈照片、目标店照片以及商圈平面图, 并注明目标店铺、竞争店铺所在位置。	



分公司商圈调研表（三）

商 圈 情 况											

客流量	周一至周五	上午 10:00---12:00	/小时
		下午:14:00---16:00	/小时
		晚上:18:00---21:00	/小时
	周六至周日	上午 10:00---12:00	/小时
		下午:14:00---16:00	/小时
		晚上:18:00---21:00	/小时

签约前注意事项说明:

- 1、
- 2、
- 3、
- 4、



## 开业前应收款项

致：\_\_\_\_\_ 特许客户

由：安踏（中国）有限公司

项 目	金 额	备 注	经办部门确认
货 款	¥		
保证金			
装修费			
物 料			
其 它			
合 计			

●需开具增值税发票之货款，请汇以下帐号：

公司名称：

开户银行：

银行帐号：

●不需开具增值税发票之保证金、物料或货款，请汇以下帐号：

公司名称：

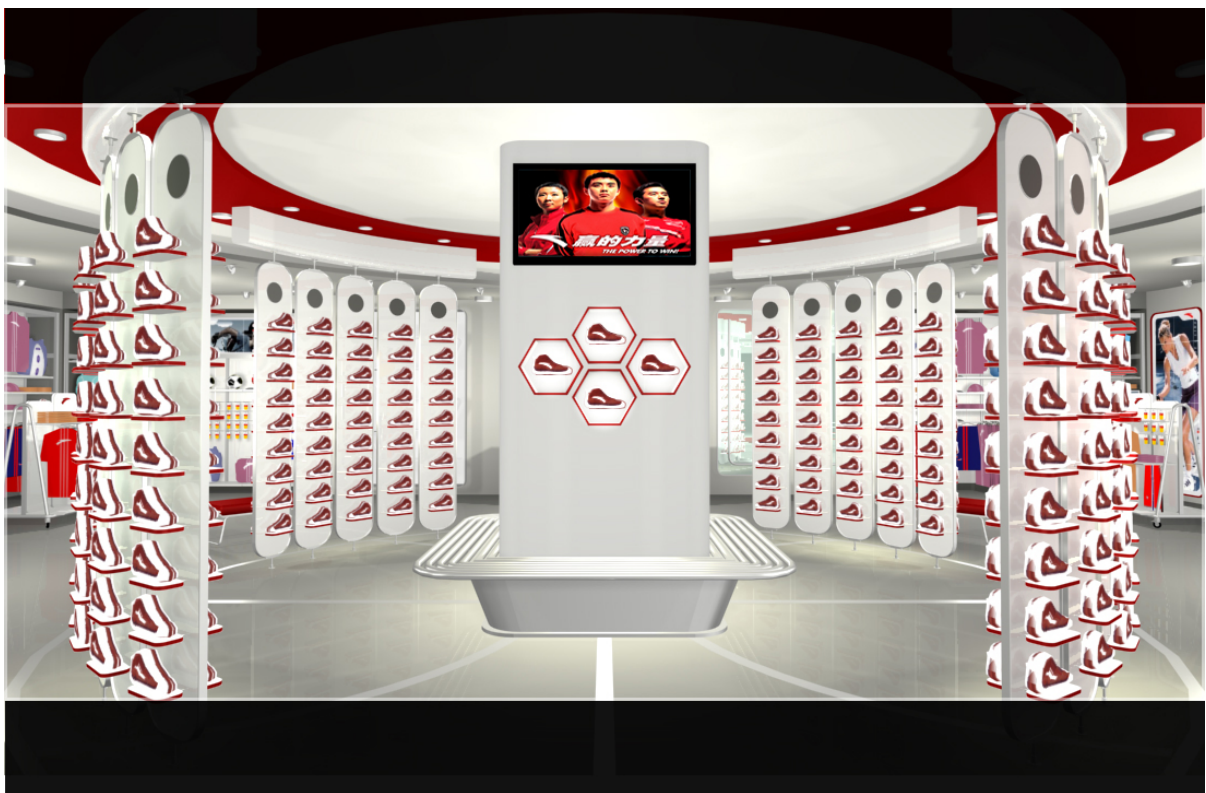
开户银行：

银行帐号：

以上款项请于开店前二十天，汇达至公司帐户，以免影响正常开业，谢谢合作！

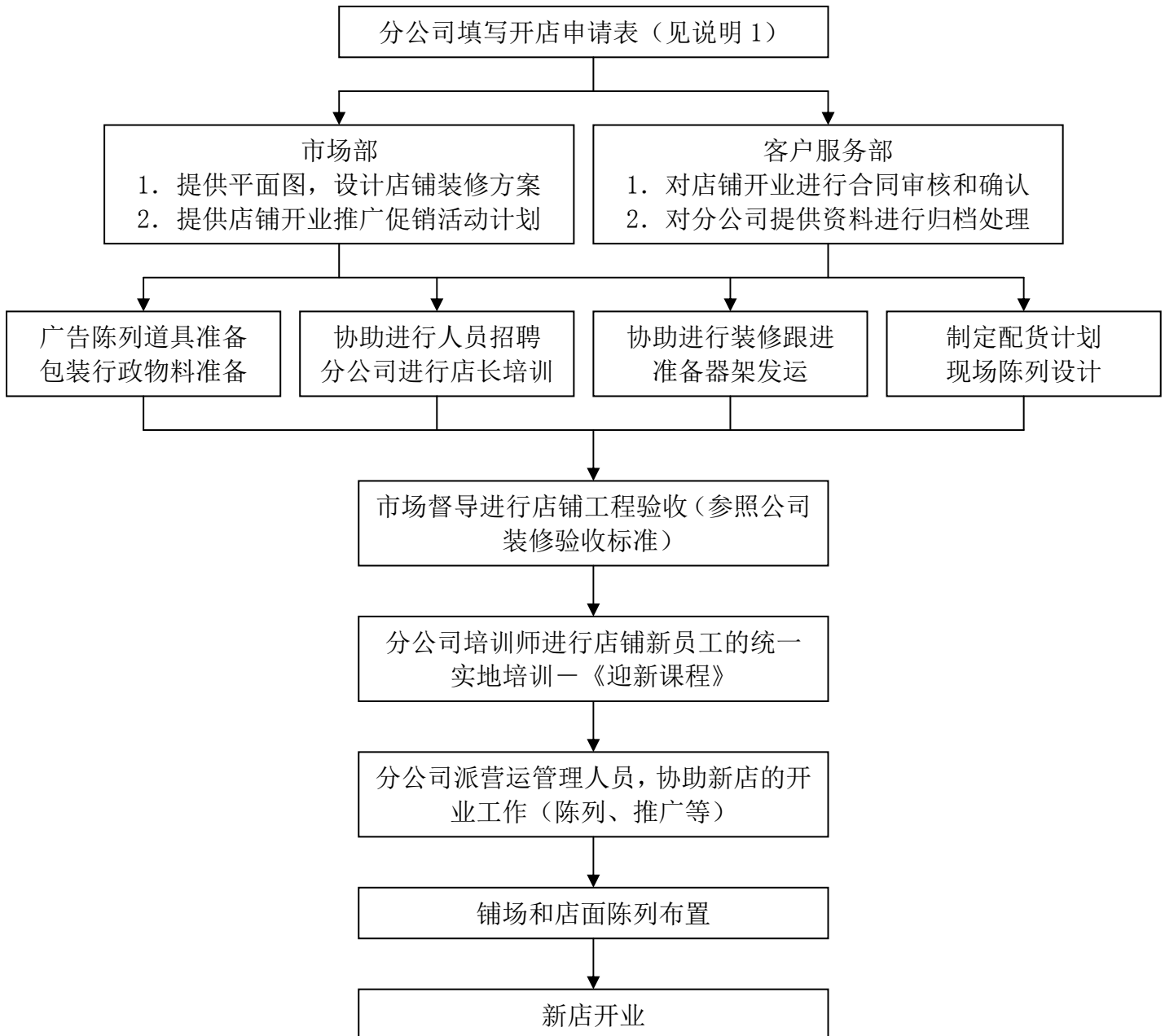


## 第六篇 开业篇





## 开业流程



说明：

1. 分公司提交开店申请时请提供以下资料：
  - （1） 店铺的资料和照片（门头、街道、正面、左右侧面等）
  - （2） 店铺的平面图、街道图等
  - （3） 店铺隐蔽工程标识（消防喷淋/烟感装置等）
  - （4） 基础的市场调查分析资料（消费习惯、客流朝向等）



## 开业通告

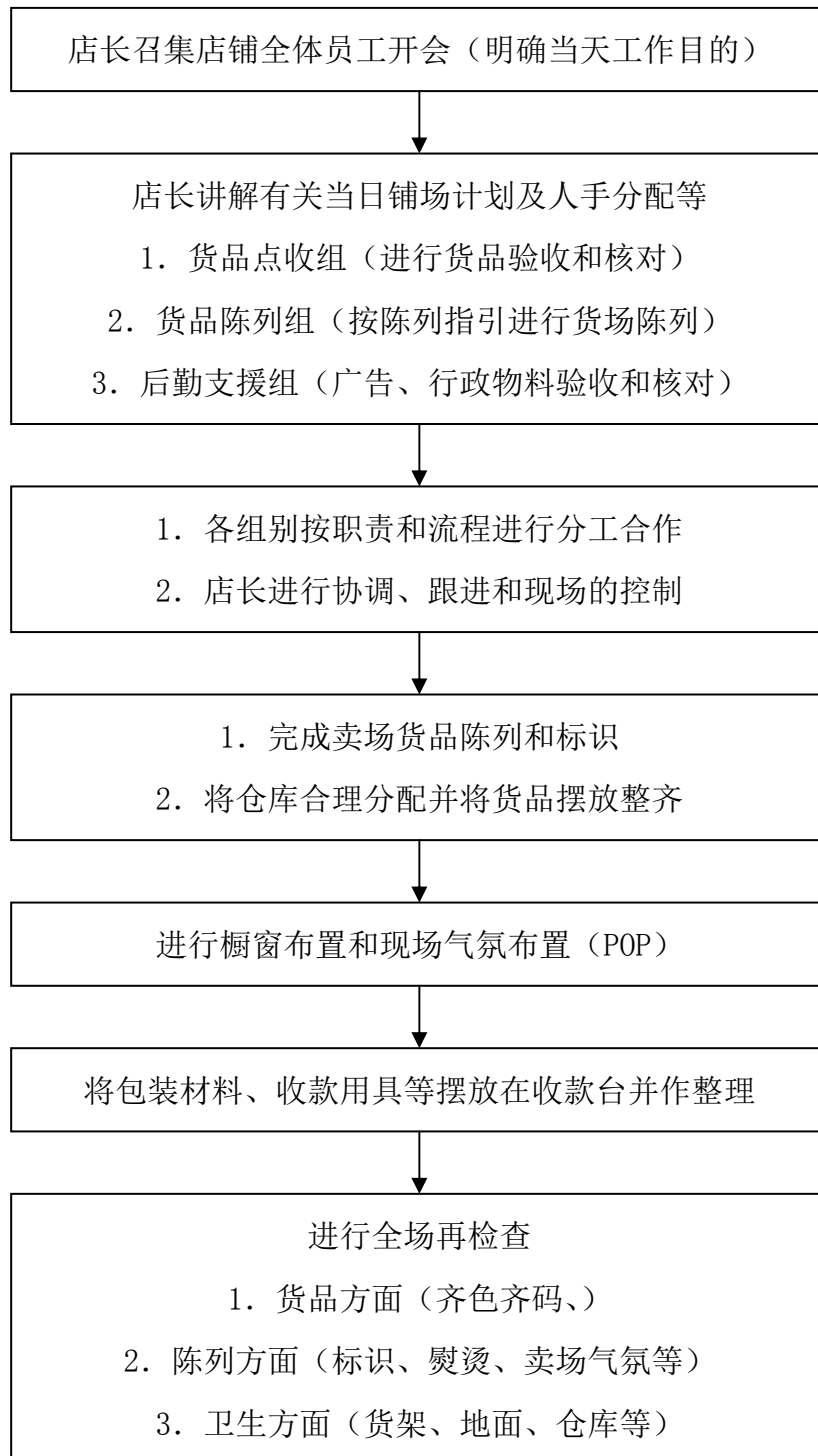
详见拓展篇之《新店开业工作通告》

## 各部门开业协助指引（针对自营店）

部门名称	提供协助工作内容	预算时间
市场部	1. 提供装修图纸设计 2. 跟进自营店铺的装修和工程验收 3. 提供卖场陈列指引（包括：陈列天书、货场陈列图纸等） 4. 配备 VM 物料（包括：家私、POP、衣架等） 5. 跟进自营店铺的现场陈列布置 6. 设计新店开业推广促销活动策划	开业前 5-8 天  开业前 5-8 天 铺场当天 开业前一周
物流部	1. 根据店铺的级别和配货原则进行对店铺的配货工作，并提供详细的配货清单 2. 提供店铺制服清单 3. 由仓库准备并运送（杂物、货品、家私、美术用品等）	开业前 1—2 天到达
行政人事部	1. 店铺申请电话线，准备开铺所需物品（包括文件用品、文具用品、清洁用品、工卡及名牌） 2. 自营店铺员工的招聘、面试工作	开业前 1-2 天完成  开业前 10 天完成
培训部	1. 实施店长培训和考核（七天训练） 2. 进行店铺新员工的培训	开业前 3 天 铺场前 2 天
财务部	1. 开户帐号 2. 自营店铺准备刷卡机	开业前 10 天完成 开业前 3 天完成
自营部	1. 制定店铺人员编制、储备与调整人员 2. 安排具体店铺现场陈列的跟进人	开业前一周 开业前 1 天



## 店铺铺场程序



## 开铺文具配备指引

开铺文具配备指引，以专卖店的标准作设计参考

编号	名称	单位	数量	编号	名称	单位	数量
1	传真纸	卷	3	26	红色原子笔	支	2
2	A4 复印纸	张	200	27	蓝色原子笔	支	6
3	软皮抄	本	4	28	黑色签字笔	支	1
4	硬皮抄(A5 规格)	本	2	29	红色箱头笔	支	1
5	钮扣文件袋	个	4	30	黑色箱头笔	支	1
6	双夹文件夹	个	4	31	涂改液	支	1
7	3 寸易事快打孔文件夹	个	2	32	荧光笔(不同色)	支	2
8	装订条	盒	1	33	橡皮筋	包	1
9	1/2 小透明胶纸	卷	10	34	大头针	盒	1
10	胶纸座	个	1	35	回形针	盒	1
11	大胶纸座	个	1	36	介刀	把	2
12	胶擦	块	1	37	普通剪刀	把	1
13	钉书机(大)	个	2	38	线剪	把	1
14	统一书钉	盒	5	39	双面胶	卷	2
15	打孔机	个	1	40	胶水	支	1
16	计算器	部	2	41	直尺(30cm)	把	1
17	起钉器	个	1	42	软皮尺	把	6
18	笔刨	个	1	43	铁夹(中)	个	5
19	铅笔	支	2	44	专卖店印章	个	1
20	蓝色复写纸	盒	1	45	销售小票	本	5
21	红色复写纸	盒	1	46	销售发票	本	1
22	点水海绵	个	1	47	手套	对	2
23	针线盒	个	1	48	手电筒	个	1
24	封袋胶纸	卷	3	49	透明鱼线	卷	3
25	封箱胶	卷	3	50	企业宣传 VCD	张	1

## 开铺物品/物料配置指引（各地可根据实际情况进行增减）

铺面	所需物品
商场铺	员工咭钟、考勤卡、传真机、挂烫机、水货蓝、运货小推车、地拖、扫把、垃圾铲、抹布、水桶、电吹风、鞋膜 水桶、洗洁精、玻璃水、玻璃刮、打码机、文具。
街铺	除以上物品外加上饮水机、微波炉、POS 机(须同银行申请)、发票。
特价场	电话、清洁用品、文具、咭钟、考勤卡。

## 开店管理手册/表格配置指引

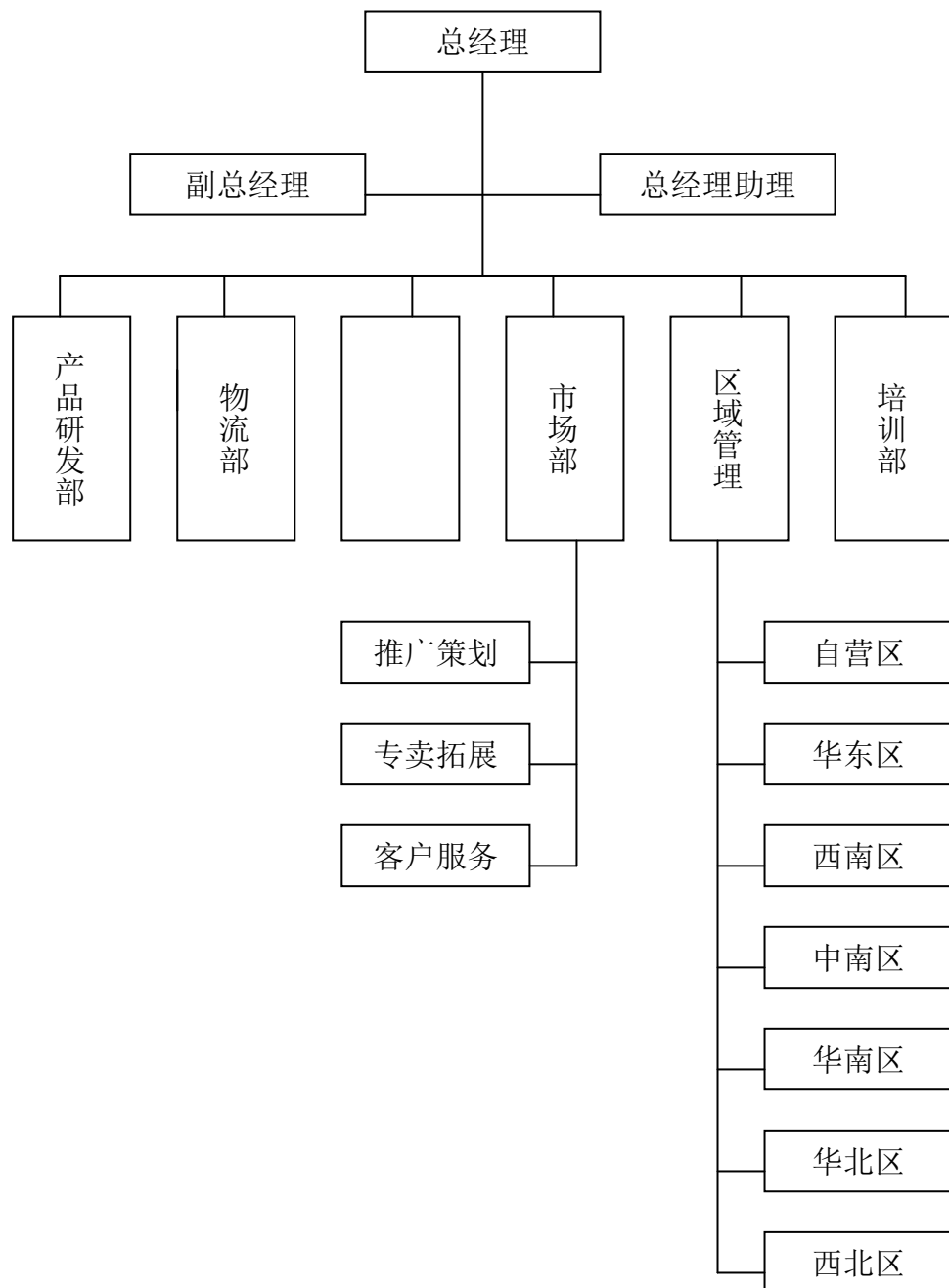
手册/表格名称	数量	说明
《安踏营运管理手册》	1	店铺营运管理的规范、统一指引
《推广手册》	1	店铺推广 POP 的设计和组合陈列说明
《陈列天书》	1	每季产品主推款式的卖点介绍
《产品天书》	1	每季产品陈列的介绍和操作指引
《原动力》期刊		企业文化宣导杂志
《每季产品图册》	2	每季产品推出的系列款式图式说明
销售日报表		用于每天营业结束的销售总结报表
进销存报表		每天货品进销调存的反馈报表
库存报表		库存状况的分析报表
补货单		申请补货的标准表格
调拨单		店铺间的货品调拨的规范单据
退货单		店铺向仓库退货使用的标准单据
店长销售周报		店长每周进行店铺营运分析的报表
推广分析反馈表		每次推广促销结束后的分析表格
新产品分析反馈表		对于新产品销售状态分析反馈表格
残次货品处理表		进行残次处理的规范表格
VIP 申请表		顾客申请 VIP 卡的统一表格



## 第七篇 终端支持与营运管理篇



## 总公司营销中心架构说明



### 说明:

区域管理部设七大片区，每个片区设大区经理和市场督导



## 营销中心各部门职能说明（对分公司和终端的支持体系）

部门		部门职能说明	e-mail
部门	项目		
市场部	专卖拓展	1. 专卖店柜装修工程跟进和验收 2. 专卖空间设计标准制定和监控执行 3. 专卖空间设计的理念确定	
	推广策划	1. 制定年度企业推广策划目标和计划 2. 制定公司市场推广策略 3. 协助分公司实施市场推广活动 4. 市场调查和市场分析	
	客户服务	1. 物品配送 (1) 器架配送 (2) 广告物品配送 2. 客户事务跟进 (1) 全国网点资料整理 (2) 建立客户网点档案 3. 售后服务跟进 (1) 客户退残处理 (2) 消费者售后投诉处理和跟进	
培训部		1. 建立公司培训体系和系统 2. 制定公司年度培训规划 3. 提供培训的支持, 并为分公司培养培训师	
区域管理		1. 区域市场的走访和管理 2. 对经销商和代理商的工作支持与协助 3. 区域市场的调研和分析 4. 制定区域销售目标并贯彻公司政策的执行	,

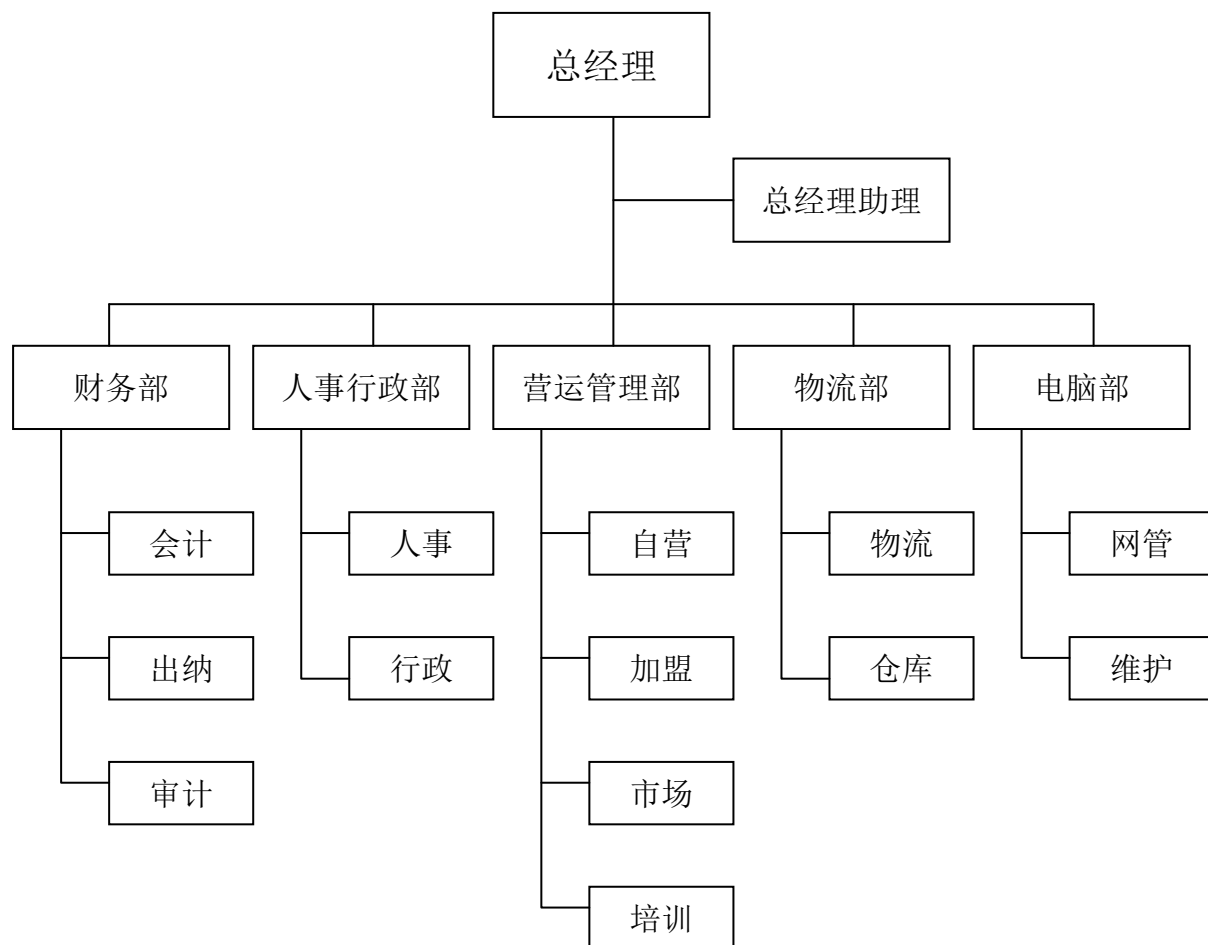




部门		部门职能说明	e-mail
部门	项目		
物流部		1. 货品分析和货品分配	
		2. 公司库存分析和管理	
		3. 对分公司的货品配发等进行有效的管理和指引	
		4. 货品评审和订货计划制定	
产品研发部		1. 确定公司产品设计理念和产品定位	
		2. 制定产品的开发规划与流程	
		3. 收集市场产品设计、面料、材质等信息	
		4. 执行公司的产品系列设计定位	



## 分公司架构设置指引



## 分公司各职能部门的职责说明

部门	内容	主要职责说明
营 运 管 理 部	自营管理	1. 自营店铺的拓展和整改规划，品牌的维护 2. 店铺日常营运管理（有效监控店铺销售、库存、盈利状况和数据、对服务、人员和陈列的管理和评核） 3. 建立与维持良好的公共关系（工商税务等） 4. 与商场保持良好的沟通、协调、互动
	加盟管理	1. 开发有实力的加盟商，有计划进行店铺的拓展和维护 2. 制定加盟商的销售目标并跟进目标执行情况 3. 实施对加盟商的管理（期货指引、库存控制、推广活动统筹指引等） 4. 定期进行对加盟店铺营运管理的巡店工作，实地考察和跟进加盟店的运作状况，确保品牌运营的标准性和一致性
	市场推广	1. 制定分公司年度的推广促销计划 2. 执行对推广活动的策划，并跟进评估活动的成效 3. 进行对市场的研讨和调查，深入了解市场和分析同行竞争情况并及时反馈和作有效的建议 4. 有效维护品牌的形象，定期检查店铺的陈列和推广活动的执行情况 5. 严格执行总公司的空间设计标准，对店铺装修设计、工程验收等进行监控和有效核算，确保店铺形象统一性 6. 为顾客和客户提供专业的售后服务，并及时跟进客户的事项 7. 建立分公司店铺的有效管理档案和资料
	培训	1. 制定和实施分公司的培训计划 2. 对培训成效进行跟进和监督 3. 为加盟商提供培训和跟进 4. 执行对店铺的评核 5. 执行对人员的提升和教练 6. 进行培训需求的调查和分析



部门	内容	主要职责说明
人事行政部	人事管理	1. 负责公司整体的人才招聘、培养、储备，制定公司相关制度和各级别员工招聘标准 2. 制定公司年度的用工计划，审核各部门的招聘计划 3. 建立人事劳资关系，按国家制度为员工办理相关用工手续
	行政管理	1. 制定和执行公司行政管理制度 2. 负责公司的日常行政管理工作(司机等的工作安排和绩效考核等) 3. 协助跟进公司相关的国家行政、税务等沟通工作 4. 办理
财务部	会计	1. 制定并执行公司财务、报销管理制度 2. 帐务(与总公司和商场)的审核、发票管理等
	出纳	1. 制定并执行公司现金管理制度 2. 有效监控分公司资金管理
	审计	1. 对销售和库存、销售收入等进行审核、核对 2. 盘点(及残次货品)的监控、审核、报批
物流	物流	1. 订单期货的管理和控制 2. 制定分公司整体货品管理和期货分析流程和表格 3. 建立有效的货品信息反馈机制，确保分公司的渠道畅通 4. 制定期货和新货评审制度，并执行 5. 制定上市计划和库存降解计划，并跟进计划实施情况，分析与反馈执行情况
	仓库管理	1. 建立仓库管理的制度和相关工作流程 2. 执行对货品的进、调、存管理，跟进盘点工作 3. 确保仓库管理的科学性、安全性、准确性
电脑	网管	1. 连锁店的电脑系统管理和开发 2. POS 系统的跟进维护和数据接收整理
	维护	1. 店铺和公司的电脑硬件的维护和维修 2. 新开店铺电脑的准备、调试、安装

## 销售目标设定和分解指引

合理设定店铺的销售目标，可以有效激励员工的销售氛围，并推动全体员工达致店铺的盈利目标

### 年度销售目标设定和分解指引（举例说明）

店铺名称：ABC      年度销售指标：300 万（假设）

季节	S/S(春夏)						F/W(秋冬)					
%	占年度销售 40%（120 万）						占年度销售 60%（180 万）					
月份	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2
份数	1	1.5	2.5	1.5	1.8	2	1.5	2	1	1.5	2	2.5
	120 万/10.3 份=11.65 万/份						180 万/10.5 份=17.15 万/份					
目标	12	18	29	18	21	22	26	34	17	26	34	43

说明：

1. 份数设定根据历史销售数据分析所得，每个地区有其特性的因素考虑，这里所举例子仅为销售共性因素（节令因素、一般销售状况等）的考虑所假设
2. 这个目标设定和分解的指引，只为提供一个可行的计算公式、方法作为参考

### 每周、每班的销售目标分解指引（举例说明）

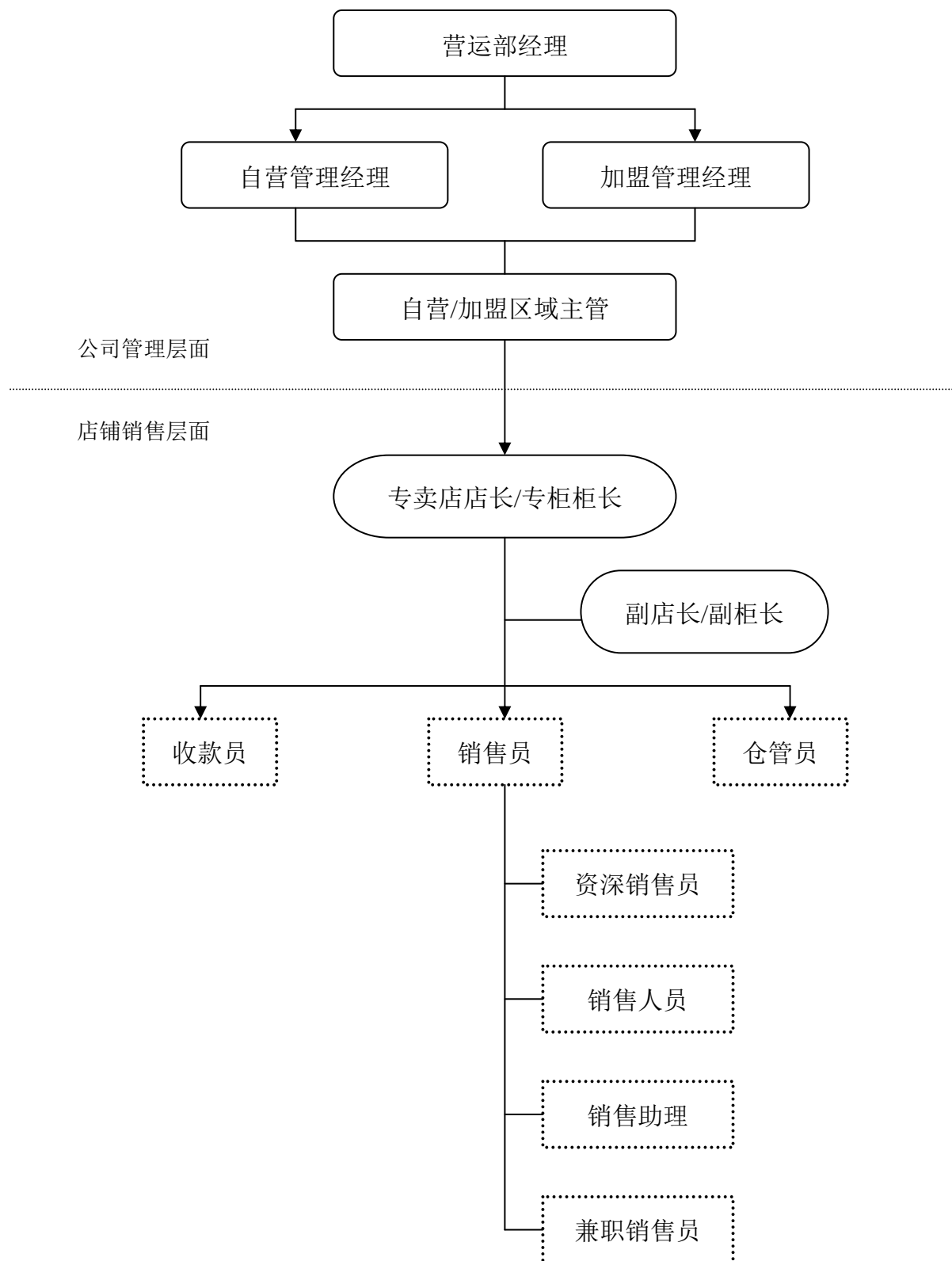
店铺名称：ABC      月度的销售指标：25 万（假设）

月份	十一月（假设）						
星期	一	二	三	四	五	六	日
份数	1	1	1	1	1.5	2.5	2
	合计 42 份/月，每份=¥250000/42=¥5950						
目标	¥5950	¥5950	¥5950	¥5950	¥8925	¥14875	¥11900

说明：

1. 份数设定根据店铺历史销售数据分析所得，这里提供的参考只是按照零售业的销售习惯而设定
2. 在分解每天的销售目标过程中，需考虑节令因素，如十一黄金周时段，可能假日的份数会在原来基础上再翻倍，个别地区有可能在假日的销售占当月销售的 50%
3. 除考虑节令因素外，分解每天销售需考虑月度的推广促销活动所带来的效益

## 专卖店架构设计指引



## 区域主管角色定义

全面负责区域内店铺的营运管理、监控、评核与店铺拓展、整改等工作，全力教导提升同事心态、知识、技巧，以达致公司对零售区域的销售目标、库存目标、盈利目标和服务目标，同时有效控制与平衡人力、物力、财力、时间、空间等资源

## 区域主管的职责和日常工作

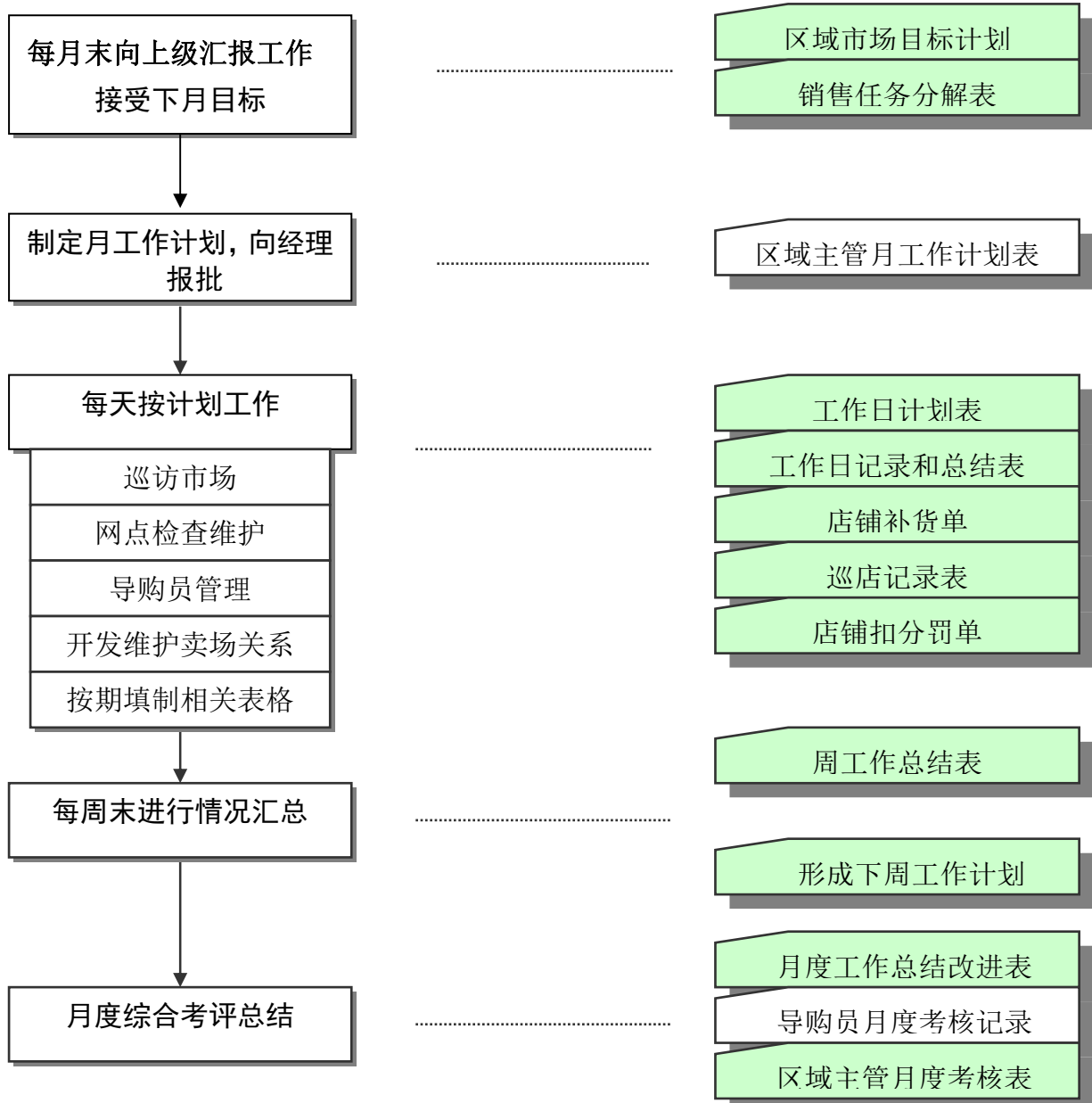
项目	工作职责	工作内容
人员管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 统筹区域内人员招聘的工作</li> <li>✧ 负责安排区域员工的日常工作及人员调配</li> <li>✧ 处理员工与员工、员工与公司的关系，作为沟通的桥梁</li> <li>✧ 人员培训、评核</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 依据人力配置计划及人员流失制订招聘计划</li> <li>➤ 运用适当的途径进行招聘</li> <li>➤ 依据区域发展合理调配人员</li> <li>➤ 协调员工之间的关系，及时解决存在的问题</li> <li>➤ 处理及反馈员工的意见和要求</li> <li>➤ 依据公司培训系统为不同级别的人员制定相关的培训计划</li> <li>➤ 按计划执行人员培训、考核和跟进</li> <li>➤ 定期为各级别人员作工作评核和绩效考核</li> <li>➤ 为公司储备和培养零售管理人才，配合公司发展</li> </ul>
财务管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 负责区域的费用管理与控制</li> <li>✧ 制定区域的盈利指标并实施监控</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 依据公司要求制订区域营运费用预算计划</li> <li>➤ 有效监控区域范围内的销售、库存、盈利目标的达成（按时完成区域内销售、库存、盈利的月度、季度、年度分析报表）</li> <li>➤ 监控各店铺营运费用，提供有效的控制费用流程和方法、制度</li> <li>➤</li> </ul>

项目	工作职责	工作内容
营运管理	✧ 监督区域内各店铺管理	➤ 定期巡视区域各店铺的运作，解决营运存在的问题 ➤ 及时向公司反馈和跟进问题
	✧ 负责区域内新开店铺的开业	➤ 依据公司的开铺计划制定开业流程和日程表 ➤ 进行工程验收 ➤ 安排相关人员分配工作，准备开业
	✧ 负责区域内销售目标的达成	➤ 依据公司整体销售目标及区域情况，分解并制定区域销售目标，分配到各店铺 ➤ 制定相应的工作计划 ➤ 收集各店铺每天营业额上报公司 ➤ 推动各店铺生意
	✧ 负责区域推广活动	➤ 依据公司要求及区域情况制定推广活动计划 ➤ 安排推广活动的实施 ➤ 执行对推广活动的成效分析和跟进
	✧ 负责加强区域与公司的沟通	➤ 代表公司定期拜访区域商场有关人员进行沟通 ➤ 依据公司制度及区域情况改善公司相关制度
	✧ 负责公司制度的落实与执行	➤ 与各级别人员讲解制度 ➤ 监控和考核各级别人员对制度的执行情况，➤ 处理和解决相关问题 ➤ 依据公司营运体系及区域情况不断完善区域营运体系和管理制度，使各项工作规范化、制度化
	✧ 负责完善区域运作体系及管理制度	



项目	工作职责	工作内容
资讯管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责区域市场信息的收集及反馈</li> <li>负责传达公司相关资讯</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定时巡视区域同类品牌店铺进行市场调查、信息收集</li> <li>及时向公司反馈相关调查结果</li> <li>清晰传达公司制度及最新文件</li> </ul>

### 区域主管工作流程



## 店长角色定义

店铺中的最高管理者，主要负责对店铺的评核、监察及管理工作，是店铺人、财、货、场监控管理的责任人，并身体力行地推动企业文化和品牌理念，建立与维护良好品牌形象和提供全面的专业的顾客服务。推动员工共同达致公司对店铺的销售目标、库存目标、盈利目标和服务目标。

## 店长工作职责与日常工作

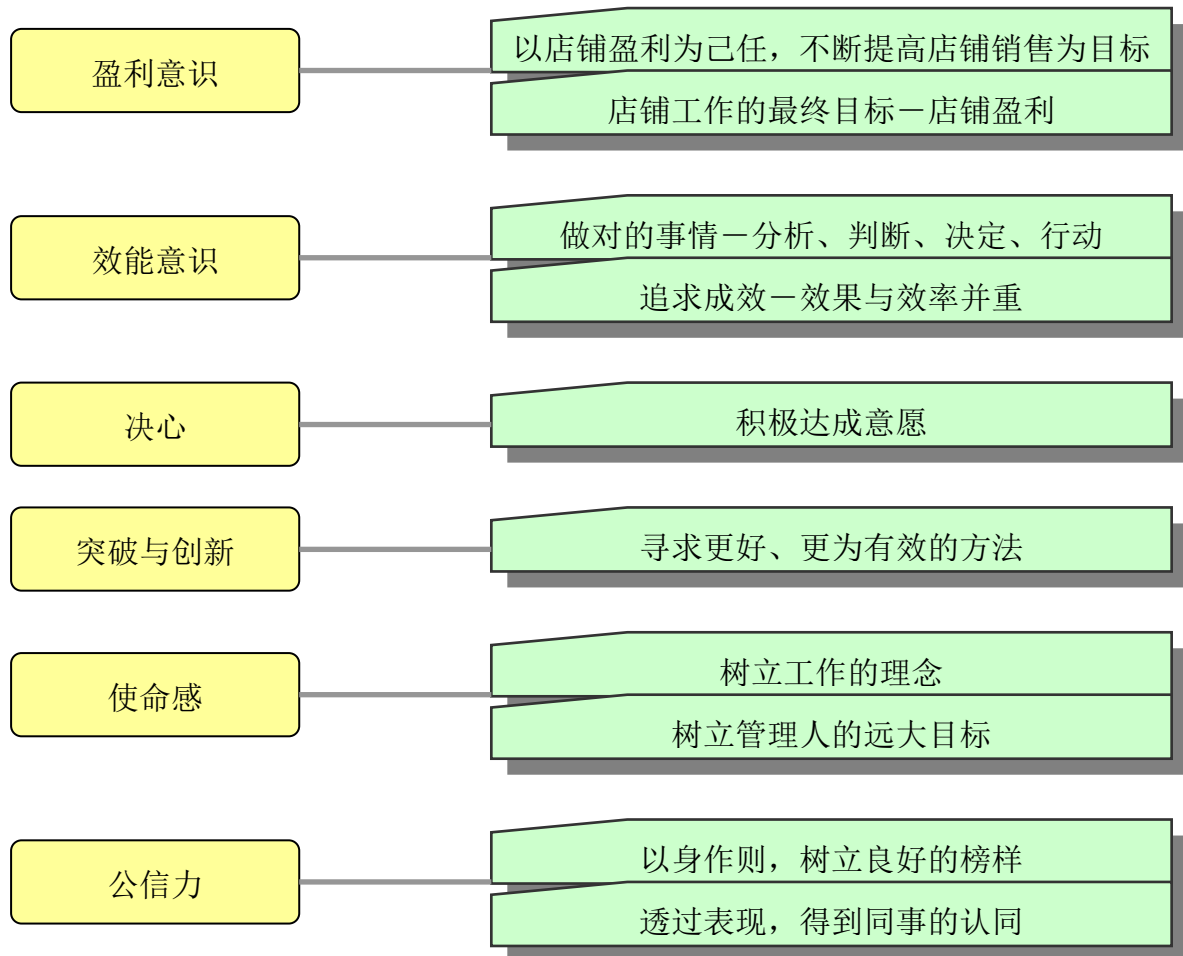
项目	工作职责	工作内容
店铺人员管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立并推动店铺团队建设营造积极、活力的团队合作气氛。共同达致公司的生意目标与服务目标。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>留意同事之间的关系，及时寻找根源并作出调解</li> <li>留意同事的服务，及时给予鼓励与建议</li> <li>时刻留意当班同事的气氛，适时提高同事士气</li> <li>留意同事的工作进度与表现，及时给予鼓励与建议</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>充当现场教练角色，协助同事改善/提高服务质素和工作的认知与技能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期做员工评核，并跟进</li> <li>留意同事工作表现，监督同事考勤</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>留意跟进同事表现，对符合晋升的同事给予针对性的辅导和推荐</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>与区长协商制定辅导计划</li> <li>按计划对同事进行辅导</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>检查员工的仪容仪表，以保持店铺亮丽、舒适的形象。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在同事上岗前检查其仪容仪表，建立专业形象</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>带领早会的开展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>同事工作情绪、状态的调整</li> <li>主持早会（时间控制在 10 分钟内）内容可包括：生意分析、推广介绍、产品介绍、设定生意目标、VM 介绍、员工站位等</li> <li>清晰表述早会内容，确保同事吸收、理解</li> <li>早会技巧详细见后说明</li> </ul>

项目	工作职责	工作内容
店铺货品管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 监察并督促同事谨慎处理货品进、销、调、存，避免出错</li> <li>◇ 定期检查后仓库存量、货品PLU、标识清晰，安全、合理摆放等，以便充分使用空间，提高同事取货效率</li> <li>◇ 培养同事爱惜商品，避免造成次货维护货品质量及次货处理</li> <li>◇ 合理及有条理性安排盘点工作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 所有货品进行往来的单据需核实并加签名</li> <li>➤ 检查后仓是否充分、合理使用空间，能否提高同事取货效率</li> <li>➤ 发现问题，及时处理</li> <li>➤ 能作修补的次货及时安排人员进行修补</li> <li>➤ 其他次货进行逐一查核，签名确认后安排退仓处理，并及时更新店铺存货资料</li> <li>➤ 制定盘点计划，安排人手分配</li> <li>➤ 向同事清晰表述盘点操作程序</li> <li>➤ 复核盘点结果后，签名确认</li> </ul>
店铺销售管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 留意及分析生意状况，从不同渠道分析店铺的生意表现，并在人员、货品、陈列方面等作出合理的调配</li> <li>◇ 提高数字敏感度，培养店铺同事对销售分析的数据性、跟进性、科学性和敏感度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 每天按时完成店铺的销售日报表和进销存报表，并进行销售、库存分析</li> <li>➤ 每天的 1400、1800、2100 时段向区域主管报告销售状况</li> <li>➤ 向店铺全体员工发布每时段的销售情况，离目标的差距，鼓励（或提醒）同事相关的工作跟进（或调整）</li> <li>➤ 每隔一小时了解生意情况，分析其比例、同期升跌幅度；每单、每员工生意额、SU 等。</li> <li>➤ 透过对《店长周工作汇报》的完成，对店铺整体销售、库存、促销推广、产品畅、慢流进行有效分析，并向区域主管（或自营部经理）提供处理建议</li> </ul>

项目	工作职责	工作内容
资讯分享与信息 管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 留意外界因素和市场竞争因素对生意的影响，并及时向区长反馈信息。</li> <li>◇ 建立规范的店铺文件管理流程和制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 根据上述资料的分析和衡量店铺的人手编排、货品分配、摆位等</li> <li>➤ 留意天气变化、外界环境变化及邻近对手的推广及销售情况，即时向区长反馈</li> <li>➤ 每周定期召开店长周例会，进行店铺销售周报的分析、汇报工作（内容包括：销售分析、库存分析、推广分析、同行竞争对比、人员状况、需公司协助跟进事宜）</li> </ul>
店铺财务 管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 每天进行营业结算，核实收款员的所有票据和现金，并作即时的封存或安排专人送行。</li> <li>◇ 严格执行公司财务制度和现金保管规范。</li> <li>◇ 严谨监察各级别员工（如突出检查收银机等）防止出现舞弊。</li> <li>◇ 有效控制店铺运营费用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 核对并有效监控每天营业额与票据相符</li> <li>➤ 合理、安全安排现金及票据的处理方法</li> <li>➤ 严格执行财务管理和票据管理制度与流程</li> <li>➤ 发放备用金，按规定安排备用金的使用</li> <li>➤ 定时进行抽查</li> <li>➤ 发现问题，即时处理并向区域主管反馈</li> <li>➤ 运营费用分为：固定费用和可变费用</li> <li>➤ 店长应合理控制可变费用（水电费、电话费、包装费用、文具易耗品费用等）</li> </ul>
店铺服务 管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 体现品牌服务标准性和统一性，严格执行公司的服务标准，提供超越顾客期望的服务</li> <li>◇ 顾客投诉的处理</li> <li>◇ 建立顾客与公司良好关系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 现场监控店铺全体员工提供统一和标准的顾客服务（具体标准和流程请见后附的《服务篇》）</li> <li>➤ 掌握处理顾客投诉的技巧（具体见后附）</li> <li>➤ 建立完善的顾客管理档案（包括顾客的姓名、联系方式、喜好、销售记录、过往的问题）</li> <li>➤ 定期沟通和主动联系顾客，保持情感交流</li> </ul>

项目	工作职责	工作内容
店铺货场管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 卖场上声、色、光、人、货、场的统一协调管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 随时跟进店铺卖场的 6 大版块的管理（详细标准请见《店长实务管理课程》内容）</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 留意店铺各项设施与设备（如电器、装修等）的运作正常</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 定期进行检查</li> <li>➤ 如出现问题，即时填写《店铺维修申请单》</li> <li>➤ 交工程部维修</li> <li>➤ 跟进维修情况</li> <li>➤ 定期进行检查</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 检查及留意店铺有否潜在危险（如走火通道、应急灯、电量负荷、灭火器材等）确保顾客、同事和货品安全，避免意外或损失</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 如出现问题，即时上报公司相关同事或填写《店铺维修申请单》</li> <li>➤ 跟进维修情况</li> <li>➤ 留意同事的使用过程，发现问题，即时提醒或教育同事</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 培养同事爱惜和合理运用公司资源（如文具、蒸馏水、胶袋等）的观念。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 合理调整货品的陈列，促进销售。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 根据公司《陈列天书》为标准指引，调整货品的陈列，促进销售提升</li> <li>➤ 及时因应天气节令、店铺实际销售情况调整货品陈列</li> <li>➤ 每周定期更换橱窗、模特、鞋服的挂版，减少鞋服的残损</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 检查店铺所有的 VM 道具（如海报、橱窗、模特、家私、POP 等），保持整洁、标识清晰及合理存放。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 每天营业前进行检查，确保卖场陈列和道具的鲜活、整洁，有效提升卖场气氛</li> <li>➤ 如发现问题，即时安排同事跟进或向营运部反映</li> </ul>

## 成功店长必须具备的态度和认知



## 成功店长必须具备的技巧和技能

### 1. 领导能力

- (1) 圆满地推动工作，达致工作目标
- (2) 有效进行店铺的组织与协调
- (3) 培养同事的向心力，凝聚力

### 2. 管理能力

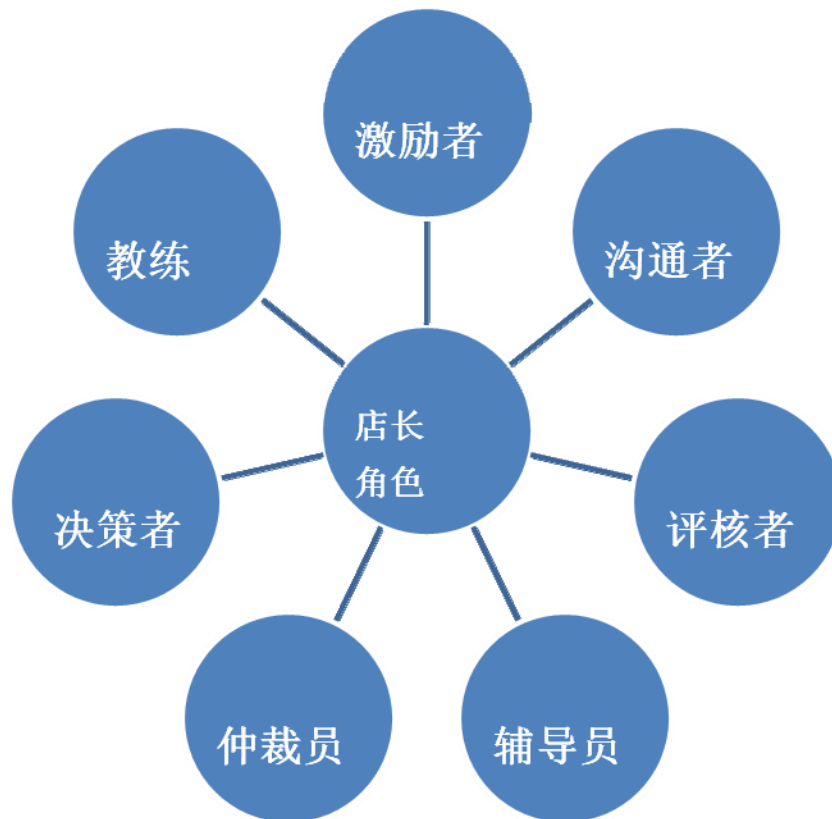
- (1) 观察、聆听、判断、决策、总结、回顾是有效管理的途径
- (2) 善于抓住管理的重点
- (3) 用数字来说话

### 3. 沟通能力

- (1) 掌握良好的沟通技巧，充当信息传递桥梁（与上级、下属、顾客的沟通）
- (2) 营造良好的互动、协助、积极的团队氛围



## 店长的角色



### 角色说明

沟通者— 组织内沟通的桥梁，善于聆听，及时反馈

评核者— 观察、评估、反馈、建议是评核的过程

教 练— 教导下属，不断提升同事的专业知识和技能

辅导员— 充当心理学家，充分关怀、了解下属，保持良好的工作状态

激励者— 充当啦啦队长，推动同事共同完成目标

仲裁员— 公平、公正、合理解决店铺问题

决策者— 细心思考，寻找方法，制定有效的计划，推动管理和销售的执行



## 店长每天工作流程

## 营业前

1. 营业前 30 分钟，进行考勤签到，并检查仪容仪表
2. 召开早会（控制在 10 分钟）（早会技巧详见后附）
3. 人员的定岗定位安排落实
4. 开业前工作（卖场、陈列、卫生、灯光、音响等）检查
5. 发放收款零钞

## 营业中

1. 检查人员岗位落实情况
2. 完成《销售日报表》《库存日报表》《补货单》等
3. 发送销售信息和报表、补货单等（如有电脑联网）
4. 现场营运管理（销售、服务、人员、货品、卖场等）
5. 安排人员充电（午餐）时间
6. 每 1400、1800、2100 正点向自营部经理报销售数据，并向整个店铺同事默契发布，鼓励或提醒同事需作相关跟进
7. 填写《店长交更本》做好工作的交接与跟进
8. 跟进交接班的现场点数工作
9. 进行店铺的自我评核，将发现问题记录
10. 准备明天早会的销售分析和问题跟进，下班前的检查
11. 晚会（回顾当天销售、服务等情况）

## 营业后

1. 进行销售的核对与核实，清点当天销售现金款项
2. 安排各岗位人员进行营业结束的整理工作（补货、陈列、卫生等）
3. 晚会（回顾当天销售、服务等情况）
4. 记录需跟进事宜在《店长交更本》
5. 检查设备、卖场安全，检查员工随身包袋等，集体离开





## 收款员角色定义

店铺运作之员工，主责店铺收款和现金管理、帐务工作、文件处理等工作。同时亦需为顾客提供专业周到的服务形象，创造销售业绩。

## 收款员职责与日常工作

项目	工作职责	工作内容
现金管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格执行公司财务管理制度和流程，保障店铺现金的安全、准确</li> <li>实施店铺收款工作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>核对每天的营业款项和票据</li> <li>按公司制度进行现金管理和及时送行（或及时送交款项至财务部），确保营业款项的安全、准确以及票据规范</li> <li>对店铺的备用金进行管理</li> <li>对店铺的销售发票进行管理和保管</li> <li>按制度开启发票，填写规范、清晰</li> <li>严格执行店铺的收款操作流程</li> <li>按服务标准实施店铺的收款工作（具体参照服务标准流程）</li> <li>每天向店长提交营业数据和销售报表</li> </ul>
文件管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>对店铺报表、盘点表等进行妥善保管</li> <li>对公司文件和相关资讯进行分类管理</li> <li>顾客档案的有效管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>对各类店铺报表进行分类保管，严禁透露店铺销售状况</li> <li>定期整理和清理各类文件和报表</li> <li>协助店长进行对文件的管理，重要的政策、制度向全体员工讲解，并落实签名确认</li> <li>定期整理顾客档案，并确保档案的安全性</li> </ul>
协助销售	<ul style="list-style-type: none"> <li>对店铺的销售承担一定的责任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>同样承担一定的销售目标，在现场提供优质的顾客服务</li> <li>在完成本职工作的同时，需协助同事完成店铺的销售</li> <li>协助店长进行现场的营业管理，跟进同事的销售、服务等表现</li> </ul>

## 资深销售员角色定义

店铺运作之员工，依据公司对店铺之生意、形象及服务等指示，负责执行店铺之日常运作，包括辅导同事、处理一般文件工作、代表公司接触顾客，在店长、副店长均不在店铺时，作为店铺之临时负责人。

## 资深销售员职责与日常工作

项目	工作职责	工作内容
人员方面	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 新入职人员的教练</li> <li>✧ 教导同事</li> <li>✧ 安排人员工作及站位</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 了解新同事的工作履历</li> <li>➤ 制定适当教练计划和日程表</li> <li>➤ 按照计划及日程表教导和跟进新同事的表现，及时提供 Feedback</li> <li>➤ 教导同事专业的产品知识及配衬</li> <li>➤ 教导同事专业销售技巧</li> <li>➤ 及时给予同事提供帮助</li> <li>➤ 根据店长安排，安排同事站位及分配工作</li> <li>➤ 旺场时加强同事的走位配合和呼应</li> </ul>
货品方面	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 负责货品进、出、退、存的处理</li> <li>✧ 负责次货及补货的处理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 到货时进行验收货品的处理</li> <li>➤ 按公司要求对调、退货品进行包装及复核</li> <li>➤ 按要求分类摆放后仓货品</li> <li>➤ 及时分析和掌握店铺库存情况，提供有效的建议给予店长</li> <li>➤ 按公司要求进行次货处理</li> <li>➤ 及时将售出货品及水货补回货场</li> </ul>
货场方面	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 检查及跟进货场的卫生</li> <li>✧ 检查及跟进货场的陈列</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 开业前检查 Logo 灯箱、地面、家私、收银台、POP 等各方面的卫生</li> <li>➤ 跟进没有做好的事项</li> <li>➤ 按照公司规定更换橱窗布置及模特着装</li> <li>➤ 依据公司要求定期整理 VM 摆设</li> <li>➤ 陈列物料的保管、申领、维护等</li> </ul>

## 销售人员（导购员）角色定义

店铺运作的基本员工，店铺中的执行层。主要负责店铺的销售工作，提供统一、规范的顾客服务，实施店铺的陈列，有效维护店铺和品牌的形象

### 导购员的职责和日常工作

项目	工作职责	工作内容
销售与服务方面	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成个人销售目标</li> <li>掌握产品知识和销售技巧，促进销售的提升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>认真学习产品知识，掌握良好的销售技巧，提高销售的成功率，提升业绩</li> <li>清晰店铺团队、个人的销售目标和销售进度，不断激励自己完成和超越目标</li> <li>维护良好的团队氛围，与同事共同达成销售，并协助同事工作开展</li> <li>严格执行公司的营运管理制度</li> <li>提供优质、专业的顾客服务（具体标准请参照《营运手册》之服务管理篇）</li> </ul>
货品方面	<ul style="list-style-type: none"> <li>进行货品进、出、退、存的处理</li> <li>掌握店铺库存状况</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>到货时进行货品验收</li> <li>按公司要求对调、退货品进行包装及复核</li> <li>按要求分类摆放后仓货品</li> <li>进行对库房的规范管理和摆放</li> <li>按公司要求进行次货处理</li> <li>及时将售出货品及水货补回货场</li> </ul>
货场方面	<ul style="list-style-type: none"> <li>实施店铺的陈列</li> <li>跟进店铺的卫生维护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>根据《陈列天书》进行店铺的陈列摆位</li> <li>定期（或根据天气情况）及时调整现场陈列</li> <li>销售过程中，随时留意卖场的安全与卫生状况，与同事保持默契配合</li> <li>依据公司要求定期整理 VM 摆设</li> <li>陈列物料的保管、维护等</li> </ul>

## 分公司招聘流程指引

招聘前	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根据公司发展制定年度人员编制计划</li> <li>2. 根据工作需求，制定部门人员编制计划</li> <li>3. 出现编制缺口，填写《招聘申请表》（内容包含工作职责、标准、用工条件等）给予人力资源部审批，确定招聘需求</li> <li>4. 人力资源部确认后，投入招聘的准备（确定招聘的形式、时间等相关招聘前准备工作）</li> <li>5. 招聘形式：猎头公司、媒体招聘广告、人才市场、互联网招聘、内部推荐</li> </ol>	<p>人力资源部 相关部门经理</p> <p>人力资源部</p> <p>人力资源部</p>
招聘过程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 发布招聘信息，进行初步筛选</li> <li>2. 人力资源部安排初试，填写《面试考核表》</li> <li>3. 经过人力资源部对人才综合考评（综合素质、基础技能、沟通能力、态度等）后，提供名单并安排复试</li> <li>4. 进行复试和相关考核（视乎岗位需求），确认</li> <li>5. 将确认名单交人力资源部，由人力资源部进行相关薪金、福利等报总经理审批</li> </ol>	<p>人力资源部</p> <p>人力资源部</p> <p>人力资源部</p> <p>相关部门</p> <p>人力资源部</p>
招聘后	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 确定录用名单和工作岗位</li> <li>2. 联系应聘人员，确定报到时间和相关资料的提供</li> <li>3. 安排入职人员的体检</li> <li>4. 填写《员工入职表》建立员工个人档案</li> <li>5. 为新员工进行介绍</li> <li>6. 提供新员工的《迎新课程》</li> </ol>	<p>人力资源部</p> <p>人力资源部</p> <p>人力资源部</p> <p>相关部门</p> <p>人力资源部</p>



## 分公司招聘、聘用流程说明

项目	内容	工作细则
人员招聘	1. 分公司所在地区人员的招聘	1. 公司内部人员招聘、面试和录用等工作由分公司人力资源部（人事部）负责实施 2. 专卖店招聘、面试、录用可根据公司招聘标准委托区域督导、自营经理代理
	2. 外区专卖店、专柜人员的招聘	1. 外区专卖店、专柜需招聘人员，可授权该店长（柜长）代理招聘和面试，必须符合公司相关规定的，报人事专员审核 2. 区域督导负责复试和录用工作。
	3. 外区新拓点人员的招聘	1. 由公司授权该区域督导代理招聘、面试和录用等工作。（按公司统一标准执行） 2. 专卖店人员面试时要填写《面试考核表》
新进员工手续办理指引	新进员工需提交资料	1. 查验学历、身份证、户籍证明原件后，退原件（留存复印件）。 2. 市级医院或防疫站健康检查表（健康证） 3. 收银员（外地）需交付“担保书” 4. 服装费 元（制服按金） 5. 提供“五证”（身份证、毕业证、健康证、计生证、失业证） 6. 外地员工需办理《计划生育证》《暂住证》 资料提交在确定录用之后，新进人员签字后寄人事部存个人档案
	新进员工要填写的表格	1. 由新进员工填写《员工入职表》 2. 由店长（区域督导）填写《面试考核表》和《新员工入职单》 3. 外区店铺录用人员表格填写后，于 2 天内回传公司人力资源部（人事部）备案

## 终端各职别人员招聘标准指引

职务	基础素质要求	经验/技能
店长	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 年龄 23 岁或以上</li> <li>2. 女性身高 1.58 米以上，男性身高 1.65 米以上，</li> <li>3. 高中毕业或以上（含技校、职校及中专）</li> <li>4. 品貌端正，开朗、诚实、吃苦耐劳，擅与人沟通</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 三年品牌专卖店工作经验，及至少一年以上的店铺营运管理经验</li> <li>2. 掌握基本的电脑操作，熟练操作 POS 机，并能收发 e-mail</li> <li>3. 具备良好的销售意识，对市场有良好的触觉，对数字敏感，善于销售分析</li> <li>4. 具备良好的沟通协调能力，积极自信，具感染力，善于营造团队氛围</li> <li>5. 具备良好的管理能力和强执行力</li> </ol>
收款员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 年龄 23 岁或以上，女性，身高 1.58 以上</li> <li>2. 高中以上毕业</li> <li>3. 诚实稳重、工作细致、稳定性高</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 至少一年以上品牌专卖店收款工作经验</li> <li>2. 熟练使用 POS 机、收款机，掌握基本电脑操作</li> <li>3. 了解基本的财务知识</li> <li>4. 工作务实，具备良好的执行力</li> <li>5. 具亲和力，具备良好的服务意识</li> </ol>
营业员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 年龄 18 岁或以上，男女均可</li> <li>2. 女性身高 1.58 以上，男性身高 1.65 以上</li> <li>3. 高中毕业或以上（含技校、职校及中专）</li> <li>4. 形象健康，笑容亲切，有服务意识</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具亲和力，乐于与人交流沟通</li> <li>2. 热爱零售行业，期望在零售行业发展</li> <li>3. 具备相关服装、鞋类、体育用品连锁专卖店销售经验者优先</li> </ol>

## 营运管理评核系统指引

### 营运管理评核目的：

1. 制定统一、规范的员工工作标准和行为准则，给予终端同事清晰、明确的工作指引，使店铺的管理更为标准化和规范化
2. 及时、有效检讨营运管理工作中不足，便于营运管理人员和培训管理人员制定调整方案，制定培训的目标和培训规划
3. 公平、公开、公正地实施对店铺员工的工作评核，有机结合分公司的晋升系统，为同事提供职业发展的空间和平台

### 营运管理评核对象：

分公司所有店铺同事（店长、副店长、销售人员、收款员）

### 营运管理评核系统内容：

项目	评核内容	评核对象	时限	备注
人员方面	销售人员工作表现评核表	营业员	转正、晋升或季度、年度评核	结合晋升系统的评核、考核操作，实施员工培养规划
	资深销售工作表现评核表	资深营业员		
	收款员工作表现评核表	收款员		
	店长（主管）工作表现评核表	店铺管理人员		
服务	店铺环境评核表	店铺陈列、环境	1 次/月	
	店铺服务评核表	全体员工服务	1 次/月	

说明：

1. 人员定期评核，有效提升同事的表现和店铺的整体表现，同时，结合分公司的晋升考评系统（评核、考核、跟进、晋升），可为同事创造更好的个人发展规划，为分公司的发展储备人才
2. 店铺的服务评核，可每月定期执行，也可以由区域主管在巡店过程中进行有效的店铺营运工作检查，提供店长和营运管理人员清晰的标准和指引
3. 自营店铺可每月进行店铺评核后，按各店的评核分数进行公布评比，促进自营店的良性竞争氛围，为分公司年度优秀零售店的评比提供客观、公正的数据支持

具体请参照后附的表格



## 工作表现评核书（营运部同事适用）

员工姓名：_____	店铺名称：_____
员工编号：_____	店长姓名：_____
任职年期：_____	评核时段：_____
<p>请于适当的□内加上“✓”号，如发觉评核的内容还未能充分反映同事之实际表现，评核者可按照实际情况作出适当的补充</p>	
以下评核之表现准则： 店员适用：由 1-15 项 分	总分：108
资深/主管：由 1-20 项	总分：128

## 第一部分：个人素质

项目内容	评核准则			
	很少做到（1分）	部分做到（2分）	基本做到（3分）	经常做到（4分）
1. 诚信品格	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 工作态度				
a. 主动性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. 正面心态	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. 积极	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. 有责任感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 团队合作				
a. 主动沟通	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. 经常协助同事	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. 注重工作分享	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. 尊重与礼貌待人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 第二部分：销售情况

项目内容	评核准则			
	1分	2分	3分	4分
4. 销售目标达成情况	半年内有3个月 达成个人销售目 标 <input type="checkbox"/>	半年内有4个月 达成个人销售目 标 <input type="checkbox"/>	半年内有5个月 达成个人销售目 标 <input type="checkbox"/>	连续6个月均达 致个人销售目标 <input type="checkbox"/>





## 第三部分：考勤状况

项目内容	评核准则			
	1 分	2 分	3 分	4 分
5. 守时 a. 准时报到及换好制服	半年内有 4 次或以上迟到记录或未及时换好制服 <input type="checkbox"/>	半年内有 3 次迟到记录或未及时更换制服 <input type="checkbox"/>	半年内有 2 次迟到记录或未及时更换制服 <input type="checkbox"/>	半年内有 1 次迟到记录或未及时更换制服 <input type="checkbox"/>
b. 饭后报到	半年内有 4 次或以上过时记录 <input type="checkbox"/>	半年内有 3 次上食饭过时记录 <input type="checkbox"/>	半年内有 2 次食饭过时记录 <input type="checkbox"/>	半年内有 1 次食饭过时记录 <input type="checkbox"/>

## 第四部分：服务状态

项目内容	评核准则			
	1 分	2 分	3 分	4 分
6. 招呼顾客 a. 笑容	甚少笑容, 给人一个冷漠的感觉 <input type="checkbox"/>	中间有笑容, 而于繁忙时间则很少微笑 <input type="checkbox"/>	笑容足够, 而于繁忙时间亦有颇多微笑 <input type="checkbox"/>	时时保持亲切笑容, 给人一个平易近人的感觉, 能感染其他同事 <input type="checkbox"/>
b. 主动向顾客招呼	欠主动招呼顾客 <input type="checkbox"/>	间中招呼顾客, 但很公式化, 像例行公事 <input type="checkbox"/>	做到招呼顾客的要求, 繁忙时间亦颇多时间能够做到 <input type="checkbox"/>	非常主动招呼顾客, 经常尝试不同形式的招呼方法, 亦能带起店铺的工作气氛 <input type="checkbox"/>
7. 主动向客人介绍产品吸引的地方	甚少介绍货品吸引的地方, 通常站在一旁等候客人要求 <input type="checkbox"/>	(i) 间中向顾客介绍货品 (ii) 只是机械式地介绍货品, 例如说「请随便看」. 「可以试试」等句 <input type="checkbox"/>	经常留意有需要之顾客, 以不同形式的手法介绍货品, 而顾客接受程度则一般 <input type="checkbox"/>	能与顾客打开话题, 并能按照顾客的需要推销货品, 顾客亦乐于聆听 <input type="checkbox"/>
8. 主动建议顾客试身	甚少建议试身, 通常站在一旁等候顾客要求 <input type="checkbox"/>	(i) 间中向顾客建议试身 (ii) 只是机械式地说「可以试试」等句 <input type="checkbox"/>	经常留意有需要之顾客, 以不同形式的手法建议试身, 而顾客接受程度则一般 <input type="checkbox"/>	与顾客沟通非常成功, 能按照顾客的需要鼓励他/她试穿, 并获得认同所介绍的货品 <input type="checkbox"/>
9. 顾客试身 礼貌地带领顾客到试身室 *以非繁忙时间为准	只将适当尺码之货品给予顾客, 没带顾客到试身室 <input type="checkbox"/>	将适当尺码之货品给予顾客, 指示客人自行到试身室, 没有清楚交待其他同事协助 <input type="checkbox"/>	(i) 礼貌地带领顾客到试身室; 或 (ii) 清楚交待其他同事帮助顾客 <input type="checkbox"/>	经常带领顾客到试身室外, 并细心照顾客人, 提醒客人有修改服务 <input type="checkbox"/>

项目内容	评核准则			
	1 分	2 分	3 分	4 分
店长/副店长于填写评核期间即时于货场选取货品样本，看同事能否说出下列资料。				
10. 产品知识 a. 让同事触摸质料等 b. 说明鞋类的识别、功能等	(i) 不能回答鞋服等产品知识 (ii) 说出错误的产品面料功能 <input type="checkbox"/>	只能回答产品的基础质料识别， <input type="checkbox"/>	准确回答产品的质料、识别、功能 <input type="checkbox"/>	快速说明产品的各项卖点（质料、设计、功能、洗涤保养等） <input type="checkbox"/>
b. 主动介绍货品 FAB/USP	并不熟悉产品，故没有介绍货品的FAB/USP <input type="checkbox"/>	只是顾客询问时才说出货品优点，只运用「舒服，耐用」等一般优点，未能有针对性 <input type="checkbox"/>	能主动介绍货品FAB/USP，未能灵活运用 <input type="checkbox"/>	能主动介绍货品FAB/USP 并灵活运用，令顾客接受 <input type="checkbox"/>
11. 附加推销	很少有附加推销 <input type="checkbox"/>	只是公式化地提出：「有没有其他需要？」「你看看其他款式吧！」等 <input type="checkbox"/>	偶然能有效地向顾客作附加推销 <input type="checkbox"/>	因应不同顾客的需要，作多种形式的附加推销，提升生意 <input type="checkbox"/>
12. 查货及售后服务	没有向顾客建议公司的查货及其他售后服务(例如改裤，更换货品) <input type="checkbox"/>	有向顾客建议公司的查货及其它售后服务，但欠缺跟进 <input type="checkbox"/>	经常向顾客建议公司的查货服务，亦能交带并确保跟进 <input type="checkbox"/>	经常向顾客建议查货及其他售后服务，除确保跟进外同时亦经常能成功建议顾客转购或增购公司其它物品 <input type="checkbox"/>
13. 招呼顾客离开 包括：多谢顾客，并邀请顾客再次光临	没有向顾客道别 <input type="checkbox"/>	只是偶然向顾客说“再见”、“多谢”等 <input type="checkbox"/>	经常有道别声，但繁忙时间表现仍需改善 <input type="checkbox"/>	完全体现有始有终的顾客服务，繁忙时间亦表现良好 <input type="checkbox"/>

## 第五部分：店铺运作

项目内容	评核准则			
	1 分	2 分	3 分	4 分
14. 熟悉店铺 a. 货品摆位	不时忘记货场货品最新摆位，令销售所需时间相应增加 <input type="checkbox"/>	对货场货品摆位有基本概念，虽仍未熟悉，但正改善中 <input type="checkbox"/>	熟悉货场货品之摆位，能准确地取货 <input type="checkbox"/>	非常熟悉货场货品之摆位，能迅速而准确地替顾客取货，亦能主动帮助其他同事 <input type="checkbox"/>



项目内容	评核准则			
	1 分	2 分	3 分	4 分
b. 后仓货品分布	经常忘记后仓货品最新摆位, 令销售时间增加  <input type="checkbox"/>	对后仓货品摆位有基本概念, 仍未熟悉, 改善中  <input type="checkbox"/>	熟悉后仓货品摆位, 能快捷准确取货, 帮助销售  <input type="checkbox"/>	非常熟悉后仓货品摆位, 能迅速准确取货并能经常协助同事认知后仓摆位  <input type="checkbox"/>
15. 处理货品 a. 处理水货, 补货及后仓上货	慢, 没有条理  <input type="checkbox"/>	快但乱  <input type="checkbox"/>	整齐准确, 速度一般  <input type="checkbox"/>	快而准  <input type="checkbox"/>
b. 收货和退货	不清晰收、退货的流程  <input type="checkbox"/>	了解收退货的流程, 效率慢, 准确度差  <input type="checkbox"/>	清晰收退货的程序, 独立工作并有良好的效率和准确  <input type="checkbox"/>	准确并高效处理收退货, 并能经常教导、协助同事  <input type="checkbox"/>
c. 次货处理	不清晰次货处理的程序和标准要求  <input type="checkbox"/>	了解次货处理的程序, 未能按照标准严格执行操作  <input type="checkbox"/>	清晰次货处理的程序, 按标准与要求快速处理和跟进  <input type="checkbox"/>	准确并高效跟进次货处理, 并经常教导、协助同事完成工作  <input type="checkbox"/>

#### 第六部分：其他职责（适用于 SS/INCHARGE 同事）

项目内容	评核准则			
	1 分	2 分	3 分	4 分
16. 货场摆位 (VM)	尚未能按照陈列指引之理论及技巧进行货场陈设  <input type="checkbox"/>	能初步掌握货场陈设的理论和技巧, 但仍需多加练习  <input type="checkbox"/>	根据《陈列天书》, 能大部份掌握货场陈设的理论和技巧, 只需间中作出跟进  <input type="checkbox"/>	货场陈设的理论和技巧均成熟, 能独立地按《陈列天书》处理, 亦能灵活地变通应用  <input type="checkbox"/>
17. 橱窗陈设	尚未能按照陈列指引之理论及技巧进行橱窗的摆设和配衬  <input type="checkbox"/>	根据陈列指引, 能初步掌握橱窗陈设的理论和技巧, 但仍需多加练习  <input type="checkbox"/>	根据《陈列天书》, 能大部份掌握橱窗陈设的理论和技巧, 只需间中作出跟进  <input type="checkbox"/>	橱窗陈设的理论和技巧均成熟, 能独立地按《陈列天书》处理, 亦能灵活地变通应用  <input type="checkbox"/>
18. 教导同事	教导有关心态或技巧方面仍需多加练习, 暂时仍未适合教导工作  <input type="checkbox"/>	初步进行教导工作, 但缺乏技巧  <input type="checkbox"/>	教导技巧能初步掌握, 并能按部就班, 但间中仍需店长作出指导  <input type="checkbox"/>	能有效掌握教导同事的技巧, 并能按照不同同事的吸收能力而作出适当之调整  <input type="checkbox"/>



项目内容	评核准则			
	1 分	2 分	3 分	4 分
19. 计划组织	处理文件及联络等事件尚未能按先后次序作出安排,有多次未能依期完成工作  <input type="checkbox"/>	处理文件及联络等事件尚未能按先后次序作出安排,但大部份工作均能依期完成  <input type="checkbox"/>	处理文件及联络等事件懂得按先后次序作出安排,而大部份工作均能依期完成  <input type="checkbox"/>	处理文件及联络等事件懂得安排先后次序,安排大部份工作均能依期完成,亦能安排其他同事适当地分担工作  <input type="checkbox"/>
20. 领导才能	未能以身作则及带动其他同事  <input type="checkbox"/>	能以身作则,但未能带动其他同事  <input type="checkbox"/>	能以身作则及带动其他同事,但仍需与店长及副店长建立默契  <input type="checkbox"/>	与店长及副店长建立良好的默契,并能以身作则,带动同事达到理想的表现  <input type="checkbox"/>

## 第七部分：人员及客户服务管理（适用于店长/副店长）

项目内容	评核准则			
	1 分	2 分	3 分	4 分
21. 以身作则,树立良好典范	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 建立主动有效的沟通渠道（上司、下属）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 教导同事,并作有效跟进、调整	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 有效委任工作并给予正确的指引	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 有效跟进同事表现并作评核	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 主持有效早会,正面传递公司资讯	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 具推动力和感染力,善于推动人员士气	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 合理编制更表,充分运用人力资源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 有效处理顾客投诉,维护公司、品牌形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 维持并统一店铺人员的服务标准	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**第八部分：货场及货品管理**

项目内容	评核准则			
	1 分	2 分	3 分	4 分
31. 因应天气节令及时跟进及调整 VM 摆位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 有效维护公司整体形象和陈列统一	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. 有效监控店铺的合理库存量，及时分析销售状况	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 有效委任工作并给予正确的指引	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 有效处理突发事件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**第九部分：管理理念和心态**

项目内容	评核准则			
	1 分	2 分	3 分	4 分
36. 以正面的态度进行沟通和传递	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. 不断学习，提升个人的管理能力和工作技巧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. 不断寻求有效的方式方法提升店铺生意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. 保持积极正面的心态	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. 富于创意，突破思维和框框	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**第十部分：综合意见（评核人因应同事情况，给予调整的建议和跟进计划）**

存在问题：	改善建议：	跟进计划：
1. _____	1. _____	1. _____
_____	_____	_____
2. _____	2. _____	2. _____
_____	_____	_____
3. _____	3. _____	3. _____
_____	_____	_____

区长签名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_ 营运经理：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_



## 店铺环境总体评核

店铺名称: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

评核员 : \_\_\_\_\_

时间: \_\_\_\_\_

	差 (1 分)	欠佳 (2 分)	好 (3 分)	很好 (4 分)
1. 招牌灯光	<input type="checkbox"/> 没开招牌灯	<input type="checkbox"/> 光线暗淡	<input type="checkbox"/> 光线适中	<input type="checkbox"/> 光线明亮吸引
2. 店内灯光照明	<input type="checkbox"/> 部分灯没亮	<input type="checkbox"/> 过光/暗淡	<input type="checkbox"/> 光线适中	<input type="checkbox"/> 光线明亮吸引
3. 地面清洁	<input type="checkbox"/> 有明显污渍	<input type="checkbox"/> 死角处有污渍	<input type="checkbox"/> 清洁干净	<input type="checkbox"/> 极干净卫生
4. 货品陈列	<input type="checkbox"/> 凌乱	<input type="checkbox"/> 少许凌乱	<input type="checkbox"/> 整齐归一	<input type="checkbox"/> 极整洁, 摆放归一、吸引
5. 橱窗陈列	<input type="checkbox"/> 模特着装凌乱不干净	<input type="checkbox"/> 模特着装少许凌乱、陈旧	<input type="checkbox"/> 模特着装整齐摆放归一	<input type="checkbox"/> 模特着装极整齐, 摆放归一吸引
6. 橱窗价钱	<input type="checkbox"/> 没显示或破旧	<input type="checkbox"/> 摆放少许凌乱、陈旧	<input type="checkbox"/> 价钱清晰摆放	<input type="checkbox"/> 价钱清晰, 极整洁、划一摆放
7. 温度	<input type="checkbox"/> 没开冷气	<input type="checkbox"/> 太热/太冻	<input type="checkbox"/> 温度适中	<input type="checkbox"/> 凉快舒服
8. 音响	<input type="checkbox"/> 没有音响或音响太嘈	<input type="checkbox"/> 音乐过于响亮或过低/过于缓慢	<input type="checkbox"/> 音乐适中	<input type="checkbox"/> 音乐轻快、适中, 及公司指定
9. 货场气氛	<input type="checkbox"/> 沉闷	<input type="checkbox"/> 有点沉闷	<input type="checkbox"/> 较活跃	<input type="checkbox"/> 非常活跃, 有购物气氛
10. 收银台	<input type="checkbox"/> 凌乱	<input type="checkbox"/> 欠整齐	<input type="checkbox"/> 清洁整齐	<input type="checkbox"/> 极清洁整齐
11. 试衣间	<input type="checkbox"/> 脏、有异味	<input type="checkbox"/> 有纸屑、胶袋	<input type="checkbox"/> 整洁	<input type="checkbox"/> 极整洁、清新

得分: 

意见或建议: \_\_\_\_\_

---



---



## 店务员评核

店铺名称: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

员工姓名: \_\_\_\_\_ (工号: \_\_\_\_\_)

时间: \_\_\_\_\_

一、仪 容	差 (1 分)	欠佳 (2 分)	好 (3 分)	很好 (4 分)
1. 制服整洁	<input type="checkbox"/> 有明显污渍/异味	<input type="checkbox"/> 有皱折	<input type="checkbox"/> 整齐清洁	<input type="checkbox"/> 极整洁、烫贴
2. 头发	<input type="checkbox"/> 有头皮/凌乱/配戴夸张饰物	<input type="checkbox"/> 欠清洁干净	<input type="checkbox"/> 整齐清洁	<input type="checkbox"/> 极整洁, 发式具时代感
3. 妆容	<input type="checkbox"/> 没有任何化妆	<input type="checkbox"/> 部分有化妆	<input type="checkbox"/> 化淡妆	<input type="checkbox"/> 妆容精神时尚
4. 精神面貌	<input type="checkbox"/> 无精打采/呆滞	<input type="checkbox"/> 精神涣散	<input type="checkbox"/> 精神爽利	<input type="checkbox"/> 精神、有冲劲
5. 站立姿势	<input type="checkbox"/> 依傍货架	<input type="checkbox"/> 站姿欠端庄	<input type="checkbox"/> 站姿端庄	<input type="checkbox"/> 端庄大方
6. 员工牌配戴于襟前	<input type="checkbox"/> 没有配戴	<input type="checkbox"/> 有配戴但位置不正	<input type="checkbox"/> 配戴正确	<input type="checkbox"/> 正确配戴并能保持整洁

得分: 

意见或建议: \_\_\_\_\_

二、打招呼	差 (1 分)	欠佳 (2 分)	好 (3 分)	很好 (4 分)
1. 笑容	<input type="checkbox"/> 没有笑容	<input type="checkbox"/> 机械化笑容	<input type="checkbox"/> 笑容友善	<input type="checkbox"/> 笑容亲切舒服
2. 目光接触	<input type="checkbox"/> 没有	<input type="checkbox"/> 偶有才望望	<input type="checkbox"/> 诚意的	<input type="checkbox"/> 极诚意及稳定
3. 礼貌用语: 早上好! 欢迎光临!	<input type="checkbox"/> 没有招呼语	<input type="checkbox"/> 有招呼语但较机械化	<input type="checkbox"/> 亲切有礼	<input type="checkbox"/> 极亲切有礼
4. 声线	<input type="checkbox"/> 细 声	<input type="checkbox"/> 欠清晰	<input type="checkbox"/> 清晰响亮	<input type="checkbox"/> 清晰柔和

得分: 

意见或建议: \_\_\_\_\_



三、销售过程	差 (1 分)	欠佳 (2 分)	好 (3 分)	很好 (4 分)
1. 主动性	<input type="checkbox"/> 极被动及不招呼客人	<input type="checkbox"/> 较被动, 客人叫到才提供服务	<input type="checkbox"/> 看到客人对货品有兴趣主动介绍	<input type="checkbox"/> 主动、专业地介绍货品, 能激起客人的购买欲
2. 对货品摆放位置	<input type="checkbox"/> 都不熟悉	<input type="checkbox"/> 少数不熟悉	<input type="checkbox"/> 均熟悉	<input type="checkbox"/> 非常熟悉
3. 服务态度	<input type="checkbox"/> 冷 漠	<input type="checkbox"/> 欠礼貌	<input type="checkbox"/> 有礼貌	<input type="checkbox"/> 诚恳、亲切
4. 产品知识	<input type="checkbox"/> 一问三不知	<input type="checkbox"/> 略懂, 但不熟	<input type="checkbox"/> 熟 悉	<input type="checkbox"/> 非常熟悉
5. 留意顾客需要	<input type="checkbox"/> 没有提供协助	<input type="checkbox"/> 偶有咨询客人	<input type="checkbox"/> 主动提供协助	<input type="checkbox"/> 洞悉需要, 极诚意协助
6. 试 穿	<input type="checkbox"/> 任由客人自己试	<input type="checkbox"/> 指客人自己到试衣间试衣	<input type="checkbox"/> 有礼貌地带客人到试衣间	<input type="checkbox"/> 有邀请手势, 礼貌地邀请客人到试衣间试衣
7. 说话技巧	<input type="checkbox"/> 说话粗鲁	<input type="checkbox"/> 太直接	<input type="checkbox"/> 婉转、有礼	<input type="checkbox"/> 极得体, 客人很接受
8. 销售技巧	<input type="checkbox"/> 毫无技巧	<input type="checkbox"/> 有耐性, 但不懂把握时机	<input type="checkbox"/> 能主动引导顾客购物	<input type="checkbox"/> 专业自然, 恰到好处
9. 附加推销	<input type="checkbox"/> 没有做	<input type="checkbox"/> 例行公事地做	<input type="checkbox"/> 主动作附加推销	<input type="checkbox"/> 主动、专业, 客人成功接受
10.取 货	<input type="checkbox"/> 极慢/不准确	<input type="checkbox"/> 准确但慢	<input type="checkbox"/> 较 快	<input type="checkbox"/> 准确, 有效率
11.安排付款	<input type="checkbox"/> 客人自己到收银台付款	<input type="checkbox"/> 叫客人自己到收银台付款	<input type="checkbox"/> 主动带客人到收银台付款	<input type="checkbox"/> 礼貌及有邀请手势地带客人到收银台付款

得分:

意见或建议: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_





## 收银员评核

店铺名称: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

员工姓名: \_\_\_\_\_ (工号: \_\_\_\_\_)

时间: \_\_\_\_\_

一、仪 容	差 (1 分)	欠佳 (2 分)	好 (3 分)	很好 (4 分)
1. 制服整洁	<input type="checkbox"/> 有明显污渍/异味	<input type="checkbox"/> 有皱折	<input type="checkbox"/> 整齐清洁	<input type="checkbox"/> 极整洁、烫贴
2. 头发	<input type="checkbox"/> 有头皮/凌乱/配戴夸张饰物	<input type="checkbox"/> 欠清洁干净	<input type="checkbox"/> 整齐清洁	<input type="checkbox"/> 整洁,具时代感
3. 妆容	<input type="checkbox"/> 没有任何化妆	<input type="checkbox"/> 部分有化妆	<input type="checkbox"/> 化淡妆	<input type="checkbox"/> 妆容精神时尚
4. 精神面貌	<input type="checkbox"/> 无精打采/呆滞	<input type="checkbox"/> 精神涣散	<input type="checkbox"/> 精神爽利	<input type="checkbox"/> 神采奕奕
5. 站立姿势	<input type="checkbox"/> 依傍货架	<input type="checkbox"/> 站姿欠端庄	<input type="checkbox"/> 站姿端庄	<input type="checkbox"/> 端庄大方
6. 员工牌配戴于襟前	<input type="checkbox"/> 没有配戴	<input type="checkbox"/> 有配戴但位置不正	<input type="checkbox"/> 配戴正确	<input type="checkbox"/> 正确配戴并能保持整洁

得分: 

意见或建议: \_\_\_\_\_

二、打招呼	差 (1 分)	欠佳 (2 分)	好 (3 分)	很好 (4 分)
1. 点 头	<input type="checkbox"/> 没有点头	<input type="checkbox"/> 机械化	<input type="checkbox"/> 有礼貌	<input type="checkbox"/> 诚意有礼且时间恰当
2. 笑 容	<input type="checkbox"/> 没有笑容	<input type="checkbox"/> 机械化	<input type="checkbox"/> 笑容亲切	<input type="checkbox"/> 热情亲切
3. 目光接触	<input type="checkbox"/> 没 有	<input type="checkbox"/> 冷 淡	<input type="checkbox"/> 诚意的	<input type="checkbox"/> 极诚意及稳定
4. 礼貌用语	<input type="checkbox"/> 没 有	<input type="checkbox"/> 较机械化	<input type="checkbox"/> 有礼貌	<input type="checkbox"/> 真诚有礼

得分: 

意见或建议: \_\_\_\_\_



三、收银过程	差 (1分)	欠佳 (2分)	好 (3分)	很好 (4分)
1. 将售卖资料输入 电脑收银系统	<input type="checkbox"/> 不熟练、极慢	<input type="checkbox"/> 欠速度	<input type="checkbox"/> 迅 速	<input type="checkbox"/> 动作迅速、熟练
2. 整理/折叠商品	<input type="checkbox"/> 没 有	<input type="checkbox"/> 马虎、欠整齐	<input type="checkbox"/> 整 齐	<input type="checkbox"/> 又快又整齐
3. 清楚告知顾客需 付总值及件数	<input type="checkbox"/> 没有告知	<input type="checkbox"/> 欠清楚	<input type="checkbox"/> 清 楚	<input type="checkbox"/> 极清楚有礼
4. 复核所收款项	<input type="checkbox"/> 没复述	<input type="checkbox"/> 复述不清楚	<input type="checkbox"/> 清楚复述	<input type="checkbox"/> 清晰准确复述
5. 邀请顾客在信用 卡单据上签名	<input type="checkbox"/> 机械化	<input type="checkbox"/> 语言欠礼貌	<input type="checkbox"/> 诚意及有礼	<input type="checkbox"/> 极诚意有礼
6. 礼貌地将找赎/信 用卡交还	<input type="checkbox"/> 放在收银台	<input type="checkbox"/> 单手给客人	<input type="checkbox"/> 诚意有礼	<input type="checkbox"/> 诚意有礼/双手 递送
7. 声 线	<input type="checkbox"/> 细 声	<input type="checkbox"/> 欠清晰	<input type="checkbox"/> 清晰响亮	<input type="checkbox"/> 清晰柔和
8. 向客人作附加推 销	<input type="checkbox"/> 没 有	<input type="checkbox"/> 随便提一提	<input type="checkbox"/> 清晰介绍,主 动推介	<input type="checkbox"/> 积极游说客人, 讲解推广活动

得分:

四、与顾客道别	差 (1分)	欠佳 (2分)	好 (3分)	很好 (4分)
1. 道别邀请再光临	<input type="checkbox"/> 没 有	<input type="checkbox"/> 较机械化	<input type="checkbox"/> 有礼貌地	<input type="checkbox"/> 极诚意有礼地
2. 目光接触	<input type="checkbox"/> 没 有	<input type="checkbox"/> 欠自然	<input type="checkbox"/> 诚意的	<input type="checkbox"/> 极诚意及稳定
3. 笑容	<input type="checkbox"/> 没有笑容	<input type="checkbox"/> 机械化	<input type="checkbox"/> 笑容友善	<input type="checkbox"/> 亲切舒服

得分:

意见或建议: \_\_\_\_\_



## 保安员评核

店铺名称: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

保安姓名: \_\_\_\_\_

时间: \_\_\_\_\_

	差 (1 分)	欠佳 (2 分)	好 (3 分)	很好 (4 分)
1. 保持制服整洁	<input type="checkbox"/> 有明显污渍	<input type="checkbox"/> 有皱折	<input type="checkbox"/> 整齐清洁	<input type="checkbox"/> 极整齐清洁
2. 头发整洁	<input type="checkbox"/> 有头皮/凌乱	<input type="checkbox"/> 欠清洁干净	<input type="checkbox"/> 整 洁	<input type="checkbox"/> 极整洁
3. 站立姿势	<input type="checkbox"/> 依傍货架	<input type="checkbox"/> 站姿不直	<input type="checkbox"/> 站姿端正	<input type="checkbox"/> 站姿端正, 精神
4. 精神面貌	<input type="checkbox"/> 无精打采/呆滞	<input type="checkbox"/> 精神涣散	<input type="checkbox"/> 有精神	<input type="checkbox"/> 精神奕奕
5. 留意货场情况	<input type="checkbox"/> 没有留意、倾计	<input type="checkbox"/> 偶有留意	<input type="checkbox"/> 时刻留意	<input type="checkbox"/> 非常警惕
6. 维持货场秩序	<input type="checkbox"/> 没有维持秩序	<input type="checkbox"/> 未能有效维持秩序, 反应慢	<input type="checkbox"/> 有效维持货场秩序	<input type="checkbox"/> 反应迅速, 处理恰当

得分: 

意见或建议: \_\_\_\_\_

---



---



---



## 店长评核

店铺名称: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

员工姓名: \_\_\_\_\_

时间: \_\_\_\_\_

一、仪 容	差 (1 分)	欠佳 (2 分)	好 (3 分)	很好 (4 分)
1. 制服整洁	<input type="checkbox"/> 有明显污渍/异味	<input type="checkbox"/> 有皱折	<input type="checkbox"/> 整齐清洁	<input type="checkbox"/> 极整洁、烫贴
2. 头发	<input type="checkbox"/> 有头皮/凌乱/配戴夸张饰物	<input type="checkbox"/> 欠清洁干净	<input type="checkbox"/> 整齐清洁	<input type="checkbox"/> 极整洁,具时代感
3. 妆容	<input type="checkbox"/> 没有任何化妆	<input type="checkbox"/> 部分有化妆	<input type="checkbox"/> 化淡妆	<input type="checkbox"/> 妆容精神时尚
4. 精神面貌	<input type="checkbox"/> 无精打采/呆滞	<input type="checkbox"/> 精神涣散	<input type="checkbox"/> 精神爽利	<input type="checkbox"/> 精神奕奕
5. 站立姿势	<input type="checkbox"/> 依傍货架	<input type="checkbox"/> 站姿不直,欠端庄	<input type="checkbox"/> 站姿端庄	<input type="checkbox"/> 端庄大方
6. 员工牌配戴于襟前	<input type="checkbox"/> 没有配戴	<input type="checkbox"/> 有配戴但位置不正	<input type="checkbox"/> 配戴正确	<input type="checkbox"/> 正确配戴并能保持整洁

得分: 

二、货场管理	差 (1 分)	欠佳 (2 分)	好 (3 分)	很好 (4 分)
1. 留意员工走位	<input type="checkbox"/> 没有留意	<input type="checkbox"/> 偶有留意	<input type="checkbox"/> 有留意,并作安排	<input type="checkbox"/> 极敏锐,更能即时安排适当补位
2. 督促员工表现	<input type="checkbox"/> 没有督促	<input type="checkbox"/> 偶有督促	<input type="checkbox"/> 督促并作出指导	<input type="checkbox"/> 能及时督促并即时作出指导
3. 留意货场货品存量	<input type="checkbox"/> 没有留意	<input type="checkbox"/> 有留意,但欠清楚	<input type="checkbox"/> 清楚存量及尺码	<input type="checkbox"/> 非常清楚货品存量及尺码,并作出适当安排
4. 货品陈列摆位	<input type="checkbox"/> 凌 乱	<input type="checkbox"/> 太挤或太疏	<input type="checkbox"/> 陈列归一,整齐	<input type="checkbox"/> 陈列极归一、整齐,能促进销售



二、货场管理	差 (1 分)	欠佳 (2 分)	好 (3 分)	很好 (4 分)
5. 处理顾客投诉	<input type="checkbox"/> 没有耐性 /冷漠	<input type="checkbox"/> 有听取客人 意见，未能 作出处理	<input type="checkbox"/> 有诚意地听取 意见，并作出 恰当处理	<input type="checkbox"/> 极诚意、礼貌及时 地作出恰当处理
6. 有效地工作委派	<input type="checkbox"/> 未能有效 分 派 工 作，员工 无所事事	<input type="checkbox"/> 分派不当， 部分员工忙 不过来，其 他很清闲	<input type="checkbox"/> 分派合理，员 工各施其职	<input type="checkbox"/> 分派恰当，员工 工作积极、高效
7. 激励员工士气	<input type="checkbox"/> 没有鼓励	<input type="checkbox"/> 偶有鼓励	<input type="checkbox"/> 能鼓励员工并 带动员工工作	<input type="checkbox"/> 经常鼓励员工，营 造良好气氛
8. 有效处理突发事 件	<input type="checkbox"/> 不懂处理	<input type="checkbox"/> 未能恰当处 理	<input type="checkbox"/> 能恰当处理	<input type="checkbox"/> 有条不紊，迅速处 理

得分:

意见或建议: \_\_\_\_\_



## 销售管理指引—报表方面

### 日报表填写规范

#### 目的：

- 及时掌握销售状况，帮助分析生意表现，及时调整提升业绩
- 与昨天及上周同日比较，找出升跌原因并做出适当部署
- 与指标（月/日指标）相比做相应部署，如不合理则定下一步推广计划
- 了解男/女装、鞋类及配件的比例是否正常
- 了解每一类别销售比例
- 了解货品销售排名，做出陈列摆位安排

#### 格式：

- 报表格式（附后）
- 一式两联：存根联、记帐联
- 当班店员填写报表、收银员核对数量/金额、店长审核

#### 规范：

- 以班次或天为单位，每日一份报表
- 整理小票并分类（鞋、服装、配件）
- 先按英文字母顺序排列（A、B、C、D、E……）
- 再按数字顺序排列（A1207-1 、A1207-2 、A2208-2……）
- 分类有小计，最后有总计（数量、金额）
- 各项栏目必须填写完整（网点、日期、天气、尺码、价格、填表人、收银员……）  
如遇非正常销售须在备注栏中注明原因（折扣、赠送）
- 字迹清楚、填写工整

#### 说明：

1. 如果店铺配置电脑、POS 系统，可直接由电脑生成《日销售分析报表》，更快更准确地进行对销售、客流、货品等的分析



网点名称: 年 月 日 星期: 天气:

[illegible]

审核: 收银员: 制表人:

## 销售周报表填写规范

### 用途:

- 了解时段销售数据，及时跟进销售目标
- 了解货品销售明细，及时跟进货品组织
- 了解库存货品结果，多则停止补货或适当退大仓，少则立即配货并调整未来之订货量
- 了解竞争品牌销售状况，及时做出销售对策
- 反馈工作中的问题，及时解决
- 店长根据销售/货品情况提出正确的配货指引

### 格式:

- 表格（附后）
- 单联：交公司（销售主管保存）

### 规范:

- 每周一填报上周报表，并交于公司
- 经过调查填写竞品销售情况
- 必须根据库存和销售状况填写配货建议
- 有硬件设施出现故障时，在设施维修栏中写明问题，要求解决的时间
- 及时储备相关工作物品，根据需求情况填写物料栏







## 安踏销售周报表

网点名称:

填表人:

日期: 20 年 月 日

星期 日期	一	二	三	四	五	六	日	合计	本月		完成 率
									计划	累计	
销售额											
下周计划											
销售动态:											

大类分析:

项目	销售数量		销售金额		本周库存	
	数量	%	金额	%	数量	金额
服装类						
鞋类						
器材类						
合计		100%		100%		

畅/滞销售排名:

序号	鞋销售排名			鞋滞销排名			服装销售排名			配件销售排名		
	款号	销量	库存量	款号	销量	库存量	款号	销量	库存量	款号	销量	库存量
1												
2												
3												
4												
5												

竞争品牌分析: (李宁、耐克、阿迪达斯、美津农、)

名次	名称	业绩	销售动态/推广活动
1			
2			
3			
4			
5			

工作反馈:

人员状态:									
配货建议:									
设施维修:									
包装袋				日常物品					
大	中	小	纸袋	报表	小票	帐页	鞋膜	价签	其它



## 盘点规范流程指引

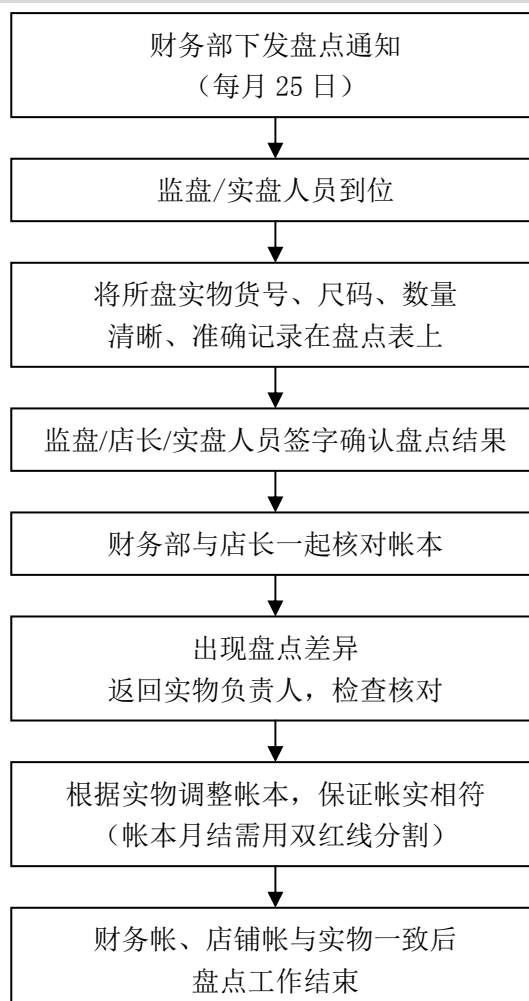
### 目的：

- 体现财务管理对网点具体监控
- 强化店务管理体系，提高员工工作效率
- 及时了解库存准确率，对货品进行跟进

### 规范：

- 每月末定期对店铺进行盘点工作
- 盘点前必须将当月所有单据处理完毕
- 盘点包括店铺内所有商品、非卖品、展示品等，封箱商品必须打开重新盘点
- 盘点工作由财务部进行监督，店内实物负责人进行实盘

### 流程：



## 盘点实务说明

项目	工作内容
盘点规定	<p>1、财务主管每月 25 日编排月度盘点计划</p> <p>2、复盘（含全部零售店）、抽盘人员必须具体到人名和职务，其中复盘人员指 SV 或交叉复盘的店长、营业员（如：××店店长×××或 SV×××），抽盘指财务人员或分公司其他人员实际到店盘点，没有抽盘的店该栏位为空。</p> <p>3、财务主管根据盘点计划，在盘点日 3 天内汇总盘点结果（不论全部差异原因是否查清）</p> <p>4、每月 30 日汇总当月的全部盘点处理结果交公司总经理（必须全部已查清原因，并有处理结论），盘点结果差异数要求如实反映全部差异实际情况，包括已查出原因并调整单据、短少已赔款、盘亏、盘赢等情况，再将赔偿或处理情况详细说明。</p>
盘点具体要求	<p>1、仓库：</p> <p>（1）初盘：由仓库主管负责，仓库全体人员对实物进行全盘。</p> <p>（2）复盘：由财务主管负责，仓库人员配合分公司财务人员及分公司其他人员根据电脑库存进行复盘（全盘）并签字确认。</p> <p>（3）核对：由财务主管负责，财务人员进行核对，核对后签字确认差异数。</p> <p>2、专卖店与联销点（采用交叉互盘方式）：</p> <p>（1）初盘：由店（柜）长负责，店员根据店手工账本对实物进行全盘。</p> <p>（2）复盘：由督导人员负责，安排各店长、营业员严格按盘点计划时间进行交叉盘点并由双方签字确认交（传）回公司财务，复盘人员必须盘点总数，并全盘明细，抽盘不少于 20 个型体的型号与实物核对。</p> <p>（3）抽盘：由财务主管负责，安排财务人员或分公司内勤人员进行抽盘，每月抽盘店数不得少于总店数的 1/3，负责抽盘的人员根据从公司带去的电脑库存进行全盘，并抽盘不少于 20 个型体的型号与实物核对。</p> <p>（4）核对：由财务主管负责，财务人员核对，可适当抽调市区专卖店收银员回公司协助交叉核对，核对完必须签字确认差异数。</p>

项目	工作内容
差异处理建议	<p>1、仓库差异处理方式</p> <p>盘盈：帐入公司（冲减管理费用）。</p> <p>盘亏：按公司要求赔款（盘短赔款标准需清晰指引）</p> <p>2、专卖店（联销点）差异处理方式</p> <p>盘盈：帐入公司（冲减管理费用）</p> <p>盘亏：按公司要求赔款</p> <p>注：专卖店连续三个月盘差（盘盈或盘亏），店长撤换；</p>
其他指引	<p>1、财务主管在安排盘点及执行盘点工作时具有最高指挥权（包含单据规整、货物整理、人员调配），分公司人员均需听从指挥；</p> <p>2、抽盘属分公司机密，负责抽盘人员在接到财务主管通知后不得让初盘、复盘人员知晓；</p> <p>3、复盘人员发现初盘有误，由营运主管必须根据公司相关制度给予店长扣奖金、降职等处分；</p> <p>4、抽盘人员发现复盘有误，复盘人员当月无奖金，并根据情况给予适当处分；</p> <p>5、同一地区的零售店盘点日期必须在同一天完成（联销点合同约定盘点日期除外）。</p> <p>6、盘点流程的各环节必须在盘点表上全部签字确认。</p> <p>7、盘点签字表中的各环节数量及签名由财务主管负责根据盘点表上的实际签名录入，并随当月盘点报告通知分公司总经理。</p> <p>8、列盘点计划、盘点报告、盘点签字表均必须按规定格式编制，不可随意更改。</p> <p>9、除按上列盘点差异处理方式处理外，其他任何差异方式的处理都需经分公司总经理审批</p>



## 终端财务管理指引

### 销售小票管理规范

#### 用途：

- 销售凭证，收款员收款的依据
- 顾客购物凭证，适用于顾客的退换货品作依据
- 

#### 领用规范：

- 专卖店每月在月报中填报下月销售小票用量申请（根据具体销售情况决定+5 本备用）
- 财务部根据申请配发销售小票，并跟货同行，店长收到小票后签名确认签收数量
- 店铺申领的销售小票统一由收款员进行保管

#### 使用规范：

- 销售小票填写必须规范、工整、字体清晰（款号、数量、单价、现价等齐备）
- 不得随意涂改、作废、撕毁销售小票，每本小票退回财务部时，财务人员必须检查小票是否联号
- 作废销售小票必须集齐所有小票联（一般为一式三联），订好并由店长签名明确原因并在日报表中填写每天作废小票数量
- 特价货品销售过程中，小票必须统一盖有“特价商品，恕不退换”的专用章
- 每天的销售小票（交财务联）作为店铺销售日报表的附录，交财务部审核
- 余下小票（存根联）留店铺作备查，由收款员专责保管，按公司规定定期退回公司财务部统一销毁



## 销售发票管理规范

### 用途：

- 顾客购物统一规范的报销凭证
- 公司上交税收的凭证
- 店铺销售的其中一种凭证

### 领用规范：

- 由于发票具有报销凭证的作用，作为国家统一规范管理的范畴，所以发票由公司财务人员到指定地方购买，并统一严格管理
- 财务部对领用、发放发票需进行统一的登记（包括发票的序号、百位、千位发票的领用、领用人、领用时间、数量、店铺名称等）
- 发票退回必须经过财务人员认真检查，确保无错误、无断号、填写规范

### 使用规范：

- 销售发票填写必须规范、工整、字体清晰（款号、数量、单价、现价等齐备），严格按照国家规定的发票填写规范进行填写（内容规范、金额大小写的规范、相关符号的填写规范、日期、署名等）
- 不得随意涂改、作废、撕毁销售发票，每本发票退回财务部时，财务人员必须检查小票是否联号、填写是否按统一规范
- 作废销售发票必须集齐所有小票联（一般为一式三联），订好并由店长签名明确原因并在日报表中填写每天作废发票数量
- 发票统一由店长进行管理，如遗失发票，按国家对遗失发票的扣罚进行处理
- 收款员领用发票填写完，要立即退回发票给店长进行保管，避免因工作忙碌造成发票管理不善或遗失
- 店长进行调整或离职，发票同属于交接的项目，并进行详细的登记



## 营业款项和店铺备用金管理

1. 收款员对店铺的营业款项负全部的管理责任，店长同时肩负监控、监督的责任
2. 每天中午 1000 前，收款员必须将前一天的营业收入存入公司指定银行帐号，并规范填写存款单
3. 送银行存款过程中要保持警惕，确保营业收入的安全
4. 将存款单和销售日报传真（或由相关人员）递交公司，以便财务人员及时审核
5. 任何人不得以任何形式挪用店铺营业收入，否则，按非法挪用公司款项进行扣罚，公司保留追究相关法律责任的权利
6. 店铺保险柜中的现金存放不得超过规定金额（一般财务规定是保险柜晚上不得存放超过 2000 元现金）
7. 备用金仅供店铺换取零钞或购买店铺急用之物品时使用，由收款员进行保管，店长负责监督，任何人不得以任何形式、借口挪用店铺备用金以作他用，否则，按非法挪用公司款项进行扣罚，公司保留追究相关法律责任的权利

## 店铺账本管理指引

1. 帐本应按鞋、服、配件顺序装订成独立帐册。
2. 登帐时应备有黑水笔、红水笔各一支，直尺一把。
3. 登帐时应按日报、调拨单、销售单的日期填写，摘要部分填写要求
4. 入库（用黑笔） 必须填写入库方、入库数量、入库单号
5. 调出（用红笔） 必须填写调入方、调出数量、退回单号
6. 销售（用黑笔） 必须填写销售数量
7. 退单（用红笔）必须填写退回数量
8. 员工购买（用黑笔） 必须填写内购数量、退单单号（店内收到退单后鞋子方可出库登帐）
9. 赠送（用黑笔） 必须填写赠送双数、退回单号（店内收到区经理批文或电话同意后鞋子出库即登帐）
10. 特别注意：隔月帐用红笔以两杠划分。所有到货入库应以销售单上的数量登帐，如有差异可在旁边注明实到双数，待收到公司调整的销售单或退回单时再登帐即可，如有串色现象有公司通知在日报上调整也须登帐



## 营运管理会议制度指引

### 会议目的：

1. 建立高效的沟通途径，加强同事间的工作交流和及时检讨工作表现，制定跟进计划
2. 及时了解市场、销售、库存、人员等状况，掌握第一手资料，促进改善

### 主要会议形式：

1. 每天营业的早会、晚会（班会）
2. 店长周例会
3. 店铺月度例会
4. 区域性的定期例会
5. 不定期的集体沟通会议（通常在大型推广活动前、公司相关政策调整前、销售黄金节日前举行动员会，激励同事的士气和说明推广活动的具体操作流程）

### 会议技巧：

1. 主题明确，确定会议时间和目标
2. 准备充分，提前将会议资料作准备，以便提高会议的成效
3. 语言清晰，简洁，确保每个与会人员能理解
4. 参与互动，令与会人员都能积极发言，畅谈想法，促进有效的沟通，达致会议的目的和主题

### 会议时间安排：

1. 早会（班会）：每天营业前、中午交接班时、晚班营业结束
2. 店长周工作例会：每周周一下午 1400—1800





## 档案建立的目的

- ❖ 有条理地协助店铺整体运作
- ❖ 更及时了解最新资讯
- ❖ 准确的经营、快速的管理
- ❖ 制度及统一标准化的建立

## 文档系统建立与使用原则

文件类型	文件内容	处理方法	时段
短期性内部资讯	推广活动	1、使用双夹文件夹分类，按由新到旧的次序存放 2、报刊杂志及当季画册按要求摆放 3、选择适当位置固定摆放	1、推广活动结束后及时整理存放 2、最少每月进行一次整理 3、视实际情况进行销毁或退仓，常规为半年一次
	MEMO		
	店铺目标		
	工作记录		
	每期产品天书		
	每期陈列天书		
	报刊杂志		
	公司期刊		
	每季画册		
	其它		
永久性内部资讯	规章制度	1、易事快文件夹及分页划分归类存放 2、表格可用资料册存放 3、选择适当位置存放	1、一般永久存放 2、及时更新替换 3、根据公司指引进行更新同退回销毁
	营运手册		
	所有表格（含商场）		
	培训资料		
	陈列手册		
	VIP 档案		
	其它		
店铺数据	销售小票	1、使用双夹文件夹或文件袋分类，按由新到旧的方法存放 2、一星期至少整理一次	1、及时将单据提交公司相关部门 2、视实际情况进行销毁或退仓，常
	销售报表		
	个人生意		
	存款单		



文件类型	文件内容	处理方法	时段
	调拨单		规每半年一次
	进、销、存报表		
	库存盘点表		
	其它		
外部资讯	商场规章制度	使用易事快文件夹及分页 划分规类存放	1、一般永久存放 2、及时更新替换 3、及时提交公司反 馈
	往来文件		
	竞争对手资讯		
	其它		
其它操作	员工考勤	使用软皮抄登记及适当存 放	1、视实际情况进行 销毁 2、每月及时提交公 司
	顾客留言		

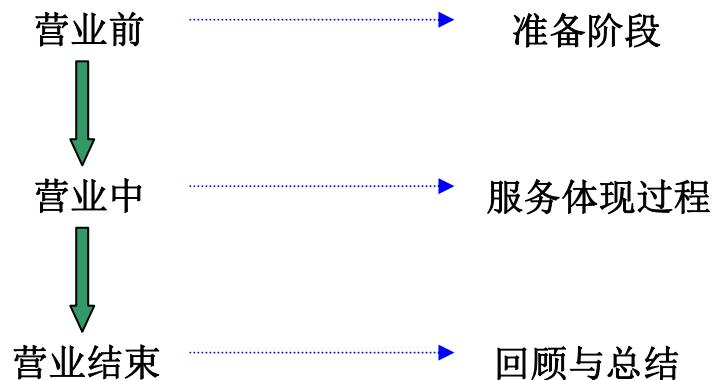
说明：

- 1、按性质、类型不同分开存放
- 2、定期、及时进行整理
- 3、注意保密性



## 营业运作管理标准指引

### 一. 营业流程图



### 二. 营业运作管理标准

#### 营业前（准备和检查跟进阶段）

**定义：**员工在店铺开门，正式营业前所需做的一切事项

项目	时间	工作内容	标准	注意/避免事项
人员方面	10分钟	<b>仪容仪表整理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 更换制服</li> <li>● 更换工鞋</li> <li>● 整理头发</li> <li>● 佩带工牌</li> <li>● 化妆</li> <li>● 检查口腔/牙齿</li> <li>● 检查手/指甲</li> <li>● 检查首饰佩带</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 穿着统一制服，保持制服整洁无皱折</li> <li>➢ 按规定穿着工鞋，鞋面保持干净整洁</li> <li>➢ 保持头发整洁、发型自然时尚，清爽大方</li> <li>➢ 铭牌统一佩带左胸前，字体清晰，外观完整干净</li> <li>➢ 按规定化淡妆</li> <li>➢ 牙齿清洁、口气清爽</li> <li>➢ 手部清洁，只涂淡色或无色指甲油</li> <li>➢ 可戴钉状耳环一对，戒指一枚，简洁项链、手链各一条</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ 衣着不统一、有污渍或皱褶</li> <li>☒ 没有穿着运动鞋</li> <li>☒ 袜子颜色不协调</li> <li>☒ 男同事发长过耳</li> <li>☒ 男同事留胡子</li> <li>☒ 浓妆艳抹、不自然</li> <li>☒ 异味、刺激味、烟味、菜迹等</li> <li>☒ 手有污迹，涂艳色指甲油，留长指甲</li> <li>☒ 首饰过于繁杂、过多、贵重</li> </ul>

项目	时间	工作内容	标准	注意/避免事项
人员方面	5分钟	<b>精神面貌</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>心态调整</li> <li>情绪调整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保持积极的态度，调整个人情绪</li> <li>良好的精神面貌，投入工作状态</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 带消极情绪上班，欠缺精神和笑容</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 不在工作状态</li> </ul>
考勤	30秒	<ul style="list-style-type: none"> <li>打卡（签到）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>上班时提前 15 分钟</li> <li>签到时必须更换好制服</li> <li>女同事须化好妆</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 禁止代人打卡（签到）</li> </ul>
资讯方面	5分钟	<ul style="list-style-type: none"> <li>查看工作交接本</li> <li>阅读公司传真文件等</li> <li>推广活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>及时了解上班的工作以便跟进</li> <li>了解公司新的政策</li> <li>及时让店铺同事了解公司发展方向、状况等</li> <li>明确理解推广活动操作方式、流程和演绎方式</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 如有疑问及时联络上一班当值同事</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 不明应及时询问清楚</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 确保每个同事都清晰推广操作的要求</li> </ul>
财务\物料方面	5分钟	<ul style="list-style-type: none"> <li>清点现金（专卖店）</li> <li>报数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>核对《销售日报表》，确保帐实相符</li> <li>与商场核对销售（专柜）</li> <li>传真《销售日报表》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 如有差异，即时联络上一班当值同事进行沟通</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 按公司时间要求，准时传真《销售日报表》、《补货单》等</li> </ul>
	3分钟	<b>物料整理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>检查营业所需文具是否齐备</li> <li>检查所需损耗品是否齐备</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>齐全、足够用量，整齐摆放相应位置</li> <li>齐全、足够用量，整齐摆放相应位置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 损耗品包括：购物袋、销售小票、包装纸、FAX纸、收银机打印纸等</li> </ul>

项目	时间	工作内容	标准	注意/避免事项
货场方面	2分钟	<b>电源及电器</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>开启店铺内所有电源</li> <li>开启电脑</li> <li>开启音响、电视设备</li> </ul> <b>陈列与宣传</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>检查 POP</li> <li>检查橱窗陈列</li> <li>货品陈列</li> </ul> <b>卖场清洁</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>保持货场、货品整齐清洁</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>能正常运作（照明、空调、音响等设备）</li> <li>能正常运作</li> <li>能播放音乐</li> <li>POP 无褶皱、残损</li> <li>POP 能配合产品的陈列主题、推广主题</li> <li>齐色齐码，熨烫整齐</li> <li>鞋子全部包装鞋膜</li> <li>包要填充</li> <li>货场清洁、干净、无纸屑</li> <li>通道畅顺，无杂物</li> <li>库房摆放整齐、合理、安全、易取易拿</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 按照公司照明灯光使用指引开启店铺灯光，确保光线合理，并有效节省资源</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 需播放公司规定的音乐</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 专柜执行商场规定</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 按照公司陈列指引规范执行</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 每周更换橱窗陈列</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 严格执行公司陈列标准和规范进行店铺的陈列</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 定期检查、更换陈列</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 运用店铺 5S 评估表格进行对卖场的管理</li> </ul>
货品方面	5分钟	<ul style="list-style-type: none"> <li>了解库存</li> <li>清晰店铺各品类货品的销售排名</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>掌握店铺的库存、销售情况，把握更好的销售时机</li> <li>掌握各品类销售前十位的库存，保障销售库存</li> <li>掌握慢流货品，及时进行陈列调整，促进销售</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 按时完成销售分析报表</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 早会及时进行销售、库存的状况分析</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 培养同事对数字的敏感度，培训同事以数据代表感觉</li> </ul>

## 营业中（服务体现过程）

定义：员工在正式营业时所需做的一切事项

项目	时间	工作内容	标准	注意/避免事项
人员方面	全天	<ul style="list-style-type: none"> <li>仪容仪表</li> <li>精神面貌</li> <li>货场气氛</li> <li>学习产品知识</li> <li>学习销售技巧</li> <li>膳食时间</li> <li>提供专业顾客服务</li> <li>处理顾客投诉</li> <li>联系旧客户</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 请参照营业前的标准</li> <li>▶ 请参照营业前的标准</li> <li>▶ 合作性、快捷、活力体现运动品牌特色</li> <li>▶ 面料（材质）、设计、颜色、价格、洗水、配衬</li> <li>▶ AIDA USP FAB 销售方法</li> <li>▶ 合理安排人员的膳食时间和人手分配、人员定位</li> <li>▶ 请参照服务标准流程指引</li> <li>▶ 请参照处理顾客投诉指引</li> <li>▶ 当新货上市时</li> <li>▶ 有新推广活动推出时</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ 避免卖场气氛沉闷，增加适当的现场游戏</li> <li>☑ 静场时可进行销售和产品的演练</li> <li>☑ 静场时可作新同事教导</li> <li>☒ 违反规定时间</li> <li>☒ 造成卖场人手紧缺</li> <li>☒ 服务标准不统一，店与店、人与人不同</li> <li>☒ 避免对现场销售造成影响</li> <li>☑ 不影现场顾客服务</li> </ul>
财务方面	30 分钟	<ul style="list-style-type: none"> <li>现金存行</li> <li>准备零钞（银头）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 按财务部要求定时送行</li> <li>▶ 零钞准备根据公司标准，店铺销售状况等制定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 保存单据，注意安全</li> <li>☑ 适当换取各类型零钞</li> </ul>
资讯方面	分时段	<ul style="list-style-type: none"> <li>文件整理</li> <li>报数</li> <li>销售情况反馈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 分类存放，定期整理</li> <li>▶ 每天 2、5、8 点将当时的销售数报公司相关同事</li> <li>▶ 及时、准确</li> <li>▶ 包括畅销和慢流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 重要文件需同事签名并于早会知照</li> <li>☑ 用默契的语言向店铺同事公布销售状况</li> <li>☑ 激励同事，达致目标</li> <li>☑ 及时检讨生意表现，调整同事状态</li> </ul>

项目	时间	工作内容	标准	注意/避免事项
货品方面	30分钟	<b>日盘点</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>清点货场及仓库货品数量</li> <li>填写《进销存》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>分区清点，定人定责</li> <li>认真细致，确保没有错盘或遗漏</li> <li>如实填写内容</li> <li>根据实际发生数据和相关单据，规范填写店铺进销存</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如有差异，及时联系上一班同事沟通</li> <li>严格执行公司财务及盘点规范流程</li> <li>附录相关送货单、调拨单、销售小票等</li> </ul>
货品方面	全天	<ul style="list-style-type: none"> <li>货架货品</li> <li>模特着装</li> <li>试衣间货品</li> <li>后仓货品</li> <li>收货</li> <li>调货</li> <li>退货</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>按区域划分进行货品补充</li> <li>确保货场货量充足</li> <li>货品摆放整洁、干净</li> <li>及时将售出货品补回货场</li> <li>穿着整洁、必须熨烫</li> <li>吊牌不能外露</li> <li>配衬时尚、协调有系列感</li> <li>及时将试衣间货品 SHOW 出货场</li> <li>按类型、款号，尽量分色、分码摆放</li> <li>请参照具体标准流程操作</li> <li>请参照具体标准流程操作</li> <li>请参照具体标准流程操作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>货品须熨烫整齐</li> <li>检查货品质量，避免将有问题货品陈列上卖场</li> <li>时刻留意，保持警惕</li> <li>至少每周更换一次</li> <li>根据推广活动进行调整</li> <li>因应天气变化及时调整</li> <li>便于同事拿货</li> <li>切勿摆放在卖场</li> <li>即时进行处理</li> <li>双方签名确认进、销、存的数量</li> <li>保持单据完整，作为报表附录凭证</li> <li>严格执行公司货品管理制度与流程</li> </ul>

项目	时间	工作内容	标准	注意/避免事项
货场方面	5分钟	<b>仓库整理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>清洁地面</li> <li>清洁货架</li> <li>整理公告栏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用地拖及扫把清洁</li> <li>无杂物、灰尘</li> <li>用抹布湿水清洁</li> <li>无灰尘、杂物，按规定摆放货品、杂物</li> <li>张贴最近的通告、文件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 避免堆放杂物，阻塞通道</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 非指定每天进行，由店铺主管适当安排</li> </ul>
	5分钟	<b>橱窗整理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>清洁地板</li> <li>擦拭玻璃、展台</li> <li>整理橱窗模特</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用地拖/扫把清洁</li> <li>无灰尘、污迹</li> <li>用雪梨纸/报纸及玻璃水擦拭</li> <li>无灰尘、指模</li> <li>明亮，无灰尘、指纹、污迹</li> <li>干净、整洁，无损坏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 参照公司店铺陈列评核表格进行跟进</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 勿用抹布擦拭，会起毛球</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 参照公司 5S 店铺管理标准进行工作检查</li> </ul>
	5分钟	<b>试衣间整理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>擦拭镜子、扶手、水牌</li> <li>擦拭挂通</li> <li>擦拭墙壁</li> <li>清洁地面</li> <li>清洁试衣鞋</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用雪梨纸/报纸及玻璃水擦拭</li> <li>明亮，无指纹</li> <li>用抹布擦拭</li> <li>无灰尘、污迹</li> <li>用抹布擦拭</li> <li>无指纹、污迹</li> <li>用地拖及扫把清洁</li> <li>一尘不染，无污迹、杂物</li> <li>用抹布擦拭</li> <li>整洁、无磨损、无异味</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 不能用抹布，会起毛球</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 参照公司店铺陈列评核表格进行跟进</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 参照公司 5S 店铺管理标准进行工作检查</li> </ul>



项目	时间	工作内容	标准	注意/避免事项
	全天	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 货品的陈列情况</li> <li>• 音乐的播放</li> <li>• 货场内温度</li> <li>• 试衣间门</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 保持货品按标准陈列，有吸引力、新鲜感，并能有效推动销售</li> <li>▶ 保持正常播放</li> <li>▶ 保持 25 摄氏度为最佳</li> <li>▶ 保持关闭</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 根据《陈列天书》、《陈列手册》标准进行店铺陈列和检查</li> <li>☑ 播放公司指定音乐或 VCD 碟片</li> <li>☑ 保持货场温度舒适，注意减少资源浪费</li> </ul>
货场方面	10 分钟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 清理地面</li> <li>• 清洁各种宣传海报、POP</li> <li>• 清洁电灯、射灯外壳</li> <li>• 清洁收银台</li> <li>• 清洁货架(服装、鞋墙、配件)</li> <li>• 擦拭 logo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 用地拖及扫把清洁</li> <li>▶ 地板明亮，有光泽，无杂物、尘埃、污迹</li> <li>▶ 用抹布擦拭</li> <li>▶ 明亮、无指纹</li> <li>▶ 用抹布清洁</li> <li>▶ 无灰尘、损坏</li> <li>▶ 用抹布湿水清洁</li> <li>▶ 无灰尘、指纹、污迹、杂物</li> <li>▶ 用抹布湿水清洁</li> <li>▶ 无灰尘、污迹、杂物、损坏</li> <li>▶ 用雪梨纸/报纸及玻璃水擦拭</li> <li>▶ 明亮、有光泽，无尘埃、污迹</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 时刻保持清洁</li> <li>☑ 按公司 5S 店铺管理和店铺评核标准检查和跟进</li> <li>☑ 当发现有破损时，及时按规定作出更换</li> <li>☑ 当发现有损坏时，及时按规定作出处理</li> <li>☑ 不存放私人物品</li> <li>☑ 不存放办公文具外的杂物</li> <li>☑ 以层板为主</li> <li>☑ 不能用抹布，会起毛球</li> <li>☑ 注意凸、凹的地方</li> </ul>

项目	时间	工作内容	标准	注意/避免事项
交接班方面	15分钟	<ul style="list-style-type: none"> <li>由晚班同事清点及核对货场货品数量</li> <li>清点仓库货品数量</li> <li>填写《进销存》</li> <li>填写《交更部》</li> <li>查看交更部</li> <li>交班会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>分区清点，与上一班记录核对无误</li> <li>分区清点，与上一班记录无误</li> <li>如实按内容填写</li> <li>清晰填写</li> <li>了解上一班留下的工作</li> <li>讲解，并在相关文件上签名</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 如有差异，按规定（财务管理制度）作出上报、处理</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 如有差异，按规定作出上报、处理</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 根据库存量情况由店铺店长安排人员落实</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 确保没有遗漏</li> </ul>
电话礼仪方面	全天	<ul style="list-style-type: none"> <li>先报店铺及品牌名称，再报姓名</li> <li>招呼问候</li> <li>细听事情/内容</li> <li>回复</li> <li>道别</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>铃声响立即接听（两声以下）左手拿听筒，右手准备记录</li> <li>仔细聆听，有需要时边听边记录要点</li> <li>清晰表达，重点进行重复，并与对方确认</li> <li>即时回复，记下留言并跟进，及时回复</li> <li>礼貌道别</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 在不影响正常顾客服务的情况下才接听电话</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 避免使用私人电话</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 避免短话长说</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 面带笑容，语气亲切</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语</li> </ul>

## 营业结束

定义：营业结束，准备离开岗位前

项目	时间	工作内容	标准	注意/避免事项
货品方面	10分钟内	<b>货品统计及整理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>清点货场货品数量</li> <li>清点仓库货品数量</li> <li>填写《进销存》</li> <li>填写《销售日报表》</li> <li>整理货场货品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>分区清点，定人定责，准确快捷</li> <li>分区清点，定人定责，准确快捷</li> <li>如实按内容填写</li> <li>如实、准确</li> <li>及时将售出货品补回货场，保持货品的整洁</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如有差异，按规定作出上报、处理</li> <li>根据库存量由店长安排人员落实</li> </ul>
财务方面	10分钟	<b>销售数据处理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>整理当天销售单据并存档</li> <li>填写个人生意统计表</li> <li>填写《进销存》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>将销售报表连同销售小票订起来放置相应文件袋</li> <li>如实按内容填写</li> </ul>	
	2分钟	<b>现金处理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>清点全天销售金额</li> <li>将现金放入夹万，并锁好保险箱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>与销售小票核对无误</li> <li>整齐摆放，并上锁</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>按规范填写销售报表和财务报表</li> <li>小心保管保险箱钥匙</li> <li>严格执行财务的现金管理制度</li> </ul>
人员	30秒	<ul style="list-style-type: none"> <li>打卡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>按规定打卡</li> </ul>	



项目	时间	工作内容	标准	注意/避免事项
货场方面	2分钟	<b>电源及电器管理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>关闭电脑系统</li> <li>关闭音响系统</li> <li>关闭店铺内所有电源</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>处于关闭状态</li> <li>同上</li> <li>切断</li> </ul>	
	一分钟	<ul style="list-style-type: none"> <li>锁门</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完全关闭</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> 门锁必须复查，确保处于完全关闭状态
安全	2分钟	<ul style="list-style-type: none"> <li>检查员工个人随身物品及手袋</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>没有公司任何物品</li> <li>相互检查</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> 集体统一离场
店铺各项设施方面	一个月进行一次大检	<ul style="list-style-type: none"> <li>检查各项消防设备</li> <li>检查门、锁、橱窗等保安设施</li> <li>检查家私与陈列道具</li> <li>检查所有电源开关</li> <li>检查音响设备</li> <li>检查电脑系统</li> <li>检查灯光</li> <li>检查空调设备</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>无损坏，能安全使用 定期更换</li> <li>无损坏，能正常使用 严格执行钥匙管理交接规定</li> <li>无破损，美观整洁，能正常使用</li> <li>无损坏，能正常及安全使用</li> <li>无损坏，能正常使用</li> <li>无损坏，能正常使用</li> <li>保障现场灯光照明 合理使用冷、暖光灯进行现场陈列</li> <li>合理节约用电资源 空调设备运作正常</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> 避免不规范操作消防设备 <input checked="" type="checkbox"/> 定期检查消防设备，过期设备及时更换 <input checked="" type="checkbox"/> 定期检查设备安全期 <input checked="" type="checkbox"/> 钥匙交收欠记录 <input checked="" type="checkbox"/> 培养同事爱惜公司物料和所有器材，小心使用并定期维护 <input checked="" type="checkbox"/> 按照公司的灯光使用指引运用灯光效果 <input checked="" type="checkbox"/> 定期记录更换情况 <input checked="" type="checkbox"/> 按要求定期记录用电情况

## 第八篇 服务标准篇



## 服务循环流程图



## 服务标准指引

### 步骤1: 准备工作

项目	内容	标准	注意/避免事项
人员	<ul style="list-style-type: none"> <li>仪容仪表</li> <li>精神面貌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 参照营业标准及指引</li> <li>✓ 参照营业标准及指引</li> </ul>	
货品	<ul style="list-style-type: none"> <li>货架货品</li> <li>模特货品</li> <li>仓库货品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 参照营业标准及指引</li> <li>✓ 参照营业标准及指引</li> <li>✓ 参照营业标准及指引</li> </ul>	
资讯	<ul style="list-style-type: none"> <li>了解有关推广活动</li> <li>阅读、理解 MEMO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 参照营业标准及指引</li> <li>✓ 参照营业标准及指引</li> </ul>	
货场	<ul style="list-style-type: none"> <li>货场整理</li> <li>试衣间整理</li> <li>橱窗整理</li> <li>收银台整理</li> <li>仓库整理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 参照营业标准及指引</li> <li>✓ 参照营业标准及指引</li> <li>✓ 参照营业标准及指引</li> <li>✓ 参照营业标准及指引</li> <li>✓ 参照营业标准及指引</li> </ul>	
财物	<ul style="list-style-type: none"> <li>现金（收款零钞）</li> <li>物料</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 参照营业标准及指引</li> <li>✓ 参照营业标准及指引</li> </ul>	



**步骤 2: 打招呼**

项目	标准		原则
	语言	非语言	
基本打招呼要素	➤ “早上好，小姐，欢迎光临安踏，请随便看看”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 微笑、点头 <input checked="" type="checkbox"/> 双手自然摆放在身前或身后 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中 <input checked="" type="checkbox"/> 声线温和、亲切	➤ 令顾客知道我们留意到他的存在，并欢迎他光临
在特殊节日与顾客打招呼	➤ “新年好，欢迎光临安踏。”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 微笑、点头 <input checked="" type="checkbox"/> 双手自然摆放在身前或身后 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中 <input checked="" type="checkbox"/> 声线热诚	➤ 令顾客有亲切关怀的感觉，及营造节日气氛
与熟客打招呼	➤ “早上好，XX 小姐，您来了，我们刚刚上了新货，要不要我为您介绍一下”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 微笑、点头 <input checked="" type="checkbox"/> 双手自然摆放在身前或身后 <input checked="" type="checkbox"/> 距离可较接近 <input checked="" type="checkbox"/> 声线热诚	➤ 以熟客的姓名称呼或以其兴趣打开话题，令她有被重视和受欢迎的感觉
正在工作时，与顾客打招呼	➤ “早上好，小姐，欢迎光临安踏，请随便看看”	<input checked="" type="checkbox"/> 马上放下手上的工作 <input checked="" type="checkbox"/> 抬头向顾客微笑、点头 <input checked="" type="checkbox"/> 眼神接触 <input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 主动向前	➤ 令顾客有受欢迎和被重视的感觉





项目	标准		原则
	语言	非语言	
个性化打招呼	➤ “小姐，您好！欢迎光临安踏，您这双鞋子是今年流行的款式，和你的包包很配！”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 微笑、点头 <input checked="" type="checkbox"/> 双手自然地摆放在身前或身后 <input checked="" type="checkbox"/> 距离可较接近 <input checked="" type="checkbox"/> 态度热诚	➤称赞顾客要称赞得实在，指出称赞的内容
打招呼——顾客需要帮忙时	➤ “小姐，您好，欢迎光临安踏，让我帮您。”	<input checked="" type="checkbox"/> 及时主动上前 <input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 微笑、点头 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中（大约一臂距离） <input checked="" type="checkbox"/> 声线温和	➤让顾客知道你已留意到他的需要并愿意提供协助 ➤勿过于催迫，令顾客不安
打招呼——顾客对货品有兴趣时	➤ “小姐，您好！欢迎光临安踏，这是今年最新具专业功能的款式”	<input checked="" type="checkbox"/> 及时、主动上前介绍 <input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中（大约一臂距离） <input checked="" type="checkbox"/> 声线热情	➤引起顾客谈话的兴趣。
打招呼——与多位顾客打招呼	➤“对不起，请稍等” ➤ “您好，有什么可以帮忙吗？” ➤“您好，请随便看” ➤ “对不起，让您久等了”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 微笑点头 <input checked="" type="checkbox"/> 态度热情 <input checked="" type="checkbox"/> 迅速	➤必须顾及每一位顾客，不要令其中一些有被忽略或不受重视的感觉



**步骤 3: 留意需要**

情景/步骤	标准		注意/避免事项
	语言	非语言	
当顾客四处张望， 像在寻找什么时 当顾客向你挥手时 当顾客叫你时 当与顾客目光相遇 当顾客将手提放下	➤ “小姐，您好，欢迎 光临安踏，请问有什么可以帮 您”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 态度亲切 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中 <input checked="" type="checkbox"/> 使用开放式提问	➤避免视而不理 ➤避免行动缓慢 ➤避免态度冷漠
当顾客拿起某件货品在身上比试时	➤ “小姐，这边有镜子，您可以到镜子前面来，这样会看的清楚一点，请。” ➤ “小姐，您看，我们的模特就穿着这套衣服，您真有眼光。”	<input checked="" type="checkbox"/> 立即走向前 <input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 态度热情 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中 <input checked="" type="checkbox"/> 使用邀请式手势	➤避免勉强顾客
当顾客重复观看/触摸某货品时	➤ “小姐，让我打开给您看” ➤ “小姐，衬上这件上/下身效果会更好，您试试吗”	<input checked="" type="checkbox"/> 立即走向前 <input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 态度热情 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中 <input checked="" type="checkbox"/> 取出货品，拆下衣架 <input checked="" type="checkbox"/> 双手打开展示给顾客看 <input checked="" type="checkbox"/> 拿出同类型的上、下身配衬	➤避免吓倒顾客



情景/步骤	标准		注意/避免事项
	语言	非语言	
当顾客询问朋友意见，而其朋友认同时	<p>➤ “对啊，这位小姐说得很对。您看，这鞋子穿起来脚型修饰得修长”</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 目光接触</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 态度亲切</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 距离适中</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 当其朋友认同时，立即附和</p>	<p>➤ 避免漠视及侮辱其朋友的意见及品位</p> <p>➤ 避免强迫性地推销骚扰顾客及其与朋友的商量令他们反感</p>
当顾客纯属闲逛时	<p>➤ “小姐，欢迎光临安踏，我们部分货品正在作推广，买两件送一件，您来的真及时，很划算</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 主动上前招呼</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 目光接触</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 态度亲切</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 距离适中</p>	<p>➤ 避免强迫/催促顾客，令顾客感觉刻意推销</p>
当一顾客带着小孩进到店铺时	<p>➤ “小姐，欢迎光临安踏，请随便参观。你的小孩好可爱喔！几岁啦！”</p> <p>➤ “小朋友，你叫什么名字，妈妈要买衣服，姐姐带你去玩好吗？”</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 目光接触</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 态度亲切</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 半蹲下来跟小朋友讲话</p>	<p>➤ 要经得顾客同意</p> <p>➤ 避免勉强小朋友</p>



**步骤 4: 介绍产品**

情景/步骤	标准		注意/避免事项
	语言	非语言	
给顾客作出针对性介绍	▶ “小姐，请问您想购买一些什么类型的货品，我给您介绍一下”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 态度亲切 <input checked="" type="checkbox"/> 主动以专业认知为顾客提供相应的货品 <input checked="" type="checkbox"/> 认真、专心聆听 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中	▶ 避免强迫/催促顾客，令顾客感觉厌烦 ▶ 以帮助顾客的心态根据顾客的需求，按其身形、肤色、喜好作介绍
介绍货品时 因应顾客需求介绍该货品的卖点 F: 特性 A: 优点 B: 好处 U: 独特 S: 销售 P: 焦点	▶ “这款是今年最新设计，它采用轻便、舒适性强、能很好保护你脚裸的 MODEL 底，同时…” ▶ “您看，再配上这身时尚设计、功能专业化的运动套服，无论郊外旅游还是和朋友打球都合适”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 态度热情 <input checked="" type="checkbox"/> 话语清晰明了 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中 <input checked="" type="checkbox"/> 展示货品 <input checked="" type="checkbox"/> 及时找配衬 <input checked="" type="checkbox"/> 灵活运用开放式、封闭式提问，切实了解顾客需求	▶ 注意顾客表情/行动的变化，作适当的介绍 ▶ 根据货品的价格、面料、材质、设计、颜色、洗涤、配搭、潮流、功能等作货品的 FAB、USP 介绍
当需要介绍其它货架的货品时	▶ “那边会有适合您的货品，要过去看看吗？” ▶ “请到这边来”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 态度热情 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中 <input checked="" type="checkbox"/> 使用邀请式手势在前引领顾客	▶ 避免强迫顾客



情景/步骤	标准		注意/避免事项
	语言	非语言	
给顾客介绍画册货品时	▶ “小姐，这是我们最新一期的画册，货品丰富，而且直接看到效果，您看一看。” ▶ “随着生活素质的不断提高，人们更关注健康，同时对体育运动装备要求更专业”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 态度热情 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中 <input checked="" type="checkbox"/> 使用邀请式手势在前引领顾客 <input checked="" type="checkbox"/> 语气轻松、语速合理，创造自然的沟通氛围	如果顾客的朋友在等候，也是一个很好的销售时机，我们建议提供画册、《原动力》等资料给顾客消闲并创造机会让他对安踏更了解
当顾客不小心把货品掉到地上时	▶ “小姐，没关系，你慢慢看，让我来”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 态度热情 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中	▶避免视而不见 ▶避免碰撞顾客 ▶及时整理
当没有顾客所需货品的尺码或颜色时 1、建议顾客试一下其它同类货品 2、顾客确实只想购买原来货品	▶ “要不试一试另外一款，或许您会更喜欢” ▶ “我先记下您的资料，看看其它店铺有没有，当有货的时候我再通知您，您看这样行吗？”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 微笑 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音明快 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳 <input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 微笑 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音明快 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳 <input checked="" type="checkbox"/> 展示货品	▶因应顾客的需求作介绍 ▶避免强迫顾客



情景/步骤	标准		注意/避免事项
	语言	非语言	
3、记下顾客相关个人资料及所需货品资料	➤ “小姐，请问您要这一款的 X 码、X 色吗？” ➤ “请问您贵姓？”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 微笑 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音轻快 <input checked="" type="checkbox"/> 使用纸、笔	➤ 记下顾客姓名、联络电话，货品的款号、尺码、颜色 ➤ 确保记录清晰无误
4、复述所登记资料	➤ “XX 小姐，您的联络电话 XX，您所需的货品款号是 XX、XX 码、XX 色，对吗？”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 微笑 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音明快	
5、让顾客看其它货品	➤ “XX 小姐，资料我们已经记下来，有货的时候我们会第一时间由专人通知您。现在，不如看看其它货品”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 微笑 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音明快 <input checked="" type="checkbox"/> 态度热情	➤ 定期检查顾客记录，并确实跟进顾客的所有问题，及时回复和回访
6、稍后把顾客资料记录到《顾客档案登记表》上		<input checked="" type="checkbox"/> 认真、仔细记录 <input checked="" type="checkbox"/> 确保无误	➤ 珍惜顾客资源，有效管理顾客档案，在推广促销、新季等时间主动给予顾客电话



**步骤 5: 试穿**

情景/步骤	标准		注意/避免事项
	语言	非语言	
<b>当顾客需要试衣时</b> 1、了解顾客所需货品的款式、颜色及尺码，与顾客确认  2、取货 （如货场上没有适合顾客的货品，需要到仓库取货） （如果的确没有合适顾客的货品）  3、带领顾客到试衣间/或现场试穿鞋子	➤ “是这件 XX 颜色、XX 码吗”  ➤ “小姐，请稍等，或先看看其它货品，我帮您取货”  ➤ “不好意思，没有 X 码/X 色，要不，您试一下这件 X 码/X 色，好吗？”  ➤ “小姐，这边请”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 话语清晰明了 <input checked="" type="checkbox"/> 认真、专心聆听 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中 <input checked="" type="checkbox"/> 展示货品  <input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和、声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 动作迅速（1 分钟内）  <input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中 <input checked="" type="checkbox"/> 展示货品 <input checked="" type="checkbox"/> 找类似款式的货品 <input checked="" type="checkbox"/> 使用邀请式手势在前引领 <input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮	➤避免错码/色  ➤如果有专人负责库房，需立即通知 MC 取货  ➤避免强迫顾客  ➤为顾客解开鞋带，放松鞋子等 ➤半蹲式为顾客试鞋，并系好鞋带



情景/步骤	标准		注意/避免事项
	语言	非语言	
4、询问顾客姓名 （“我的名字， 你的姓氏”）	➤“小姐，我叫 GIGI， 请问您贵姓？”	<input checked="" type="checkbox"/> 帮顾客拆除衣、裤 架/包装纸 <input checked="" type="checkbox"/> 帮顾客解开货品纽 扣、拉练、绳带	➤自我介绍，与顾 客作“零距离” 沟通 ➤以顾客的意愿为 原则
5、寻找话题与顾 客沟通	➤“XX 小姐，平时喜 欢什么样的运 动？喜欢旅游 吗”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音明快 <input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 态度热情	
6、帮顾客开试衣 间门，将货品放 到挂通上	➤“XX 小姐，请稍等， 我帮您把货品先 挂好。”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 态度热情 <input checked="" type="checkbox"/> 平整挂放	➤先敲门，确认试 衣间里没人。 ➤建议顾客试穿出 来看看效果，方便 你进行更好的推 介
7、提醒顾客把门 锁好，保管好其 贵重物品	➤“XX 小姐，里面有 试衣鞋，您可以 换上再试，这样 效果会好一点。 ➤“还有，请把门锁 好，并且保管好 您的贵重物品。 我就再附近，您 可以随时找我帮 忙。”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 态度热情	





**步骤 5: 顾客试衣**

情景/步骤	标准		注意/避免事项
	语言	非语言	
当顾客正在试衣时		<input checked="" type="checkbox"/> 迅速准备两套适合该顾客的货品 <input checked="" type="checkbox"/> 准备可配衬的其他产品 <input checked="" type="checkbox"/> 帮助其他顾客 <input checked="" type="checkbox"/> 留意试衣间的情况	➤ 凭你的专业认知及顾客的需求挑选
当顾客试衣出来时	➤ “XX 小姐，感觉怎么样。”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用开放式提问 <input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 态度热情	➤ 帮助顾客整理衣服、头发 例如：衫/裤脚、领等
当顾客试衣出来感觉满意时 1、立即给予顾客赞美 2、提议顾客再试其他货品	➤ “是啊！这款 T 恤采用快干排汗的专业纤维，穿着舒适。” ➤ “同时采用今年流行的图案设计，时尚运动同样出色” ➤ “XX 小姐，我帮您挑了另外两款货品，您试试看，都是很适合你的。”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳  <input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳	➤ 要赞美得实在  ➤ 给顾客一种你真的为他设想的感觉



情景/步骤	标准		注意/避免事项
	语言	非语言	
3、将顾客试过合适的货品放到收银台  4、让收银的同事分别计算一定买和不一定的货品价格	➤可用“顺理成章”成交法，直接帮助顾客下定决心  “XX 小姐，既然穿得这么好看，，不如帮你先包起来？”	<input checked="" type="checkbox"/> 把顾客所试过的货品分一定买、不一定买、一定不买三类摆放  <input checked="" type="checkbox"/> 确保无误  <input checked="" type="checkbox"/> 善于观察顾客的反应，留意他对产品的评价	
<b>当顾客感觉衣服尺码/颜色不适合时</b>  1、立刻给顾客更换适合的再试  2、重复当顾客试衣时的第二步	➤ “小姐，请稍等，我马上帮您换过一件 X 码、X 色的”	<input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳 <input checked="" type="checkbox"/> 动作迅速（1 分钟内）	➤避免强迫顾客 ➤认真聆听，了解顾客的意见 ➤避免表达出不好的情绪
<b>当顾客不满意时</b>  1、建议顾客再看其它货品	➤ “小姐，没关系，我们还有其它种类的货品，您再看看。”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳，了解顾客感觉，留作建议 <input checked="" type="checkbox"/> 使用封闭式提问	➤尽量说服顾客看其它货品



情景/步骤	标准		注意/避免事项
	语言	非语言	
2、当顾客准备离开时把顾客的个人资料记录下来	➤ “小姐，或者把您的联系资料留下，到新一期新货上市或推广活动时，我们会有专人通知您。”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳 <input checked="" type="checkbox"/> 使用封闭式提问 <input checked="" type="checkbox"/> 迅速、准确	➤ 可让顾客自己写 ➤ 资料包括（姓名、电话号码、尺码、喜欢类型）
<b>当顾客询问您意见时</b> 1、了解顾客感觉 2、回答顾客	➤ “您觉得呢？” ➤ “白色看起来精神点，而粉红色是今年最流行的，特别时尚而与众不同”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳 <input checked="" type="checkbox"/> 使用开放式提问 <input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音明快 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳	➤ 避免提出主观的意见或贬低其它货品 ➤ 尊重职业操守，避免贬低其他品牌
<b>当顾客需要修改裤长时</b> 1、让顾客侧身对着镜子，两手垂直摆放在身体两边，把腰挺直	➤ “XX 小姐，请您侧身对镜，两手垂直摆放在身体两边，腰挺直，这样量度才准确。”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳	➤ 如果没有修改服务，可表达：“不好意思，暂时不能提供修改服务，你的建议很好，我们会向公司反映”



情景/步骤	标准		注意/避免事项
	语言	非语言	
2、帮助顾客折叠适当的长度	▶ “XX 小姐，请问您这条裤子配衬多高的鞋。” ▶ “XX 小姐，您觉得这样的长度合适吗？”	<input checked="" type="checkbox"/> 半蹲在顾客旁 <input checked="" type="checkbox"/> 向内折叠 <input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳	▶因应顾客穿鞋的高度，适当预留长度。 ▶必须与顾客确认量度出来的长度。 ▶必须按内容准确填写《修改单》。
3、让顾客指出腰线位	▶ “XX 小姐，请把您的衣服稍微牵高，或指出你的腰线位？”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳	
4、开始量度		<input checked="" type="checkbox"/> 腰位为零 <input checked="" type="checkbox"/> 三点成一线	
5、与顾客确认量度尺寸	▶ “XX 小姐，98 公分您觉得合适吗？”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳	
6、填写《修改单》	▶ “XX 小姐，可以啦！我帮您填《修改单》，请问…”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 与顾客统一方言 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳	



**步骤 6: 附加推销**

情景/步骤	标准		注意/避免事项
	语言	非语言	
顾客准备试衣  顾客从试衣间出来	➤ “小姐，这样可能看不出效果，不如拿件上身/下身给您作配衬，好吗？”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中 <input checked="" type="checkbox"/> 展示所推介货品	➤ 避免强迫顾客 ➤ 配衬必须得当
顾客付款时	➤ “小姐，凡购满 300 元货品就有 100 元的现金券赠送给您，现在只差 50 元，不如再多挑一件！”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 话语清晰、明了 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳 <input checked="" type="checkbox"/> 提供推广活动的说明 POP	➤ 避免强迫顾客 ➤ 让顾客感觉你真的为他着想 ➤ 要清晰整个推广活动的操作和流程
顾客购买完毕，决定付款	➤ “XX 小姐，现在我们正在做推广，部分货品五折，机会难得。”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 话语清晰、明了 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳 <input checked="" type="checkbox"/> 距离适中 <input checked="" type="checkbox"/> 使用邀请式手势 <input checked="" type="checkbox"/> 指示/展示所推介货品	➤ 避免强迫顾客 ➤ 让顾客感觉你真的为他着想
当顾客购买的货品金额离申请 VIP 卡的距离相差不远时	➤ “XX 小姐，您再多挑一件衣服就可以得到我们的 VIP 卡，再多挑一件吧。”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 话语清晰、明了 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳	➤ 介绍拥有 VIP 卡的好处，以令顾客认同 ➤ 清晰 VIP 卡的规程和优惠政策



**步骤 7: 完成交易**

情景/步骤	标准		注意/避免事项
	语言	非语言	
当顾客需要交款时			
1、帮顾客拿好所需购买的货品	➤“XX 小姐,我帮您”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和,声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳 <input checked="" type="checkbox"/> 双手从顾客手中获取货品	
2、带领顾客到收银台	➤“XX 小姐,请到这里来”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和,声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳 <input checked="" type="checkbox"/> 使用邀请式手势在前引领	➤留意顾客表情/眼神/动作,适当作出邀请
3、将顾客介绍给收银同事	➤“XX,这位是 XX 小姐”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和,声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳 <input checked="" type="checkbox"/> 使用邀请式手势	➤收银同事应立即与顾客微笑、点头示意
4、介绍收银同事给顾客	➤“XX 小姐,这是负责收银的同事,名字叫 XX”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和,声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳	➤收银同事应立即与顾客微笑、点头示意
5、收银同事清点顾客所购货品的数量、款式、尺码、颜色,逐一告知顾客与其确认	➤“XX 小姐,XX 码,XX 颜色,XX 件,一共 XX 件对吗?”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和,声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度诚恳 <input checked="" type="checkbox"/> 展示货品	➤边点货确认,边按要求折叠好衣服,并分类摆放方便装入包装袋



情景/步骤	标准		注意/避免事项
	语言	非语言	
6、填写《销售小票》	“XX 小姐，请稍等，我帮您开单”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮	➤避免填错内容
7、收款（专卖店）	➤ “XX 小姐，总共 560 元，收您 600 元，谢谢！	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 双手收取现金/信用卡	➤辨认真假货币 ➤避免读错金额 ➤尽量收取现金
请顾客到收银台交款（专柜）	➤ “XX 小姐，请携带《销售小票》到收银台交款，谢谢！	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 使用邀请式手势指引	➤不用做第 8 项
8、找零	➤ “XX 小姐，找您 40 元，谢谢！	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 双手找零/双手退还信用卡	➤避免找错钱
9、包装货品		<input checked="" type="checkbox"/> 迅速（1 分钟内） <input checked="" type="checkbox"/> 将单据订在购物袋上	➤注意按规范使用包装袋
10、将货品交给顾客	➤ “XX 小姐，这是您的货品”	<input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 使用双手 <input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮	
当与顾客道别时	➤ “XX 小姐，谢谢！欢迎下次光临！” ➤ “XX 小姐，下个会有新货上市，有空跟朋友一起来”	<input checked="" type="checkbox"/> 目光接触 <input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮 <input checked="" type="checkbox"/> 态度热诚 <input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语 <input checked="" type="checkbox"/> 身体微微往前弯曲 <input checked="" type="checkbox"/> 使用邀请式手势	➤在允许的情况下陪同顾客到门口



**步骤 8: 售后服务**

内容	标准		注意/避免事项
	语言	非语言	
向顾客讲述洗涤要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ “XX 小姐，衣服里有洗涤说明，请按照说明进行洗涤，谢谢！”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 目光接触</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 态度热诚</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 特殊面料需向顾客强调说明洗涤方法</li> </ul>
退换货政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ “XX 小姐，请检查一下货品，请保存好单据，我们有售后服务，必要时您可以打电话给我们，谢谢！”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 目光接触</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 态度热诚</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 特价货品恕不退换</li> <li>➤ 清晰理解公司各项政策</li> </ul>
修改货品政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ “XX 小姐，您需要修改这条裤的长度，是吗？”</li> <li>➤ “改为 98 公分，对吗？”</li> <li>➤ “您的联系电话是 XX，对吗？”</li> <li>➤ “我们会在 X 天内，由专人通知您来取货。到时请凭这张修改单来取货！”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 目光接触</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 声调温和，声音响亮</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 态度热诚</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 使用礼貌用语</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 微笑</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 与顾客确认更改后长度及其联系电话</li> </ul>	





内容	标准		注意/避免事项
	语言	非语言	
VIP 政策	<p>➤ “XX 小姐，凡一次性购买 XX 元以上的货品就可以得到 VIP 卡一张，体现您尊贵的身份，可以第一时间分享到公司新产品资讯，以后购买正价货品更可获 8.5 折，还有就是我们会在您每年生日那天送一张 100 元的现金券给您，可以买任何货品。”</p>	<p>☑ 目光接触</p> <p>☑ 声调温和，声音响亮</p> <p>☑ 态度热诚</p> <p>☑ 使用礼貌用语</p> <p>☑ 微笑</p> <p>☑ 清晰说明</p> <p>☑ 配合《VIP 卡申请表》进行指引说明</p>	<p>➤ 具体根据公司的 VIP 卡政策进行说明</p>
建立顾客资料档案 1、 询问顾客  2、 记录资料	<p>➤ “XX 小姐，我们定期都会有一些推广活动或新货上市，方便留下您的联系电话留下吗？到时我们有专人通知您。”</p> <p>➤ “XX 小姐，您的电话是 XXX，对吗？。”</p>	<p>☑ 目光接触</p> <p>☑ 声调温和，声音明快</p> <p>☑ 态度热诚</p> <p>☑ 使用礼貌用语</p> <p>☑ 微笑</p> <p>☑ 清晰说明</p> <p>☑ 确认无误</p>	<p>➤ 在新货上市或推广活动时致电顾客</p> <p>➤ 让顾客理解及保障顾客隐私</p>



## 第九篇 信息管理篇



## **人员的储备信息**

零售业人员的流动性是很大的，因此，建立储备人才的信息库是很必要的，这样可以避免人员的缺乏带来的困扰。对于分公司以及各店搜集任聘资料均要设立专门的文件档，而且文件档必须实行保密管理，如果有条件的可以设立电子档案。档案中一定要包括留资料人的姓名、住址、联系电话、紧急联系人的电话等基本资料。

在职人员的档案资料要分开整理，设立文档和电子档的格式。档案一定要全面，如果有紧急情况的发生，可以随时联系到其家属或者是朋友。

## **公司电子档案的建立**

各公司自行设立局域网，以部门为单位设立共享文件夹。然后按照需要，将共享文件夹映射到部门电脑上。比如，经理的电脑可以随时看到公司各项有关资料，然而美工的电脑可能看不到财务的任何数据。文件夹的建立一定要合理，文件要分类放置在文件夹当中，清楚明了。让需要信息的人员能够很快的查找到相关资料。这样可以减少部门沟通带来的麻烦。比如，市场部经理需要看到经销商的汇款情况，直接点击财务的文件夹就可以了。特别重要的文件一定要加密码，防止一些数据的外流。

## **出差信息的反馈**

公司任何人员的出差，必须在共享信息本上填写相关的内容，比如门面转让的信息、店务管理漏洞的信息等。共享信息本悬挂在公司公告栏的右边，公司人员可以随时翻阅，查看自己需要的信息，了解工作中的不足之处，从而改进。

## **竞争品牌信息的反馈**

各区的店长以及督导必须时刻关注竞争品牌的信息，比如开展什么促销活动、新品什么时候上市、哪条街有新开店等，并且将之记录在相关表格当中，一个月统计一次传回公司。



## 信息管理流程指引

项目		具体流程和规范
信息管理流程指引	销售信息反馈流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每天营业结束前半小时进行拦帐工作，将全天的销售小票进行整理并完成销售日报</li> <li>2. 销售日报表体现了该店当日的销售明细，因此填写一定要规范整洁，并且要妥善保管。</li> <li>3. 每天拦帐结束后销售小票，由收银员统一来做销售日报表，销售日报表要进行分类，正品、次品、鞋、服装、配件分开统计</li> <li>4. 销售报表必须要收银员和店长签字生效，并且于次日的上午 10:00 前，统一传真回公司</li> <li>5. 销售日报需妥善保管，并根据公司规定，定期连同销售小票等退回公司统一处理</li> </ol>
	库存信息反馈流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>周进销存报表</u>            报表内容：每周货品销售、进出、调存、结余等明细反馈            填写时间：每周日            回传时间：每周一中午 1200 前回传公司</li> <li>2. <u>库存结构报表</u>            报表内容：每周一至周日库存销售、进、退货、及库存结余、出样明细：字头及系列制作（请各店长按实际发生情况准确制作）            填写时间：每周日（表格见库存状况综合表）            回传时间：每周一中午 1200 前回传公司</li> <li>3. <u>补货计划</u>            计划内容：店长根据销售实况和预估的销售，对货品进行补充的明细计划            填写时间：根据店铺的补货周期进行填写            回传时间：计划填写后第二天的 1000 前传公司物流部</li> </ol>



项目		具体流程和规范
销售信息反馈流程	新货销售分析	<p><u>在销售日报表中体现新货的销售状况</u></p> <p>要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 计算新货在销售当中所占的份额</li> <li>2. 计算新货当中畅销款所占的比例情况</li> </ol> <p><u>定期进行新货销售分析反馈</u></p> <p>要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新货上市一周后，即填写新货销售反馈分析报表</li> <li>2. 统一针对所有上市的新货进行统计和分析</li> <li>3. 统计上市一周的销售数量（以 SKU 进行统计），并将顾客的意见进行整理反馈</li> </ol>
	促销推广分析	<p><u>评估促销推广活动的效果</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对促销前后销售进行分析</li> <li>2. 对促销前后的商品结构进行分析</li> <li>3. 对促销活动所带来的效果评估进行分析（是否达致原定目标、对品牌的提升成效等、统计促销推广折扣率）</li> </ol>
	竞争品牌分析反馈	<p>每月定期进行竞争品牌的市场销售、促销推广的信息收集和反馈</p> <p>时间：每月的 25 日</p> <p>内容：竞争品牌的销售状况、促销活动内容、新产品上市、促销活动的效果分析、新店开业状况等</p> <p>回传：每月 1 号前传真回公司</p>



库存状况综合统计表

省份：                                  区域：                                  店名：                                  日期：

库存占比	配件		鞋	
	服装		新品	
销售占比	配件		鞋	
	服装		新品	
异常状况				
建议				

备注：

此表格一般来说一周做一次。库存占比中只分出了大类，但是填写时注意分小类填写，如配件栏，需要列出包包、球、袜子、球拍等细目，销售占比也是如此；异常状况是从以上数据分析得出的结论。建议是解决的办法，通过合理调整库存状况，达到业绩的提升。



促销活动反馈表

省份																		
区域																		
促销时间																		
促销商品																		
出样种类																		
活动内容																		
活动反馈	业绩状况	日 期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
		去年业绩																
		今年业绩																
		提升系数																
		日 期	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
		去年业绩																
		今年业绩																
		提升系数																
		整体提升																
	结构变化																	
	比较	促销前一周单点								单点提升								
		促销后一周单点																
	宣传效果																	
	问题反馈																	

备注：

促销商品指的是此次促销活动的主打商品；出样的种类是指促销活动期间卖场陈列的商品大类；  
 售状况指同去年同期业绩相比提升情况；销售结构变化指的是促销活动前后同期间货品销售结构的占比情况。  
 比较是指促销前一周每天的单点业绩和促销后一周每天的单点业绩比较。



# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元





### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



### 【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)



## 【报名须知】

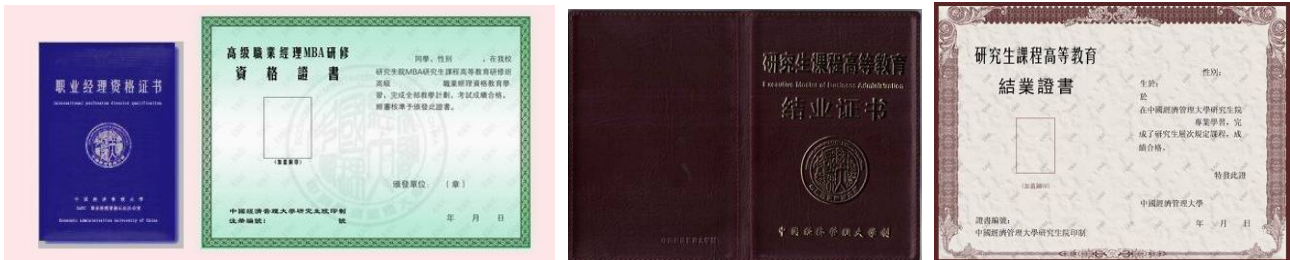
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020      收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015    账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行    支付系统行号：313261018018</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505      户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234      户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023    户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071    用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。