

# 门店岗位职责

**工作核心要素：**责任心、细心、勤劳心

- 工作内容：**
- (1) 保质保鲜，先进先出。
  - (2) 品类丰富，陈列饱满。
  - (3) 干净卫生，明亮整洁。
  - (4) 亲切待客，唱收唱付。

## 店长工作内容：

分类	细则内容
公司	1. 对公司品牌文化，人员组织架构认知度。 2. 配合公司各项指示与安排。
商品	1. 对公司 SKU 商品熟悉度 100%。 2. 商品空缺每天进行跟踪（下班前乐檬 app 里面逛一圈）。 3. 总仓新品上架门店，临期商品按标注下架。 4. 门店商品报损：乐檬 app 做库存出库调整。 5. 店内严禁出现过期的商品。（每天定时检查）。 6. 下单。利用四级分类、收集员工登记的缺货商品，提高下单效率。
服务	微笑服务、亲切待客、礼貌用语、唱收唱付。
卖场	1. 卖场干净整洁无异味。 2. 门店保持陈列整齐饱满、无空框，陈板无空缺。 3. 门店陈列不能随意调动（怕卖丢商品）。 4. 安全隐患（时刻提醒与监督），下班锁好门窗（必须插上插梢）、关水断电（注：冰淇淋柜、水饮柜、监控不能关电）。
仓库	1. 仓库不能积压过多的库存。（卖场满排量情况下，仓库有一件库存）。 2. 仓库分类管理（水饮区、定量区、散称区）。
员工	1. 每天交接班进行交接会议（班次事项交接，缺货等）。 2. 每天事项安排，人员排班。
财务	1. 做好财务管理，账务清晰。 2. 每天做好日营业登记、废品收入登记和月统筹报表。 3. 做好周报、月报表。 4. 预定目标，提高门店销量。

<b>每天巡店 四部曲</b>	1. 【人】员工工作着装，服务礼貌用语。 2. 【货】卖场陈列饱满。效期检查。价签与产品相对应，产品有无价签。 3. 【场】设备。卫生检查。(灯光、灯箱、电视机、小音、空调是否正常开启) 4. 【仓】散称存货框调至整齐，抽屉收纳袋不能外露。仓库商品分类一定要明确，卫生检查，防潮工作，效期管控（先进先出，短保商品标注日期）等做到合理储存。
---------------------	--

## 补充细则：

1. 下单金额公式=每日销售额×配送周期×1.2 倍。例如：

(1) 当天配 10000(日销) ×1 (天) × (10000×1.2) =12000

(2) 隔日配 10000(日销) ×2 (天) × (10000×1.2) =24000

(3) 两日配 10000(日销) ×3 (天) × (10000×1.2) =36000

2. 仓库进行三分类（水饮区、定量区、散称区）。

(1) 水饮区

放置仓库门口货架上，水类、饮料类、奶制品、酒类分开存放，各放一边，轻的放上面，重的放下面。

(2) 定量区

按卖场商品布局进行存放：糖巧区、果冻区、饼干区、膨化区、方便熟食区、挂区。

(3) 散称区（横向和竖向）

鱼肉豆制品：素食和肉食分开存放。鱼肉豆制品、坚果炒货、蜜饯果干要拆开箱子，中袋商品可叠加，这样可以存放更多的量。

8.8 元、13.8 元、17.8 元、膨化糕点饼干，整箱存放。短保商品箱子外面要写上效期。

## 营业员工作内容：

### （一）收银

分类	细则内容
<b>服务</b>	1. 收银做到服务礼貌用语，唱收唱付。 2. 产生客诉时，先做安抚工作并及时处理，如处理不了再报备上级。

<b>收银标准</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 结账时，检查秤盘、收银系统、是否归零（小票随着商品放入购物袋内）。</li> <li>2. 收银结账时，定量商品必须一品一码进行出库（盘点时库存才能清晰，数据正确）。</li> <li>3. 掌握收银功能使用，如挂单、退货、补打小票、单品删除、整单删除、异常单处理、混合支付、数据同步等功能。</li> <li>4. 每月（散称）商品价格定期考核。</li> </ol>
<b>收银台</b>	收银台设备干净整洁，无杂物（无私人物品）。
<b>账目</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 当班账目清晰、无差异（如有差异当班人垫付）。</li> <li>2. 当日营业款（现金）整钞（50 元、100 元）统一由店长保管，不能存放门店收银台。</li> <li>3. 营业款超过 3000 元店长要在第一时间存入公司/加盟商本人账户，遇节假日情况，也需要将整钞金额存入公司账户。</li> </ol>

## （二）理货

分类	细则内容
<b>服务</b>	观察周围客户动态、随时递篮子。
<b>理货标准</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上货时是否遵循货品的先进先出（散称：新日期放下面，旧日期放上面；定量：新日期放后面，旧日期放前面）。</li> <li>2. 散称货框的库存商品必须放置对应抽屉、上完货抽屉调至整齐成直线，抽屉内的袋子不外露(禁止使用零食有鸣购物袋)。</li> <li>3. 所有标签统一放置左下角，呈垂直现象（散称：货框边左下角，定量：左下角商品下方第一个位置）。</li> <li>4. 补货时发现商品与标签没有相对应，商品没有标签应及时更换或重新打印。</li> <li>5. 补货时运营补货技巧：先补满抽屉，再拿货找框，最后拿框找货。</li> </ol>
<b>注意事项</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 货架上严禁出现劣质商品（破损、发霉、漏气）。</li> <li>2. 货架上严禁出现过期商品（遵循货品先进先出）。</li> <li>3. 所负责区域干净整洁（卖场、仓库）。</li> <li>4. 店仓有货，负责区域出现产品未上架导致滞销(这种情况不能出现)。</li> <li>5. 当班区域缺货，少货，临期商品（用本子登记），告知给交接班人员，减少重复工作，把时间用在补货上，提高工作效率。晚班下班把记事本放置收银台，次日方便店长下单。</li> </ol>

## 打卡（水印相机）

【照片都需要发在门店工作群上】

1. 早班门开锁前拍照（监督营业时间、员工上班时间）。
2. 电闸打开后拍照（监督检查电闸打开是否正确）。
3. 早班下午四点 88.138.178 系列拍照（补满再拍，监督高峰期前不能空框）。
4. 晚班晚上十一点 88.138.178 系列拍照（补满再拍，保证明早营业不空框）。
5. 招牌灯打卡：夏季下午 6 点、冬季下午 5 点前打开。
6. 打烊电闸关闭后拍照（检查电闸关闭是否正确）。
7. 打烊插梢、锁门拍照。

## 个人形象

- 1、仪容仪表，可轻微淡妆。工作着装，干净整洁。
- 2、在岗期间必须穿戴工装。
- 3、在岗期间需将长发盘起或扎起，不披散、不允许漂染过度夸张的颜色。
- 4、在岗期间不涂艳丽指甲油，不得留长指甲。
- 5、在岗期间、使用香水建议以香淡为宜，不得使用气味浓烈的香水或香精。
- 6、下班前把工服带回家清洗（着装干净整洁）。
- 7、领导安排的事项，在规定的时间内完成。

## 工作态度

- 1、每天按时上下班打卡。
- 2、上班时间禁止聚集聊天、玩游戏、打闹等。
- 3、上班时间严禁店内吸烟。
- 4、上班时间严禁擅自离开工作岗位（如有紧急事情需店长报备）。
- 5、如要请时假，必须提前两天报备。
- 6、吃饭时间不超过 30 分钟（午餐、晚餐）。
- 7、在岗期间不做与工作无关的事情。

## 配合度

- 1、工作没完成，应及时向上级反映。
- 2、服从工作安排及工作调度。
- 3、请假、调迁，必须做好工作交接。