

门店岗位职责

工作核心要素：责任心、细心、勤劳心

作品内容：(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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">微笑服务、亲切待客、礼貌用语、唱收唱付。
卖场	<ul style="list-style-type: none">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（必须插上插销）、关水断电（注：冰淇淋柜、水饮柜、监控不能关电）。
仓库	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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。

每天巡店 四部曲	<ol style="list-style-type: none"> 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 $10000(\text{日销}) \times 1 (\text{天}) \times (10000 \times 1.2) = 12000$

(2) 隔日配 $10000(\text{日销}) \times 2 (\text{天}) \times (10000 \times 1.2) = 24000$

(3) 两日配 $10000(\text{日销}) \times 3 (\text{天}) \times (10000 \times 1.2) = 36000$

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
服务	<ol style="list-style-type: none"> 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。

收银标准	<ol style="list-style-type: none"> 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）。 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）。 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。 4. 每月（散称）商品价格定期考核。
收银台	收银台设备干净整洁，无杂物（无私人物品）。
账目	<ol style="list-style-type: none"> 1. 当班账目清晰、无差异（如有差异当班人垫付）。 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。 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。

(二) 理货

分类	细则内容
服务	观察周围客户动态、随时递篮子。
理货标准	<ol style="list-style-type: none"> 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）。 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）。 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）。 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。 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。
注意事项	<ol style="list-style-type: none"> 1. 货架上严禁出现劣质商品（破损、发霉、漏气）。 2. 货架上严禁出现过期商品（遵循货品先进先出）。 3. 所负责区域干净整洁（卖场、仓库）。 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）。 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。

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。