

一. 營運工作實務【基本操作—營業員\營業組長適用】

1. 店務管理

①. TPM

【全面預防性維護】

- ①. 道具類
- ②. 設備類
- ③. 物料類
- ④. 環境類

②. 業前整備

- ①. 營業準備
 - a. 人員考勤
 - b. 儀容仪表
 - c. 晨間清潔
 - d. 燈光音樂
- ②. 召開例會
 - a. 促銷安排
 - b. 營業總結
 - c. 工作目標
 - d. 銷售分析

③. 營業管理

- ①. 人力
 - a. 人員配置
 - b. 行止儀態
 - c. 行為規範
 - d. 職務輪替
- ②. 空間
 - a. 商品陳列
 - b. 環境衛生
 - c. 背景音樂
 - d. 燈光調控
- ③. 流程控管
 - a. 基本導購模組
 - b. 效益提升模組
 - c. 信息構建模組
 - d. 客群經營模組
- ④. 服務質量
 - a. 員工士氣
 - b. 工作節奏
 - c. 個案教育
- ⑤. 商品調控
 - a. 暢銷商品
 - b. 主推商品
 - c. 安全庫存

(1) 親切招呼
(2) 探詢需求
(3) 誠意推介

(4) 鼓勵試穿
(5) 銷貨組合

(6) 收銀服務
(7) 客戶記錄

(8) 電話回訪
(9) 聯系服務

④. 業後整備

- ①. 帳目稽核
- ②. 貨品清点
- ③. 例會組織
- ④. 環境清場

2. 資產管理

①. 商品管理

②. 帳務管理

- ①. 備用金帳目
- ②. 營業款帳目
- ③. 資產帳目
- 現金流量\存量可視化調控

③. 資金管理

④. 辦公用品/設備管理

3. 市場監控

①. 業內競爭動向

②. 商圈區位變化

③. 消費取向變化

4. 行政支援

①. 關係協調

- ①. 工商稅務
- ②. 公安城管
- ③. 物業消防

②. 後勤體系

- ①. 設備保養維護
- ②. 交通運輸

二. 营运规划实务【进阶应用一直营店长\区域督导\连锁拓展管理干部适用】

1. 管理工具

- ①. 营运概况日报表
 - ①. 营收管理模组
 - ②. 现金管理模组
 - ③. 存货管理模组
 - ④. 市场监控模组
 - ⑤. TPM 监控模组
 - ⑥. CRM 执行模组
- ②. 营运趋势管理
 - ①. 移动平均数的基本特性
 - ②. MA7\MA30\MA90
 - ③. 营运衰退\营运成长\营运调整
 - ④. 消费取向偏移的预警讯号
 - ⑤. MA7 Bias 与业态管理
- ③. 人力排班机制
- ④. 交叉考核制度
- ⑤. 职场认知调查

2. 营运分析

- ①. 信息匯整模组
 - ①. 时段分析
 - ②. 品类分析
 - ③. 支付方式与折扣比
 - ④. 交易效益比与终端销售能力
- ②. 内部检查
- ③. 外部检查
- ④. 销售管理因子
 - ①. 销售恒等式等
 - ②. 客单价 vs. 交易笔数
 - ③. 物单价 vs. 销售件数
 - ④. 畅销款 vs. 主推款
- ⑤. 营运管理因子
 - ①. 成本\费用\毛利\净利
 - ②. 营收总额\营收净额\现金收入
 - ③. 毛利率\损益平衡【以 EBITDA 计算】
 - ④. 存货成本\存货周转率 ◀ ¥500 八折 vs. ¥400 九折
- ⑥. 进阶概念应用
 - ①. 商闞结构理论与竞业存活度
 - ②. 消费强度\消费密度 vs. CRM
 - ③. 消费行为决定与消费行为实践
 - ④. 商闞结构与同业竞争存活度
 - ⑤. 趋势预控与因应方案

3. 陈列规划

- ①. 基本概念
 - ①. 商品陈列的三项基本原则
 - ②. 陈列款量配比与终端业态
- ②. 陈列管理机制
 - ①. 陈列更新规划
 - ②. 商品陈列与销货组合

4. 展销规划

- ①. 展销基本原则
- ②. 单品推销话术
- ③. 销货组合推广
- ④. CRM 执行规划
- ⑤. 终端展销方案

5. 培训规划

- ①. 例行培训与考核
- ②. 重点培训专案

6. 选址评估

- ①. 《营业据点区位调查图》
- ②. 《营业据点预评分析表》

7. 新店筹备

- ①. 开业流程
- ②. 进度规划
- ③. 其他注意事项

- (1). 营业据点基本资料
- (2). 交通动线与节点分布
- (3). 潜在客源分布
- (4). 商圈竞争分布
- (5). 损益预测评估
- (6). 业态决定
- (7). 风险管理