

## 一. BOM 的概念：终端经营管理的系统化结构

1. 先有什么，再有什么 vs. 先做什么，再做什么
2. 最基础的，通常是最重要的

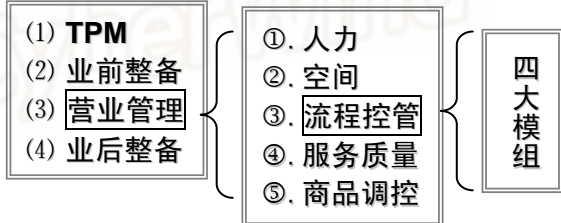
## 二. 终端经营管理工作内容的展开

### 1. 营运工作实务

- ①. 店务管理
- ②. 资产管理
- ③. 市场监控
- ④. 行政支援

### 2. 营运规划实务

- ①. 管理工具
- ②. 营运分析
- ③. 陈列规划
- ④. 展销规划
- ⑤. 培训规划
- ⑥. 选址评估
- ⑦. 新店筹备



## 三. 店务管理基本流程【另详 BOM】

## 四. 店务流程与店堂展销

### 1. TPM 的重点事项

### 2. 业前整備与业后整備

- a. 召开例会的重要内容

- b. 帐目与货品清点

### 3. 营业管理

#### ①. 人力

- a. 有效率的排班制度

- b. 营业员职务轮替

#### ②. 空间

- a. 商品陈列与主推款

- b. 营业时段的气氛经营

- c. 空间维护的习惯养成

#### ③. 流程控管

- a. 四大模組的配套措施

- b. 绝对不要“店员”、不要“迎宾”

- c. 销售能力的检验与考核

#### ④. 服务质量

- a. 业绩目标设定与激励因子

- b. 随时收拾“情绪垃圾”

- c. 店堂培训与学习气氛

#### ⑤. 商品调控

- a. 只有不会卖的人，没有卖不动的货

- b. 关注存货周转率

- c. 断色断码与 SKU 盘点

## 五. 终端店堂展销的常见误区

1. 从「营业管理的五大内容」来看
2. 从「促销政策的终端实务」来看
3. 从「商品价款量组合配比」来看
4. 从「终端业态的市场定位」来看

# 店務管理 BOM 架構表

1. TPM	①. 道具类	
【全面预防性维护】	②. 设备类	
	③. 物料类	
	④. 环境类	
2. 业前整備	①. 营业准备	a. 人员考勤 b. 仪容仪表 c. 晨间清洁 d. 灯光音乐
	②. 召开早会	a. 促销安排 b. 营业总结 c. 工作目标 d. 销售分析
3. 营业管理	①. 人力	a. 人员配置 b. 行止仪态 c. 行为规范 d. 职务轮替
	②. 空间	a. 商品陈列 b. 环境卫生 c. 背景音乐 d. 灯光调控
	③. 流程控管	a. 基本导购模组 b. 效益提升模组 c. 信息构建模组 d. 客群经营模组
	④. 服务质量	a. 员工士气 b. 工作节奏 c. 个案教育
	⑤. 商品调控	a. 畅销商品 b. 主推商品 c. 安全库存
4. 业后整備	①. 帐目稽核	
	②. 货品清点	
	③. 例会组织	
	④. 环境清场	

(1) 亲切招呼  
(2) 探询需求  
(3) 诚意推介

(4) 鼓励试穿  
(5) 销货组合

(6) 收银服务  
(7) 客户记录

(8) 电话回访  
(9) 联系服务