



少數民族服裝與服飾傳承與創新資源庫

THE LIBRARY OF INHERITANCE AND INNOVATION OF MINORITY CLOTHES

《企业资源库》

民族晨彩 设计融合 活态传承



THE LIBRARY OF INHERITANCE AND
INNOVATION OF MINORITY CLOTHES

少數民族服裝與服飾
傳承與創新資源庫



10. 店铺各岗位工作职责

10.1 总店长的工作职责

10.1.1 店铺日常运作

- a. 监督、协调全店服务及销售工作；
- b. 确保开铺、收铺，安全流程运作；
- c. 监督收款程序，收、支两条线；
- d. 确保设施完好正常运转，对设备管事进行工作指导；
- e. 维持店铺（货场及仓库）整齐美观；
- f. 店内货品、设施及现金安全；
- g. 每天销售报告，每周营业状况分析；
- h. 陈列工作及促销宣传品的布置；
- i. 每天、每周至每月的工作计划及日常文件处理；
- j. 每天班前班后会的召开，保持员工及公司之间的沟通；
- k. 召开领班例会，总结工作，布置任务，了解一线问题，协助解决；

10.1.2 货品管理

- a. 店内存货周转正常，协助仓管作好配货工作；
- b. 市场转变及公司要求灵活改变让内货品陈列的方式及更新陈列货品（原则上每三天更新陈列货品），如天气变化，促销需要应随机调整；
- c. 收货及进货程序，确保正确无误；
- d. 了解本地市场，了解竞争对手状况，分析对顾客的影响，积极反映及提出建议给予有关部门；
- e. 分析本周十八畅销货品，对滞销货品采取措施，促进销售，畅销货品确保货源；



10.1.3 人事管理

- a. 员工的纪律及考勤
- b. 分配店员人手，编班排表。（合理控制人事成本）
- c. 人事调动，纪律处分及晋升下属
- d. 员工培训计划，并追踪执行情况，及新员工的招聘
- e. 公司资讯，向员工加以解释并落实执行
- f. 处理员工间的人际关系，提高团队精神
- g. 如开工作会议，与员工商讨店铺动作及业务事宜
- h. 安排员工工作及确保各尽其职，目标如期完成
- i. 每周与员工单独沟通至少两次，并有书面记录，进行本月达标设定，上个月的绩效评估，如有需要则进行个别辅导
- j. 为员工设定发展计划，并保持追踪

10.1.4 顾客服务

- a. 指导及监督下属以专业的态度推销货品，提供优质顾客服务，灌输顾客第一，营运第一的观念，追踪考核员工的服务标准。
- b. 处理顾客的投诉与异议。
- c. 建立顾客与店铺（公司）间之关系，以增进顾客对品牌之信心。

10.2 仓储部门人员定位及职责

10.2.1 物流人员（仓库主管）职责：

- a. 负责仓库人员管理协调，对分公司物流、统计帐务及仓库配送 工作绩效负责；
- b. 组织仓库各级员工的培训工作；检查和考核仓库各级员工的工作进度和工作绩效；



- c. 与总公司相关部门的沟通与协调；
- d. 分公司物流调配管理和公司物流等政策执行并追踪反馈执行 效果；仓库的工作计划拟定与实施控制；
- e. 在不违反公司相关规定的前提下，根据实际修改仓库的工作规 程和管理制度并报分公司负责人审批，直销部备案；
- f. 签发仓库通知和单据；
- g . 仓库调价盘点和月末盘点工作的具体安排执行与监督；
- h. 每月定期、不定期对店堂货品进行抽点、核查；抽查货品如有 不符，以书面形式一份反馈店铺负责人，一份留存；

10.2.2 仓库员职责：

- a . 熟悉货品的相关知识；
- B. 负责公司所有货品的入仓、配发、盘存、保管工作；
- C. 定期盘点，保证物、帐相符；
- d. 货品的及时整理，保持仓库货品整洁有序；
- e . 严格执行所有出仓货品与结算单的复核工作；
- f. 配合公司及店铺的退货（次品、脏品、积压品）的验收及分类 整理；

10.2.3 仓库帐务员职责：

- a. 熟悉帐务相关知识；
- b. 及时准备开单、记帐，保证实物与票据、单价相符；
- c. 保证帐目的清晰、准确，每旬每月及时填制报表上报；
- d. 定期进行帐、物核对；
- e. 配合仓库员的日常配发、保管工作；

附仓库员守则：

- ◇仓库不准陌生人入内；（特殊情况除外）
- ◇任何时间不能在仓库范围内吸烟；（严禁烟火）



- ◇仓库员工严守考勤纪律；
- ◇上班时不能吃零食、说粗话、看与工作无关的书籍；
- ◇仓储电话不得作私人电话；
- ◇对仓储进行每天值日，保持清洁，货架上衣物干净、整洁有序；
- ◇要做到主动搬运，服从上级的工作安排；
- ◇需调假人员要提前 24 小时向主管提交申请单；节假日不得调休；
- ◇下班时要主动开包互相检查；
- ◇仓库主管有权随时要求检查下属储物柜；

以上条律仔细内容参考 SEMIR 员工手册的规章制度，若有违反者扣罚，严重违反者辞退。

10.3 领班的工作职责

10.3.1 熟悉掌握森马理念、每季货品概念、导购工作流程、日常店务工作，包括产品知识、服务技巧及标准操作规范、店务运作标准、附加推销、物超所值、流动货场、购物氛围，协调分析计划与做好个人评估与团队精神。

10.3.2 每日上报销售业绩给店长，带动全体员工完成每月销售指标。

10.3.3 及时汇报各项工作信息给店长；

10.3.4 主持早晚班例会，进行工作总结和安排，并严格执行每日考勤工作和工服核算制度；

10.3.5 督促确保员工仪容大方及工装整洁统一；

10.3.6 维护店铺一切的设施，如有损坏及时汇报、解决及跟踪。

10.3.7 合理出样更换，做到出样陈列商品整洁、充足、美观、保持新鲜感（周一、三、五）；

10.3.8 检查店内的一切附件设施，如价位牌、广告宣传品、POP、橱窗喷绘及道具等其它设施在正常状态下运行；

10.3.9 及时培训、指导，以身作则，教导新老员工，作好员工思想工作及问题事件处理（包括员工之间矛盾等）；

10.3.10 积极调动员工工作积极性；

10.3.11 根据每日评估，认真公正、公平的综合评选优秀员工；

10.3.12 搞好帐务管理，做到帐帐、帐物、帐款相符三项原则，核对每日的进销



存；

10.3.13 督促收银工作的周密、安全、及时对其进行核帐；

10.3.14 确保货场、货品、员工的安全，杜绝失货，并做好对店堂无形资产的维护和使用，如商标、电脑程序等；

10.3.15 及时反馈市场动态、市场销售，提出合理化建议；

10.3.16 严格督促员工的各项工作标准及细则规范；

10.3.17 奖罚过失基金做好帐目登记和随时公开，使用时经领班同意；

10.3.18 如有店员辞职，需提前壹个月通知领班；

10.3.19 电脑管理口令只允许领班、店长和经理知道，若有其他人知道，首罚领班。

10.3.20 认真分析商品的进销存等，合理配货，合理控制库存。

10.3.21 作好每周、月、季及年工作计划和总结。

10.3.22 每周及时主动将市场及货品信息反馈给店长。

10.3.23 每天及时主动上传销售数据和接收公司下发信息。

10.3.24 每月及时盘存并主动上传盘存数据与公司核对。

10.4 收银员的工作职责

10.4.1 规范完成收银五步曲。生意成交后，帮助客人核对所选物品，并礼貌告之顾客购买货品总值，不论金额大小，都必须唱收唱付，并双手接、递衣物、零钞及票据。电脑收银单或手工单必须贴在购物袋外面。

10.4.2 收银员上岗时不允许携带现金。

10.4.3 营业过程中不得将收银现金与顾客私换零钱。

10.4.4 保持收银台面及周围的环境卫生，并注意保养电脑及打印机，收银台除收据必需品不得放其他杂物。

10.4.5 营业过程中，因工作需要交接班核对帐物，不得在顾客视线内清点现金。

10.4.6 营业前，尤其周末或大型活动前期，提前准备好充足的零钞，营业期间发现零钞不够时，应提前通知领班。

10.4.7 营业过程中，收银员不得私自进入管理系统核对现金及票据，如有特殊需要有领班协助执行。

10.4.8 收银员须接受领班对其工作进行定时抽查与监督，收银员接电话时需用



标准礼貌用语。

10.4.9 收银员要树立安全第一的思想，收银柜必须随时合拢抽屉，视线离开收银柜必须随时上锁并携带钥匙。

10.4.10 销售款管理规定：

(1)专卖店收银实行“收支两条线”，确保只收不出，任何人不得以任何理由到收银台领取现金使用。

(2)销售款必须由收银员本人交存银行，不得委托他人交存银行，下班时销售款交接，晚班（即过夜现金）由领

班复核当日销售款，由收银员放入保险箱，保险箱钥匙及密码只允许领班知道。

销售款在一万以上的早班上

岗前交存银行，一万以下的再次清点后上岗，全部销售款必须在早班结束时交存银行，并由领班核对后在《直

属专卖店收款报表》上签字确认，交款在一万以上的，实行双人交款，由领班派人陪同收银员至银行。

10.4.11 收银过程有折扣、退换货必须要领班与顾客双方签字确认。

10.4.12 收银员必须熟知商品的款号与价格，掌握价格的变更，方能上岗。

10.4.13 严格执行销售情况的保密工作，不把操作程序向外透路。

10.4.14 做好收银交接工作。附交接本内容：日期、收款金额、其它卡、复核人、送银行存款人、银行帐号、财务核准或日期、电脑金额、手工金额、交款人、收款人、备注。

10.4.15 负责安排迎宾及店铺所有的播音工作（一般要30分钟一次迎宾，早上开门有播音，每15分钟播音一次，旺场每10分钟一次），同时协助导购整理服饰。

10.4.16 收银员暂离收银台，将少量零钱交接给领班，核对电脑销售及零用金额，回来时再次交接，并且有书面记录，其他非收银员未经允许不能随意收银，需由领班指派。上班期间其它人员不得进入收银台，不得私自打开收款机。

10.4.17 收银台工作完成后应主动参与店堂营运工作，如销售、陈列等。

10.4.18 认真执行上司安排的各项工

10.4.19 负责购物袋、打印机等附件的管理、监督和建议。



10.5 导购的工作职责

10.5.1 积极配合领班的工作开展，一切听从指挥，具有良好的执行意识。

10.5.2 严格遵守店堂的制度与要求，有错就改，违者必罚。

10.5.3 熟悉每款服饰的面料知识及卖点，以最佳状态服务好每一位顾客。

10.5.4 管理好自己货区的货品，每日清点，确保货品不轻易流失。

10.6 保安的工作职责

保安人员，负责专卖店财产及员工的人身安全，维护专卖店正常营业秩序。

10.6.1 保安人员要提高警惕，做好“三防”在防火、防盗、防破坏的工作，确保专卖店的财产和人身安全。

10.6.2 保安人员对外来拍照、摄影人员应及时、礼貌予以制止。

10.6.3 对在店内吸烟、饮食的顾客要及时制止。

10.6.4 保安人员对专卖店门口过道处摆摊、停放自行车等车辆要及时制止。

10.6.5 对个别员工携带东西出入，保安人员有权查问。

10.6.6 保安人员监守工作岗位，不做与工作无关的私事。

10.6.7 熟记火警电话 119、匪警电话 110 并会使用。

10.7 守夜人员的工作职责

10.7.1 防火、防盗

(1)全面负责夜间的防火、防盗工作，做到店铺正常打律后，锁牢店铺卷闸门及各处窗户，巡查店铺及仓库事故隐患死角的安全防范。

(2)不定期（要求每周一次）检查消防设施（包括灭火器、消防栓及电器开关等）的完好性及使用情况，并记录，由店长负责监督。(3)不允许在店铺内及仓库里使用明火设施（包括电饭锅、电磁炉、取暖器等）。

(4)值勤工作人员不得在工作场所吸烟。

(5)值勤工作人员不得用店铺的电话打私人电话。

(6) 熟记火警电话 119, 匪警电话 110 并会使用。

10.7.2 值夜

(1) 每天打律后不得再次离开店铺，并确保店铺夜间安全无事故至次日正常营业。

(2)负责每天打律后对店铺地面做全面清理。



- (3) 值夜时间不允许饮酒、会客，并不得留他人在店内留宿。
- (4) 值夜时间负责任何店内实施的安全性，并承担由此而产生的一切后果。对正常夜间货品的遗失要全额赔偿。
- (5) 值夜人员夜宿只能在店堂里睡觉，不允许上楼或到仓库里面睡。