

# 中国连锁经营协会文件

中连协〔2023〕57号

## 关于发布团体标准《专业零售店店长岗位要求》的公告

根据《中国连锁经营协会团体标准制修订管理办法》相关要求，现批准《专业零售店店长岗位要求》为中国连锁零售行业团体标准，编号为 T/CCFAGS 047-2023，自 2023 年 11 月 24 日起实施。

现予公告。

附件：《专业零售店店长岗位要求》



二〇二三年十一月二十四日

# T/CCFA

## 中国连锁经营协会团体标准

T/CCFAGS 047—2023

---

### 专业零售店店长岗位要求

Qualification requirement for specialty store manager

2023 - 11 - 24 发布

2023 - 11 - 24 实施

---

中国连锁经营协会 发布

# 目 次

前言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 任职能力要求 ..... 1

5 岗位职能 ..... 2

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国连锁经营协会提出并归口。

本文件起草单位：中国连锁经营协会、苏宁易购集团股份有限公司、国美零售控股集团、北京居然之家投资控股集团有限公司、迪卡侬（北京）体育用品有限公司、乐友国际商业集团有限公司、宏图三胞高科技术有限公司、北京迪信通商贸股份有限公司、名创优品（广州）有限责任公司、丝芙兰（上海）化妆品销售有限公司、广东万宁连锁商业有限公司、爱慕股份有限公司、北京同仁堂健康药业股份有限公司、孩子王儿童用品股份有限公司、上海紫燕食品股份有限公司、红星美凯龙家居集团股份有限公司、厦门山国饮艺茶业有限公司、上海商学院、江苏经贸职业技术学院。

本文件主要起草人：郭玉金、曹静、郑建华、全龙昌、彭阿荣、冯姝、李洪艳、卜里、张永亮、王磊、张溱、梅昱婷、宣玲、刘超、赵衍超、李良梅、李运华、曹军、蔡思宇、沈萍萍、李卫华、凌力。

# 专业零售店店长岗位要求

## 1 范围

本标准规定了专业零售店店长的任职条件、岗位职能、工作职责等。

本标准适用于专业零售店的店长岗位，其他零售业态的店长岗位要求可参考本标准。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18106 零售业态分类

SB/T 10465 连锁经营术语

## 3 术语和定义

GB/T 18106-2004、SB/T 10465-2008界定的术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 18106-2004、SB/T 10465-2008中的某些术语和定义。

### 3.1 专业零售店 specialty store

专业店 specialty store

以专门经营某一大类商品为主的零售业态。

[GB/T 18106-2004, 定义4.1.8]

### 3.2 品类管理 category management

零售商和（或）供应商把所经营的商品分成不同的类别，并把每类商品作为企业经营战略的基本活动单位进行管理的一系列相关的活动，它通过强调向消费者提供超值的产品和服务来提高企业的运营效果。

[SB/T 10465-2008, 定义8.1.15]

## 4 任职能力要求

### 4.1 职业素养

具有诚实、正直、守信品质，有强烈的企业忠诚度、社会责任感和抗压能力。

### 4.2 基本能力

4.2.1 具备较好的领导力和团队建设能力；较强的执行力和组织计划能力。

4.2.2 具备良好的沟通、协调及解决问题的能力，对突发事件有快速应变及处理能力。

4.2.3 掌握良好的数据分析能力。

4.2.4 具备一定的创新能力、学习能力和带教能力。

4.2.5 以顾客和市场为导向，具有企业家精神。

### 4.3 专业能力

4.3.1 熟悉零售行业相关政策、法律法规。

4.3.2 熟悉所经营品类行业及相关行业基本知识与市场现状，具备市场调研分析技能。

4.3.3 熟悉零售店面的业务运营流程及规范。

4.3.4 掌握专属行业品类管理的知识及技能。

4.3.5 掌握经营计划分解、落实、跟踪、检核并持续改进的技能。

4.3.6 对各类市场信息具备高度的敏感度。

- 4.3.7 掌握基础的财务管理和人力资源管理的知识与技能。
- 4.3.8 掌握对所属行业零售店进行动线优化与管理的技能。
- 4.3.9 掌握客户体验管理的知识与技能。
- 4.3.10 掌握外联管理的知识与技能。
- 4.3.11 掌握数据管理的知识与技能。
- 4.3.12 掌握自媒体、新媒体相关的线上引流或销售技能。

## 5 岗位职能

### 5.1 销售管理

#### 5.1.1 销售计划分解、分析与追踪

- 5.1.1.1 按照时间维度、品类维度进行分解，并带领下属团队对年度、月度及重大销售活动期间的计划进行分解。
- 5.1.1.2 组织周度、月度、季度销售例会，分析、收集销售活动、商品管理、价格管理等工作存在的问题，明确提升销售额的方法。

#### 5.1.2 营销管理方案拟定、执行与评估

- 5.1.2.1 根据门店整体销售计划拟定门店整体促销活动、异业合作、团购集采等方案。
- 5.1.2.2 根据促销活动销售预期提出宣传及促销资源需求。
- 5.1.2.3 推动门店促销方案执行；针对于门店促销活动推进情况分析评估并调整。

#### 5.1.3 市场调研与分析

- 5.1.3.1 根据专业门店经营特性，建立周边商圈档案并固化市场调研机制，分析商圈及消费者群体变化，优化产品结构，实现精准营销，提高投入产出比。
- 5.1.3.2 组织日常及重大促销时点竞争对手市场调研，及时了解竞争对手主推产品、价格策略、新品情况、货源情况、促销资源、促销手段、销售情况、工厂支持、服务承诺等，并及时沟通调整，确保竞争优势。

#### 5.1.4 商品管理

- 5.1.4.1 根据市场情况及历史销售数据等因素判断商品销售趋势及预期，进行商品的订货及缺货管理、商品仓储、收发货、退货、换货、商品损耗等管理。
- 5.1.4.2 定期进行出样效率分析与调整方案拟定。
- 5.1.4.3 定期进行货源情况分析并明确销售策略。
- 5.1.4.4 根据新品、高毛利产品、畅销品、滞销品/不动销产品等不同商品定位制定不同商品陈列与布置方法及销售策略。
- 5.1.4.5 制定各品类商品组合陈列与销售方案。
- 5.1.4.6 定期进行盘点，保证库存管理的周转时效。
- 5.1.4.7 商品的日常保养与维护，根据商品的特点，包括但不限于包装、卫生、温度、光照、效期、除湿等质量管理。

#### 5.1.5 渠道管理

- 5.1.5.1 能够熟练使用小程序或各种线上 APP 等数字化工具手段开展门店线上服务，指导门店人员进行线上运营、线上促销、线上绩效评估等，促成线上销售目标的实现。
- 5.1.5.2 能够有效地组织团队开展直播带货。

### 5.2 服务管理

#### 5.2.1 服务体验管理

- 5.2.1.1 根据商品和服务特点对顾客从不同角度进行细分，指导门店人员理解其核心诉求。
- 5.2.1.2 能够指导员工针对不同顾客的需求提供个性化服务，满足顾客便捷性、时效性等要求。

- 5.2.1.3 能够指导员工对社群顾客进行维护和管理。
- 5.2.1.4 能够针对关键顾客进行互动活动和维护管理。
- 5.2.2 顾客满意度管理
  - 5.2.2.1 负责各类用户售前、售中、售后全链路管理，提升用户转化、客单、复购、NPS。
  - 5.2.2.2 定期进行店面服务质量分析，梳理影响顾客满意度的因素并提出改进措施。
- 5.2.3 顾客投诉管理
  - 5.2.3.1 对店面人员解决顾客投诉技能进行指导与培训。
  - 5.2.3.2 负责处理店面其他人员难以解决的顾客投诉，对店面顾客投诉处理结果承担首要责任。
- 5.3 人员管理
  - 5.3.1 基础人事管理
    - 5.3.1.1 根据门店经营需要明确门店各岗位人员配置需求，搭建门店组织架构。
    - 5.3.1.2 负责门店各岗位人员日常监督、考核与奖惩，实施招聘、录用、调整、薪酬和辞退，提高门店管理人员的稳定性。
  - 5.3.2 团队及人员发展管理
    - 5.3.2.1 负责店面员工培训计划制定并监督执行，带领员工积极参与公司开设的培训课程，并阶段性进行考核评估，重点为基础产品知识、业务流程、公司各项制度与标准学习。
    - 5.3.2.2 根据工作计划及员工特长将月度指标按照每周、每日、每个时段合理分配并督促员工切实执行，帮助员工解决工作上的问题，鼓励员工积极地提出可行有效的提升业绩建议，并勇于尝试新方法。
    - 5.3.2.3 关注员工日常工作业绩、工作能力及工作状态，定期与员工沟通并评估员工的工作表现，对门店人才保留进行赋能管理。
    - 5.3.2.4 负责对门店人员进行绩效考核，保证门店人员的相对稳定性，定期或不定期开展不同岗位的轮岗培养管理人员，提高核心销售管理人员的能力。
    - 5.3.2.5 营造良好的团队工作氛围，加强团队建设，提高团队合作能力。
- 5.4 环境管理
  - 5.4.1 硬件及卫生环境管理
    - 5.4.1.1 定期组织店面门头店招、户内外广告位形象、各类设施设备、消防器材等检查维护，发现问题及时向相关部门发起维护需求。
    - 5.4.1.2 定期监督并组织店面卫生环境检查，保证户外及店面环境清洁、舒适，为顾客营造良好的购物氛围。
  - 5.4.2 经营环境管理
    - 5.4.2.1 根据专业产品上柜资质要求组织进场商品各类资质及证书审核，应符合国家相关标准及要求。
    - 5.4.2.2 组织店面各区域宣传物料、广告促销信息检查，应符合国家相关宣传规范。
    - 5.4.2.3 负责与店面所在区域城管、工商、税务、公安、消防、媒体等部门的日常沟通，出现问题及时调整。
  - 5.4.3 安全管理
    - 5.4.3.1 加强门店人员对消防设施设备、电器、店内可燃/易燃物品的相关安全教育培训，确保设施设备、人员和货物安全。定期组织门店消防设施和设备检查维护，发现问题及时向相关部门发起维护需求。
    - 5.4.3.2 针对特殊时期疫情防控要求，开展门店日常疫情防控，加强对进出店顾客的管理。
    - 5.4.3.3 定期或不定期组织食品安全监督和检查，发现问题及时下架并向相关部门及时上报。
    - 5.4.3.4 负责对门店突发事件进行应急处理，及时上报，控制舆情。
- 5.5 资产资金与费用管理

### 5.5.1 资产资金管理

- 5.5.1.1 负责店面商品、资产、资金、信息安全，严格按照公司要求执行盘点及交接管理制度。
- 5.5.1.2 负责店面营业收入安全，严格按照公司要求执行资金盘点及缴款制度。

### 5.5.2 费用管理

- 5.5.2.1 负责店面营销费用、商品损耗费用及其他经营费用分析与管控，合理使用，节约开支。
- 5.5.2.2 根据店面经营情况定期进行人事费用分析，合理调整人员，提高人效。

## 5.6 日常基础工作管理

### 5.6.1 会议管理

- 5.6.1.1 每日组织晨会及晚会，及时沟通、总结前日的工作及当日的销售计划。
- 5.6.1.2 每周、每月、每季度组织相应例会，总结分析每一阶段销售计划达成及其他重点工作推进情况，分析存在问题并拟定改进方案。

### 5.6.2 检查管理

- 5.6.2.1 定期组织对店面硬件设施、消防安全、环境卫生、人员着装及行为规范、促销布展等内容进行检查，及时整改违规情况，确保店面良好经营环境。
- 5.6.2.2 定期进行商品经营资质、门店经营资质、人员健康资质等方面的检查，及时整改违规情况，针对不能立即解决的问题及时协调相关部门解决。

### 5.6.3 档案资料管理

- 5.6.3.1 及时上报公司要求的各项报表及问题反馈。
- 5.6.3.2 按时完成店长工作日志、重大事件记录及各项报表的收集、整理、存档工作。