# 孕婴店员工岗位职责|孕婴店员工手册

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2025-03-19

*员工手册就是员工的工作规范，员工应该按照上面的规则严格的要求自己，使自己争取成为一名优秀的员工。下面是本站小编为您整理的“孕婴店员工手册”，仅供参考，希望您喜欢！更多详细内容请点击本站查看。　　孕婴店员工手册　　>一、店面人员配备　　1...*

　　员工手册就是员工的工作规范，员工应该按照上面的规则严格的要求自己，使自己争取成为一名优秀的员工。下面是本站小编为您整理的“孕婴店员工手册”，仅供参考，希望您喜欢！更多详细内容请点击本站查看。

**孕婴店员工手册**

　　>一、店面人员配备

　　1、店长1 名

　　2、销售主管1 名

　　3、收银员2 名

　　4、商务1 名

　　5、店面营业员若干名

　　>二、店面人员职责：

　　1、店长工作职责

　　店长是店面的灵魂，主要负责连锁店面的日常管理（人、财、物）、组织、激励、培训工作，全面负责店内员工的管理工作，主要包括如下内容：

　　（1）员工管理

　　对员工日常工作进行监督和管理，包括迟到、早退、仪容仪表、待客礼仪、卫生等的全面管理；

　　a、帮助员工做好正确的职业规划、职业定位，帮助员工快速成长，为其创造晋升条件；

　　b、做好员工的激励工作，根据店面管理及考核制度，对员工工作进行准确评估，以鼓励先进，形成比、学、赶、帮、超的工作氛围；

　　c、经常与员工沟通，协调人际关系，努力创造积极、愉快的工作氛围。

　　（2）店务管理

　　对店内设备、货品、账目、安全措施等进行全面管理，具体为；

　　a、设备管理――对店内各种电器、收银机等设备的运作和安全情况进行检查，有问题及时解决；

　　b、账目管理――做到帐目清晰，钱账相符；

　　c、货品管理――认真做好产品的销售统计工作，保障合理库存，对各类赠品的领用严格把关，确保无破损、丢货现象；

　　d、安全管理――对门窗、电器开关进行检查后关店，消除安全隐患；

　　e、每日工作做到日清日结，日结日高。

　　2、销售主管

　　负责与客户信息沟通，维护和服务客户，处理客户反馈， 开发市场， 监控货款， 指导和考核下属工作，协助店长做好店面的各项管理工作。

　　（1）销售管理

　　根据店面的实际情况做好店内的业绩管理工作，具体工作为：

　　a、根据店面实际情况，制定合理的月、周、日销售计划及制定销售目标；

　　b、根据销售计划，制定相适应当的促销方案，并报股东会及代理商批准；

　　c、根据方案，实施销售计划及促销方案，结束后对以上两种方案进行最终总结，根据员工表现情况进行奖励。

　　d、对员工销售能力的管理，及时对员工在工作中出现的销售问题进行培训及解决；

　　（2）会员管理

　　对店内的顾客进行科学有效的管理，提高顾客对店面品牌的认知度，具体为；

　　a、根据店内会员管理制度，督促员工做好顾客信息的录入工作，确保会员信息真实准确；

　　b、经常对顾客档案进行分析整理，将顾客进行等级区分，督促客服做好顾客的回访工作；

　　c、定期作顾客消费记录查询及分析，分析顾客的忠诚度、购买产品情况、到店情况等，针对不同顾客做针对性会员促销活动；

　　d、会员顾客的信息管理：给会员发生日、节日等各种问候、回访及促销信息，维护会员对品牌的忠诚度，从而提高会员到店次数，增加到店人数；

　　（3）培训管理

　　对新进员工及老员工做好日常的培训工作，帮助新老员工提高专业技能，具体为：

　　a、根据店面新老员工的实际情况制定有针对性的培训计划；

　　b、培训计划应充分考虑：店面企业文化、专业知识、产品知识、服务礼仪、销售技巧、顾客反对意见及疑议等。

　　c、根据店内销售存在的问题进行针对性培训，实际解决店内问题，从而提高店面业绩；

　　3、收银员

　　（1）岗位职责

　　1.快速、准确地收取货款

　　2.为顾客提供良好的服务，回答顾客咨询

　　3.严格遵守唱收唱付的原则

　　4.店面财产（收银机、验钞机、收银台、电脑等）的保养

　　5.负责收银区前台的清洁卫生

　　（2）主要工作

　　1.确保收银动作的规范化、标准化，提高收银速度和准确性

　　2.及时将货款存到银行，及时作出差异报告

　　3.保证前台区域的清洁卫生

　　4.对商业资料的保密

　　5.各种票据和文件的收集、保管和传递

　　6.确保现金的安全

　　7.保证充足的零用金

　　8.确保顾客所购的每一件商品均已收银，不得遗漏

　　9.及时拾零，避免影响正常收银，并将商品存在的问题作好记录

　　10.识别伪钞

　　11.严格遵循礼貌规范用语

　　（3）辅助工作

　　1.协助做好顾客服务

　　2.协助盘点和前区商品的理货、补货

　　3.提高警惕，注意防盗

　　4、商务采购

　　1、及时了解各店面商品的需求及各种商品的市场供应情况，掌握店面对各种商品采购成本及采购资金控制要求，熟悉各种商品采购计划。

　　2、店面急用的物品要优质采购，根据店面库存货情况，定出采购计划，对定型、常用商品按库存规定及时办理，与店长经常沟通，防止商品积压，做好商品销售的周期性计划工作。

　　3、采购商品应做到价廉物美、择优录取。时鲜、季节性商品要做到提前采购，不得耽误销售。

　　4、采购商品应严格把好质量关，对不符合质量要求的要坚决拒收，根据销售动向和市场信息，积极争取定购货源，根据“ 畅销多进、滞销不进” 的原则，保证货源充足。

　　5、经常了解商品销售情况，以销定购。积极组织适销对路的货源，防止盲目进货。尽量避免积压商品，提高资金周转率。及时了解库存情况，对库存商品要做到“ 了如指掌” 和“ 心中有数” ，有计划、有步骤地安排好日常工作。

　　6、努力学习业务知识，提高业务水平，接待来访业务要热情有礼，外出采购时要注意维护店面的礼仪、利益和声誉，不谋私利。

　　7、严格遵守财务制度、遵纪守法、不索贿、受贿，在平等互利下开展业务活动。购进物资要尽量做到单据（发票） 随货同行，交仓管员验收，报账手续要及时，不得随意拖账挂账。

　　5、营业员

　　营业员是连锁店的基层工作人员，其仪容仪表代表了店面形象，其言谈举止处处显示了品牌及服务理念，具体工作职能为：

　　（1）严格遵守店面员工日常工作规范；

　　（2）努力学习专业及产品知识，全面提高专业技能及娴熟应用销售技巧；

　　（3）深入领会店面的服务理念，做好顾客的服务接待（售前、售中、售后）工作；

　　（4）服从店长工作安排，完成店长下达的销售指标；

　　（5）做好店内商品的整理及监控工作，防止偷盗，避免店内商品丢失破损。

　　>孕婴用品店店面工作流程

　>　店长一日工作流程

　　（一）营业前

　　1）组织晨会及交接-班会议的召开：

　　a、人员状况确认（出勤、休假、轮班、服装、仪容仪表及精神状况）；

　　b、传达店面重要文件及通知；

　　c、上一班营业状况确认、分析；

　　d、针对营业问题，指示有关人员改善；

　　e、分配当日工作计划。

　　2）店内状况确认：

　　a、店面、展柜、试用装及试赠品的卫生清洁情况；

　　b、店内货品的陈列、补货、促销、订货等；

　　c、电器、灯光、宣传资料等准备情况；

　　d、畅销货品的储备及展示确认。

　　（二）营业期间

　　A、无顾客时的工作（有序的安排好员工的工作及其他准备工作，时刻为销售做好准备！）

　　1）记录当天晨会及交接-班会议日志；

　　2）顾客资料的整理、录入及POS 系统会员的分析管理；

　　3）时刻检查货架上有无空缺商品，如有提醒店员及时补上

　　4）监督店员的工作情况，错误地方及时纠正；

　　5）监督促销活动的实施和进展，提醒店员及时向顾客做好宣传和介绍；

　　6）对新员工作出相应的指导和培训；

　　7）安排老员工对专业知识的巩固学习；

　　8）安排员工轮流在店面周围发宣传单，吸引顾客到店（针对人流量少的时候）；

　　9）赠品的合理赠送，时刻维护顾客服务；

　　10）接收货品，准备清点并及时入库，与电脑POS 核对；

　　11）时刻维持店内的卫生状况；

　　12）合理及时的安排送货上门的服务；

　　13）排员工轮流用餐。

　　B、有顾客时的工作（时刻围绕销售，做好细节工作，提高业绩！）

　　1）准备记录进店面的每一位顾客，提供店面到店人数水平值；

　　2）随时帮助后进员工的销售，提高后进员工的销售能力；

　　3）激励和跟踪所有员工对自已销售目标的完成，及时调整销售计划；

　　4）紧盯每一个员工的成交能力，随时分析店面成交率及店面单笔成交金额的水平值；

　　5）时刻关注目前销售与计划的差距，将情况告知员工，激励员工再接再励，为店面总业绩目标的达成时刻努力；

　　6）处理营业中顾客投诉；

　　7）服务礼仪规范时刻监督提醒。

　　8）空缺商品再次检查并补货，提醒店员，严格防范货品丢失；

　　（三）营业结束

　　1）各项营业报表的填写，分析完成销售计划的情况并列出明日销售计划及目标；

　　2）叮嘱收银员及时将货款存到银行；

　　3）安排卫生的打扫；

　　4）收回店外物品；

　　5）关闭照明、灯箱、电器；

　　6）签退，离开卖场。

　　>营业员一日工作流程

　　（营业员工作人员应提前10 分钟到达店内做好各项准备工作）

　　（一）营业前

　　1）参加晨会及交接-班会议：

　　a、向店长汇报前上一班的销售业绩以及重要信息反馈；

　　b、听从店长分配当日工作计划；

　　2）检查准备商品：

　　a、复点过夜的商品

　　参加完晨会及交接班会议后，营业员要做的第一件事，就是根据商品平时的摆放规律，将过夜商品进行过目清点和检查。不论实行的是正常的出勤还是两班倒，营业员对隔夜后的商品都要进行复点，以明确各自所负的责任；在复点商品时，如果发现疑问或问题，应及时地向店长汇报，请示处理。

　　b、补充商品

　　在复点商品的过程中，根据销售规律和市场变化，对款式品种缺少的或是货架出样数量不足的商品，要尽快地补充，做到库有柜有。续补的数量要在考虑货架商品容量的基础上，尽量保证当天的销量。

　　c、检查商品标签

　　在复点的同时，营业员还要对商品价格进行逐个检查。对于附带价格标签的商品，应检查价签有无脱落、模糊不清、移放错位的情况。有脱落现象的要重新制作，模糊不清的要及时更换，错位的要及时纠正。

　　d、辅助工具与促销用品的检查准备

　　营业时销售工具和促销用品的准备，是营业前准备工作的一项重要内容，没有完备的工具和用品，要做好营业工作和提高服务质量是不可能的。促销员事先要将工具与促销品放在固定的位置，并养成使用后归放原位的习惯；随时留意工具与促销品是否完好，如有污损破裂现象，要及时地向店长换领。

　　e、做好店内与商品的清洁整理工作

　　店内的地面、货架、商品以及每个卫生死角都必须清理干净。

　　（二）营业期间

　　A、无顾客（以做临时工作和学习为主，并时刻做好服务的准备！）

　　1）做好顾客资料登记工作；

　　2）柜台空缺产品及时申补；

　　3）维护营业区卫生；

　　4）将工作日志记录完整；

　　5）对销售中遇到的问题及时讨论总结，以便为下一个顾客做好更完善的服务。

　　B、有顾客（所有准备的结果是为了有更高的业绩）

　　1）积极地根据顾客需求介绍产品，并讲清会员可享受的优惠服务；

　　2）时刻明确自己的销售目标，了解完成计划的情况，对未完成的销售任务进行合理分析和调整；

　　3）随时了解自己接待顾客的成交率，及时分析并努力提高；

　　4）店面促销活动及时告知顾客，促进每单销售的达成；

　　5）将销售过程中顾客未成交的原因及时分析，并告之店长，为提高员工销售总结好经验。

　　C、交接班

　　1）晚班接班的人没到，早班不允许下班；

　　2）早班人员要将工作日志的内容传达给晚班人员；

　　3）晚班接-班人员必须将货品认真清点，如有短少或毁损应立即向店长汇报；

　　4）做好顾客的销售服务工作，未接待完顾客不许下班，切忌因交接班对顾客服务怠慢，造成顾客不满情绪。

　　（三）营业结束

　　1）各项工作数据地整理、上报；

　　2）柜台货品整理；

　　3）打扫卫生包干区；

　　4）收回店外物品；

　　5）关闭照明、电器；

　　6）签退，离开卖场。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！