门店管理专项职业能力考核规范

（2023版）

**一、定义**

运用门店经营管理工具及相关技术，在门店经营中，做好产品营销、门店营运及员工管理等方面工作的能力。

**二、适用对象**

运用或准备运用本项能力求职、就业的人员。

**三、 能力标准与鉴定内容**

|  |
| --- |
| 能力名称：门店经营管理 领域：门店管理师 |
| 工作任务 | 操作规范 | 相关知识 | 考核比重 |
| （一）营销管理 | 1.顾客需求分析(1)能识别顾客购买行为 。(2)能收集顾客需求信息。 | 1.顾客购买行为类型2.顾客需求信息内容 | 15％ |
| 2.产品促销 (1)能执行促销方案。(2)能组织现场促销活动。 | 1.促销方案实施流程2.现场促销活动的管理方法 |
| （二）运营管理 | 1.规范与质量管理(1)能执行门店营运规范、标准与流程。(2)能执行门店产品与服务质量标准。(3)能执行门店环境与企业形象标准。 | 1.门店营运规范、标准与流程的内容2.门店产品与服务质量标准的内容3.门店环境与企业形象标准的内容 | 50％ |
| 2.客服管理(1)能接待顾客并提供相应服务。(2)能处理产品质量、服务接待等简单顾客投诉。(3)能识别并发展会员顾客。 | 1.顾客服务标准与流程2.简单顾客投诉处理原则与方法3.会员顾客识别标准4.会员顾客拓展方法与技巧 |
| 3． 安全与危机管理 (1)能执行产品安全规范。(2)能监控公共设施与作业安全。(3)能确保现金安全。(4)能识别门店营运安全隐患。(5)能处理偷窃、寻衅滋事等一般治安事件。(6)能上报突发危机事件。 | 1.产品安全管理要点与规范2.公共设施安全检查标准与作业规范3.现金安全管理规范4.安全隐患排查内容5.一般治安事件处理流程6.突发危机事件类别与上报流程 |
| （三）人员管理 | 1. 招聘与培训管理

(1)能提出人员招聘需求。(2)能引导新员工就职。(3)能指导员工工作。 | 1.招聘需求编制原则2.新员工就职流程和内容3.工作指导的步骤与方法 | 35％ |
| 2．团队与绩效管理 (1)能实施员工排班。(2)能评估员工绩效。 | 1.员工排班的设计方法2.员工绩效评估的方法 |

**四、鉴定要求**

* 1. 申报条件

达到法定劳动年龄，具有相应技能的劳动者均可申报。

* 1. 鉴定方式与鉴定时间

技能操作考核方式采取机考。考核时间为90min。

* 1. 鉴定场地设备要求

考场面积不小于150平方米，操作场地光线充足，整洁无干扰，空气流通，具有安全防火措施。