

ICS 03.100.01
A 10
备案号:30413—2011



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10568—2010

连锁店店长岗位技能通用要求

Chain-store store manager-job common requirements

2010-10-09 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 岗位职责	1
4 管理素质	3
5 常规工作要求	5
6 培训、考核及证书发放	6
附录 A (资料性附录) 培训、考核及证书发放	7
参考文献	8

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准由深圳市零售商业行业协会、深圳市连锁经营协会负责起草并解释。

本标准主要起草单位：深圳市零售商业行业协会、深圳市优美世界服饰有限公司、深圳万店通商贸有限公司、深圳市海王星辰医药有限公司。

本标准主要起草人：于建、陈志鸿、卢伟杰。

引 言

自 20 世纪 90 年代连锁经营概念在中国引进并迅速普及以来,中国的连锁系统已经扩展到近 50 个行业,特别是品牌连锁企业拓展很快,几乎占领了全国城乡的各个角落。随着连锁企业的快速扩张,人才短缺已成为制约企业快速发展的重要因素,特别是常年远离总店,工作在门店一线的店长人才奇缺。

本标准是根据我国现有不同业态业种零售连锁企业对连锁店店长应掌握的岗位职责及管理能力等通用要求,综合服装、医药、餐饮、便利、美容美发、零售专卖等各类主要连锁业态业种店长岗位职能特点的现状与发展要求而制定的。

本标准 of 连锁店店长岗位的系列标准之一,该系列标准包括但不限于:连锁店店长通用要求、大型连锁商店总经理技能要求以及分业态业种小型连锁店店长技能要求等。

连锁店店长岗位技能通用要求

1 范围

本标准规定了连锁店店长应具备的岗位职责、管理素质、通用的常规工作要求。

本标准适用于连锁店对店长管理素质的鉴定和职业培训。百货、超市、大型专业店及单体店店长管理素质的鉴定和职业培训可参照使用。

注：本标准所指连锁店包括 GB/T 18106—2004 中 4.1.2(便利店)、4.1.3(折扣店)、4.1.8(专业店)、4.1.9 专卖店，以及其他服务业种(餐饮、美容美发等)的连锁企业门店。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

连锁店 chain store

受同一总部指导和管理,使用总部授权的同一店名、商标、企业识别标志、以同一经营模式对外经营的若干分散门店的集合。

2.2

店长 store manager

代表公司管理层对门店日常营运进行管理的总负责人。

2.3

管理素质 quality of management

管理者的基本素质、管理知识和管理能力的综合体现。

2.4

营业象征 visual merchandising

公司视觉识别要求的服务标识、标志及灯光、音乐,手册、展架、象征物、服务用品摆放等。

3 岗位职责

3.1 基本职责

- 3.1.1 负责门店的日常营运,直接向上级汇报工作。
- 3.1.2 执行公司赋予门店管理的职责,率领团队完成全年运营目标。
- 3.1.3 确保门店操作流程符合规范。
- 3.1.4 采取有效措施完成并提升销售业绩。
- 3.1.5 在权限范围内负责处理营业期间出现的问题。
- 3.1.6 负责有效解决各类投诉及突发事件,积极参与企业危机处理。
- 3.1.7 严格执行公司的相关政策和规章制度,倡导公司的文化理念。
- 3.1.8 负责主持召开门店的工作会议,讨论门店运作中的各项事务。
- 3.1.9 负责与公司内外部保持良好的沟通,及时准确地向公司反馈门店管理情况。