门店营运管理专项职业能力考核规范

**一、定义** 在连锁企业中运用业态定位、品类管理、店铺营运、顾客服务、视觉营销、数字化技术等知识推动连锁体系运行，尤其是对店铺业绩提升负主要责任的营运业务的经营管理者。

**二、适用对象**

 运用或准备运用本项能力求职、就业的人员。

**三、能力标准和鉴定的内容**

|  |
| --- |
| **能力名称：门店营运管理 职业领域：批发和零售业** |
| **工作任务** | **操作规范** | **相关知识** | **考核比重** |
| （一）连锁体系搭建 | 1、能够以经营数据为根本，建立直营与特许体系搭建；2、根据需求，能进行总部与门店权责切割；3、制定相关的管理体系，完成总部对门店营运管控；4、能够运用商圈调研与选址技术，规划门店布局。 | 1、组织的架构设计及管控技术。2、GIS-Retail软件使用；用户画像技术 | 20% |
| （二）品类管理 | 1、能够以数据为依托，根据商店的定位和战略，确定不同品类的角色。通过模拟销售额、利润率、资源投入（货架等），计算出总体和分类的销售额、毛利率、净利润、各指标比重等。2、掌握商品销售、利润、库存等评估指标，能够进行零售商总体表现、品类发展趋势、市场及竞争对手评估。 | 1、品类的管理认知、组合单品配置、角色定位等知识。2、品类的目标制定、战术制定等知识。 | 30% |
| （三）商品经营管理 | 1、根据客户订单需求，掌握商品的进货、销售和储存能力；2、根据库存情况，能够策划门店促销活动并组织实施；3、掌握连锁商业的商品分类、商品代码商品配置、陈列方法。 | 1、门店布局与商品陈列知识。2、连锁企业配送实务知识。 | 20% |
| （四）顾管服务管理 | 1、能够运用行业POS+MIS系统、微信、APP等新媒体工具对顾客进行全数据化管理；2、掌握数据分析工具，服务数字化的全链路管理技术 | 1、微信、APP等新媒体使用知识。2、数据分析知识。 | 20% |

**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. 考评员构成

 考评员应具备一定连锁体系搭建操作经验，每个考评有组不少于3名考评员；

1. 鉴定方式与鉴定时间

 技能操作考核采取理论与实际操作考核。其中理论考核不少于60分钟，技能操作不少于 90 分钟。

1. 鉴定场地设备要求

 考场面积不小于50平方米，理论与技能考核的设施、设备齐全，室内采光良好、通风、供排水良好，整洁无干扰。安全符合国家相关规定标准。