

湖南商务职业技术学院连锁经营管  
理专业学生技能考核标准

# 目 录

一、专业名称.....	1
二、考核目标.....	1
三、考核内容.....	1
(一) 专业基本技能.....	2
模块一 门店商品管理.....	2
1. 商品陈列.....	2
2. 商品盘点与质量控制.....	2
模块二 门店营销管理.....	3
1. 促销计划执行.....	3
(二) 岗位核心技能.....	4
模块一 报表分析.....	4
1. 报表分析.....	4
模块二 团队管理.....	5
1. 排班.....	5
2. 会议组织.....	6
模块三 顾客管理.....	6
1. 顾客投诉处理.....	6
(三) 跨岗位综合技能.....	7
模块一 商圈调查.....	7
1. 商圈调查方案设计.....	7
模块二 团队建设.....	7
1. 组织架构与人员配备.....	8
模块三 卖场布局.....	8
1. 卖场布局.....	8
模块四 信息管理.....	8
1. 信息系统操作.....	9
四、评价标准.....	10
1. 评价方式.....	10
2. 分值分配.....	10
3. 技能评价要点.....	10
五、考核方式.....	13
1. 学校参考项目确定.....	13
2. 学生参考项目确定.....	错误! 未定义书签。
3. 试题抽取方式.....	14
4. 考核内容与考核方式.....	14
六、附录.....	14

# 湖南商务职业技术学院

## 连锁经营管理专业学生技能考核标准

### 一、专业名称

专业名称：连锁经营管理（630604）。

### 二、考核目标

本专业技能考核基本覆盖连锁企业小型门店店长及大型门店部门主管等专业主要目标岗位所要求的通用技能。具体通过设置商品陈列、商品盘点与质量控制、促销计划执行、报表分析、排班、会议组织、顾客管理、商圈调查方案设计、组织架构与人员配备、卖场布局、信息系统操作等 11 个技能考核项目，测试学生门店商品管理、门店营销管理、报表分析、团队管理、顾客管理、商圈调查、团队建设、卖场布局、信息管理 etc 能力以及从事连锁经营管理工作所需的理解能力、分析能力、逻辑思维能力、执行力、时间管理能力、语言表达能力等职业素养。引导各高职院校连锁经营管理专业准确定位人才培养目标，加强教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，提高专业教学水平，促进学生技能水平的提高与专业培养目标的实现。

### 三、考核内容

连锁经营管理专业学生技能考核内容包括门店商品管理、门店营销管理、报表分析、团队管理、顾客管理、商圈调查、团队建设与卖场布局、信息管理 9 个模块共 11 个项目。

## **（一）专业基本技能**

### **模块一 门店商品管理**

#### **1. 商品陈列**

##### **（1）技能要求**

①能对给定的背景资料进行认真、细致的分析，从背景资料的分析中获取有益的信息，并在此基础上确定商品陈列所需的资料；

②能根据商品明细表及货架排面与尺寸绘制手工商品配置表；

③能根据商品配置表在货架上进行商品陈列；

④能根据不同的商品，选用不同的陈列方式；

⑤能根据给定资料，进行相关商品陈列。

##### **（2）职业素养要求**

①掌握消费者心理，商品陈列中体现一定的创新能力；

②能对背景资料透彻分析，从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现基层管理者所具备的观察力、分析力与逻辑思维能力；

③能根据商品陈列原则熟练地进行商品陈列，体现良好的理解能力与执行力；

④能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

#### **2. 商品盘点与质量控制**

##### **（1）技能要求**

①熟悉盘点作业流程，能对给定的背景资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取公司的商品盘点制度等有用信息，并在此基础上做好商品盘点准备工作；

②能遵守公司商品盘点制度，根据商品盘点要求，认真、细致、负责地进行商品盘点；

③能对盘点过程中出现的具体情况进行正确的分析和准确的处理；

④能根据不同商品对质量标志的具体要求，明确判断商品质量标志问题商品；

⑤能根据商品标注的生产日期、保质期（或到期日期）正确判断保质期质量问题商品；

⑥能根据商品的包装密封性、包装破损状况、包装材料等正确判断包装质量问题商品；

⑦能正确填写商品盘点表，书写规范，字迹工整清晰，签字齐全；

⑧能进行盘点分析，提出盘点改善建议或感悟；

⑨能正确填写商品质量检查报告，要求将质量问题商品的有关信息及处理办法填入报告中，填写时做到工整清晰。

## （2）职业素养要求

①诚实严谨地完成盘点任务，体现良好的观察能力、分析能力与动手操作能力；

②心理素质好，从容冷静，能够妥善处理盘点过程中遇到的各种具体情况；

③遵守商品盘点制度，盘点操作文明规范，做到稳拿轻放、爱护商品，盘点后商品位置保持不变；

④树立很强的责任意识，杜绝质量问题商品流向顾客，以免影响企业声誉，破坏企业形象；

⑤能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

## 模块二 门店营销管理

### 1. 促销计划执行

#### （1）技能要求

①能对给定的背景资料进行认真、细致的分析，从中获取有益的信息；

②能针对给定的资料，明确促销的时间、地点、对象及活动形式；

- ③能根据给定资料明确促销主题；
- ④能根据促销主题选择促销商品；
- ⑤能根据给定资料备好促销商品；
- ⑥能够采用正确的方式陈列促销商品；
- ⑦能根据总部计划调整好促销商品的价格；
- ⑧能根据促销计划进行人员分工，落实到岗、到人；
- ⑨能根据总部计划进行资金的合理预算。

## （2）职业素养要求

①对给定的情景进行分析，能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现较强的理解能力、分析力与逻辑思维能力；

②能根据不同的促销主题对门店进行现场促销安排，体现较高的执行力；

③能够根据总部促销计划安排人财物，体现一定的统筹管理能力；

④能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

## （二）岗位核心技能

### 模块一 报表分析

#### 1. 报表分析

##### （1）技能要求

①能对给定的报表进行认真、细致的分析，从基础数据中找出有用的信息并加以利用；

②能对报表各项指标进行相关分析和计算；

③能在对报表数据指标进行分析的基础上，发现问题、分析问题，并提出解决问题办法及建议；

④能撰写格式正确、内容完整、思路清晰的报表分析报告。

##### （2）职业素养要求

- ①对报表分析指标非常熟悉，分析中体现出一定的学习力；
- ②对数据分析透彻，体现出一定的观察力、分析力与逻辑思维能力；
- ③能熟悉各项指标的意义、参考标准和应用，具有一定的指标应用能力；
- ④具有一定的文字表达能力，能准确表达分析结论；
- ⑤能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

## **模块二 团队管理**

### **1. 排班**

#### **(1) 技能要求**

- ①能熟悉劳动法及劳动合同法关于工时以及加班的规定；
- ②熟知排班的原则，建立科学的排班思路；
- ③能对给定的背景资料进行认真、细致的分析，从背景资料的分析中获取有益的信息，并在此基础上确定排班所需的资料；
- ④能针对给定的资料，根据卖场的营业时间和员工人数合理地进行排班；
- ⑤能熟练地运用 EXCEL 软件。

#### **(2) 职业素养要求**

- ①对各业态连锁企业的营业时间非常了解，排班设计中体现一定的学习力；
- ②对背景资料分析透彻，能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现基层管理者所具备的观察力、分析力与逻辑思维能力；
- ③能根据劳动法的规定和卖场的营业特点进行排班，体现良好的理解能力与执行力；
- ④能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

## 2. 会议组织

### (1) 技能要求

- ①能根据背景资料确定会议召开的时间、地点；
- ②能根据背景资料确定会议的主题和内容；
- ③能根据主持会议的需求准备相关数据资料；
- ④能灵活运用主持技巧，效果明显。

### (2) 职业素养要求

- ①具有良好的语言表达能力，语言清晰流畅、富有亲和力和穿透力；
- ②具有良好的组织协调能力，能自如驾驭会场、秩序井然；
- ③具有良好的思维应变能力，思维果断、随机处理突发事件；
- ④具有良好的时间管理能力，能在规定的时间内完成任务。

## 模块三 顾客管理

### 1. 顾客投诉处理

#### (1) 技能要求

①熟悉相关商品知识及使用方法，了解制造流程及品质方面的问题，能根据题目提供的顾客投诉案件情景资料对投诉案件类型及投诉性质进行比较深入的分析，明确主要问题。要求具有较强的洞察力以及良好的分析判断能力；

②能根据对主要问题进行分析得出的结论，提出明确的投诉案件处理目标；

③熟悉顾客投诉的处理流程，具备投诉处理的实战能力；

④熟悉相关的法律、法规，掌握消费者的心理，能在处理方案中针对具体的投诉问题，有效运用恰当的顾客投诉处理技巧、方法提出有效的解决问题的对策措施或建议；

⑤能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份内容翔实完整、逻辑

清晰、资料充分、观点突出、格式规范、易于阅读与执行的投诉处理方案；

⑥具有良好的语言表达与沟通能力、较强的亲和力，能随机应变、临场发挥、有效处理顾客投诉。

## （2）职业素养要求

①对给定顾客投诉情景进行分析，方案中体现一定的学习力与判断力；

②对给定的顾客投诉情景进行分析、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现连锁经营管理从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

③能针对具体的投诉问题，采取合理的措施及对策，体现连锁经营管理从业要求的执行力；

④能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力；

⑤能在规定的时间内对方案进行口头阐述，体现良好的表达能力。

## （三）跨岗位综合技能

### 模块一 商圈调查

#### 1. 商圈调查方案设计

##### （1）技能要求

①能根据背景资料明确商圈调查目的；

②能根据背景资料及商圈调查目的确定商圈范围和层次；

③能根据背景资料确定商圈调查内容；

④能根据商圈调查目的、调查内容设计调查表。

##### （2）职业素养要求

①对各业态连锁门店的商圈范围划定非常了解，商圈调查方案设计中体现一定的学习力；

- ②能将所学的市场调研知识和技能运用到商圈调查方案设计中；
- ③对背景资料分析透彻，能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现基层管理者所具备的观察力、分析力与逻辑思维能力；
- ④能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

## **模块二 团队建设**

### **1. 组织架构与人员配备**

#### **(1) 技能要求**

- ①能对背景资料进行认真、细致的分析，确定门店岗位设置与人员配备的原则与要求；
- ②能确定组织架构与人员配备的方法与步骤；
- ③能确定具体的职务岗位；
- ④能明确指定岗位的工作职责；
- ⑤能为各职务岗位配备适量的职务人员；
- ⑥能用简练、准确的文字书写一份条理清晰、内容简洁、具有一定操作性的文字说明书。（字数不少于 500 字）。

#### **(2) 职业素养要求**

- ①熟悉给定背景企业所处的市场营销环境，方案中体现出一定的学习力；
- ②对背景资料分析透彻，能从细节的描述中找出有用的信息并加以利用，体现连锁经营从业要求的观察力、分析力和逻辑思维能力；
- ③能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

## **模块三 卖场布局**

### **1. 卖场布局**

#### **(1) 技能要求**

- ①能对给定的背景资料进行认真、细致的分析，从背景资料的分析中获取有益的信息，并在此基础上确定卖场布局所需的资料。

②能针对给定的资料，根据消费者行动路线及消费习惯等设计货位布局 and 商品面积的配置；

③能够根据不同的商品，配置相应的货架；

④能熟练运用磁石点理论进行商品配置；

⑤能熟练地运用 Office 软件。

## (2) 职业素养要求

①对消费者行为非常了解，布局设计中体现一定的学习力；

②对背景资料分析透彻，能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现基层管理者所具备的观察力、分析力与逻辑思维能力；

③能根据卖场设计原则熟练地进行布局设计，体现良好的理解能力与执行力；

④能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

## 模块四 信息管理

### 1. 信息系统操作

#### (1) 技能要求

①能熟练使用 Office 进行相关操作；

②能够对给定的背景资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有益的信息，并在此基础上正确实施 JIT 采购决策，制定采购计划表；

③能够运用信息管理系统熟练进行会员管理；

④能够运用信息管理系统熟练进行商品进、销、存的相关操作；

⑤能够熟练使用打印设备进行打印操作。

#### (2) 职业素养要求

①对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现一定的分析能力与逻辑思维能力；

②能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

## 四、评价标准

### 1. 评价方式

本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合，技能考核与职业素养考核相结合。根据考生操作的规范性、熟练程度等因素评价过程成绩；根据设计作品、提高文档质量等因素评价结果成绩。

### 2. 分值分配

本专业技能考核满分为 100 分，其中专业技能占 90 分，职业素养占 10 分。

### 3. 技能评价要点

本专业技能考核的各项目重点考核学生对该项目所必须掌握的技能和要求。各项目技能评价要点如下表 1 所示：

表 1 连锁经营管理专业技能考核评价要点

序号	类型	模块	项目	评价要点
1	专业基本技能	门店商品管理	商品陈列	手工绘制的商品配置表合理、规范； 按客流方向，所陈列的商品依次形成从低到高的价格带； 按从上到下的顺序，同系列商品，依次形成从低到高的价格带； 陈列方式为上小下大，上轻下重，上组下箱； 垂直陈列时，同一商品应上下排列整齐，将商品清楚呈现，使排面美观； 丰满陈列、伸手可取、纵向陈列、关联陈列、生动化陈列、先进先出； 商品陈列货签对应。
			商品盘点与质量控制	了解公司的商品盘点制度、盘点区域划分和盘点人员安排情况，明确自己的具体盘点区域、任务； 商品整理、环境整理到位； 按实物销售的最小单位进行盘点； 盘点时，按从左至右，从上至下顺序进行盘点，同时将商品数量等信息写在盘点卡上，放置在商品的前方； 将质量问题商品剔除出来，放在指定位置； 对盘点商品其它非正常情况能按盘点管理规定作出恰当处理； 正确填写盘点表； 检查盘点遗漏情况；

				<p>盘点表和质量检查报告书写规范，字迹工整清晰，签字齐全；</p> <p>盘点结果真实、准确、完整、清楚；</p> <p>能进行盘点分析，提出改善建议或感悟，并对各种质量问题提出正确的处理意见。</p>
		门店营销管理	促销计划执行	<p>档期安排精确到小时；</p> <p>严格按照总部计划确定门店促销主题；</p> <p>门店促销人员安排具体到岗名、人名；</p> <p>根据市场预测做好促销商品的备货准备；</p> <p>根据总部计划做好各促销商品的价格调整；</p> <p>正确使用各种促销标识；</p> <p>根据促销主题选择合适的促销商品，对总部规划的促销重点类别进行突出；</p> <p>采用正确的方式陈列促销商品；</p> <p>费用预算分配合理；</p> <p>现场安全管理方案考虑全面，切实可行；</p> <p>执行方案方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，且具有比较鲜明的特色或创新意识。</p>
2	专业核心技能	报表分析	报表分析	<p>对报表中数据反映的基本内容进行准确、完整的描述；</p> <p>准确、全面地列出报表数据反映出来的问题；</p> <p>对所提出的问题的性质、原因等进行全面、客观、正确的分析；</p> <p>能根据对报表的分析归纳出相关的、准确的结论；</p> <p>所提出的建议科学、合理，具有较强的可操作性；</p> <p>文字编排工整清楚、格式符合要求，表达流畅、条理清楚、逻辑性较强。</p>
		团队管理	排班	<p>根据背景资料完整地进行排班；</p> <p>根据背景资料有条理地进行排工作月班；</p> <p>根据背景资料合法地进行排班，每名员工平均月工作时间基本相等；</p> <p>符合科学排班的原则，充分保证部门、门店运营的需要；</p> <p>保证员工的休息时间；</p> <p>考虑到营业时间，各时段的来客数，假期、节令和促销期及其他特殊情况；</p> <p>文字编排工整清楚、格式符合要求。</p>
			会议组织	<p>会议的流程与时间安排合理，内容选取恰当、针对性强；</p> <p>能根据主持会议的需求准备相关数据资料。</p> <p>语言清晰流畅、富有亲和力和穿透力；</p> <p>说明问题注重事实、以人为本、以理服人；</p> <p>任务安排与问题解决方案等信息传递运用专业知识和技能得当、指导性强；</p>

			<p>能灵活运用主持技巧，与会者充分互动，会议气氛良好；</p> <p>会议过程中思维果断、能随机处理突发事件；</p> <p>能自如驾驭会场，有效控制时间、秩序井然；</p> <p>较好解决了存在的问题或找到了解决问题的有效方法；</p> <p>通过会议能起到加深理解、增进互信、明确团队和个人下一步的目标任务；</p> <p>具有鼓舞性，能较好提升团队凝聚力和执行力；</p> <p>具有良好的语言表达能力、组织协调能力和思维应变能力。</p>
		顾客管理	<p>顾客投诉处理</p> <p>正确分析具体情景中的投诉属于哪一类型投诉；</p> <p>对顾客投诉原因进行正确分析；</p> <p>投诉处理目标设定合理；</p> <p>坚持顾客投诉处理原则；</p> <p>有解决问题的方案或措施；</p> <p>符合相关法律和法规的要求；</p> <p>顾客投诉处理程序符合要求；</p> <p>投诉处理措施合理，方法得当、处理技巧运用得当；</p> <p>方案体现就客户服务的态度和结果、客户对投诉处理的满意度而对客户进行的回访；</p> <p>就投诉问题提出合理的改进意见；</p> <p>处理方案有一定新意，见解独到；</p> <p>文字编排工整清楚、格式符合要求，表达流畅、条理清楚、逻辑性较强；</p> <p>语言规范，吐字清晰，声音洪亮圆润，表达准确、流畅、自然；</p> <p>语速恰当，节奏张弛符合思想感情的起伏变化，能熟练表达方案内容。</p>
3	跨岗位综合技能	商圈调查	<p>商圈调查方案设计</p> <p>调查目的明确；</p> <p>调查范围及对象具有针对性，商圈划定合理，描述基本准确；</p> <p>调查内容符合调查目的，内容正确且完整；</p> <p>商圈调查表、消费者调查表、竞争者调查表等调查工具问题全面，答案选项设置穷尽、互斥、合理；</p> <p>调查方式选取科学，调查地点选取合理；</p> <p>调查组织和分工设计科学，人员配备合理；</p> <p>各阶段时间安排设计合理。</p>
		团队建设	<p>组织架构与人员配备</p> <p>对企业的历史背景的描述清晰，对企业所处市场营销环境和战略目标、经营性质和范围的描述准确；</p> <p>岗位确定符合目标任务原则与分工协作原则；</p> <p>企业组织机构类型选择恰当；</p> <p>按职务等级制度定岗；</p> <p>按卖场面积定岗；</p>

			明确每一职务岗位的工作任务； 符合能级对应原则、优势定位原则、动态调节原则与够用高效的经济理念； 按营业面积配置人员； 按营业额配置人员； 按客流量大小配置人员； 明确任务与岗位的匹配标准； 确定指定岗位的工作职责。
		卖场布局	商品配置充分体现磁石点理论； 所体现的卖场内消费者动线设计合理； 体现顾客需求原则； 体现分组陈列原则或关联陈列原则； 能够根据消费者的消费习惯、行走习惯等将商品配置到适合的货位上； 商品配置货位及陈列理由说明具有创新性。
		信息管理	计算每种背景商品的采购数量，制定采购计划表； 新建采购建议单； 添加商品信息； 查询订单详情商品信息； 新建商品组合、促销单、调拨单； 准确录入会员信息、调整会员积分、录入会员等级。

## 五、考核方式

本专业考核根据项目不同，分别采取机试或现场测试两种考核方式，参考学生根据给定的任务独立完成。

### 1. 学生参考项目确定

对每个参考学生来说，其参考项目数都为 2 个。

参考项目 1 的确定：由参考学生从专业基本技能（包括商品陈列、商品盘点与质量控制、促销计划执行等 3 个项目）和专业核心技能（包括的报表分析、排班、会议组织、顾客投诉处理等 4 个项目均）的 7 个项目中随机抽取 1 个做为参考项目。

参考项目 2 的确定：由参考学生根据自身特长在跨岗位综合技能所包括的商圈调查方案设计、组织架构与人员配备、卖场布局、信息系统操作等 4 个项目中选择 1 个做为参考项目。

## 2. 试题抽取方式

由每个参考学生在相应项目题库中以放回抽样的方式随机抽取 1 道试题考核，按照相关操作规范独立完成给定任务。

## 3. 考核内容与考核方式

各项目具体考核内容与考核方式详见下表 2：

表 2 考核内容与考核方式

考核内容			考核方式	时间(分钟)	
考核模块	考核项目	具体测试内容			
专业基本技能	门店商品管理	商品陈列	根据给定商品进行商品陈列操作。(手工绘制商品配置表)	现场测试	90
		商品盘点与质量控制	根据给定商品明细表进行商品盘点与标志、保持期、包装等方面的质量检查等相关操作。(只手工初盘)	现场测试	90
	门店营销管理	促销计划执行	根据总部促销活动方案形成分店促销执行计划。	机试	120
专业核心技能	报表分析	报表分析	根据经营指标特点，按要求对商品销售、利润、损益、库存、进销存等报表进行分析。	机试	90
	团队管理	排班	根据给定情景、排班原则与要求进行排班，并上交排班表。	机试	60
		会议组织	根据背景资料整理一份会议资料（40 分钟），并根据自己整理的资料主持团队会议（20 分钟）。	现场测试	60
	顾客管理	顾客投诉处理	根据给定模拟情境，先制订投诉处理方案（50 分钟），再对方案进行口头阐述（10 分钟）。	现场测试	60
跨岗位综合技能	商圈调查	商圈调查方案设计	按照给定的背景资料，对商圈调查活动进行策划，并撰写出商圈调查方案。	机试	150
	团队建设	组织架构与人员配备	根据给定工作任务，对所需员工数量、层级、职位、职责等进行规划。	机试	60
	卖场布局	卖场布局	根据给定主题进行卖场布局操作。	机试	60
	信息管理	信息系统操作	根据要求登录信息管理系统进行相关的会员管理与进销存操作。	机试	60

## 六、附录

### 1. 连锁经营术语（SB/T 10465-2008）

标准简介：本标准确定了连锁经营的基础术语及其定义。本标准适用于在中华人民共和国境内与连锁经营有关的教学、科研、营运和管理机构及其相关活动。

## 2. 零售业基层岗位技能要求（SB/T10512.1~5-2008）

标准简介：商务部根据“零售业基层岗位——营业员、收银员、防损员、生鲜工、收货员”等行业标准项目计划，确定深圳市零售商业行业协会为起草单位。系列标准采用列表形式按照岗位工作顺序明确列出本岗位工作的项目、内容、技能、业务知识以及考核要求，并对每个岗位的培训、考核、升级等给出便于企业执行的操作标准，对可以量化的岗位技能进行了量化，如收银员键盘录入速度、生鲜工家畜分割速度等，促进企业岗位练兵。

## 3. 超市购物环境（GB/T 23650-2009）

标准简介：本标准规定了对超市购物的硬件环境、软件环境的基本要求。本标准适用于超市及相关业态。

## 4. 连锁店店长岗位技能通用要求（SB/T 10568-2010）

标准简介：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。

## 5. 零售业态分类（GB/T18106-2010）

标准简介：本标准规定了零售业态的分类标准及其分类原则和各种业态的结构特点。本标准适用于在中华人民共和国境内从事零售业的企业和店铺。

## 6. 超市收货规范（SB/T 10618-2011）

标准简介：本标准规定了超市收货流程及要求规范内容。本标准适用于开架售货、集中收款、以销售日常用品和食品为主的零售业态，

包括超市、大型超市、便利店、折扣店、仓储会员店。

#### 7. 零售业品类管理指南（SB/T 10620-2011）

标准简介：本标准规定了零售业品类管理的基本定义、总体要求和基本步骤。本标准适用于开架售货、直接向消费者消费食品、日用百货等商品的零售业，包括大型超市、超市、便利店、折扣店、仓储会员店、药妆店等。

#### 8. 连锁经营企业总部后台信息管理规范（SB/T 10811-2012）

标准简介：本标准规定了连锁企业在建设总部信息化管理中的相关要求。本标准适用于采用连锁经营模式开展经营活动的企业。

#### 9. 零售商问题商品管理规范（SB/T 10666-2012）

标准简介：本标准规定了对零售商问题商品的总体要求以及退换货、撤柜、召回的要求。本标准适用于开架售货、直接向消费者销售食品、日用百货等商品的零售企业。

#### 10. 连锁超市营运关键绩效指标（KPI）体系及考核评估（SB/T 10669-2012）

标准简介：本标准规定了连锁超市企业营运关键绩效指标体系和考核评估流程，规定了营运关键绩效指标的主要内容和计算方法。本标准适用于连锁经营的超市企业。大型超市、便利店、仓储会员店等其他业态也可参照使用。

#### 11. 零售企业服务管理规范（SB/T 10959-2013）

标准简介：本标准规定了零售企业服务的基本要求、服务礼仪以及对销售服务、收银服务和其他服务的具体要求。本标准适用于中型以上有实体店铺经营的零售企业。

#### 12. 商品经营企业服务质量评价体系（SB/T 10962-2013）

标准简介：本标准规定了商品经营企业服务质量评价体系的术语和定义及评价要求等。本标准适用于为顾客提供商品和服务的商业组

织。

### 13. 商业服务业企业社会责任评价准则（SB/T 10963-2013）

标准简介：本标准规定了商业服务业企业社会责任评价准则的术语和定义、履行社会责任的关键要求、社会责任的实施要求等。本标准适用于商业服务业企业。

### 14. 便利店分类（SB/T 11084-2014）

标准简介：本标准规定了便利店的特性、功能及分类准则。本标准适用于以销售日常生活用品、食品（包装食品、即食品和现场制作加工食品）、饮料、烟酒、文具、特色商品、出版物以及应急性商品等为主并提供增值服务的便利店。

### 15. 食用菌连锁经营管理规范（DB43/T917-2014）

标准简介：本标准规定了食用菌生产经营企业所设立的连锁经营门店与专柜在商品陈列管理、进货与存货管理、商品盘点作业管理、配送管理、服务管理、销售管理、员工管理和店面环境管理等方面的要求。本标准适用于食用菌生产经营企业所设立的连锁经营门店与专柜的管理。

### 16. 零售商供应商公平交易管理办法（商务部 2006 年第 17 号令）

摘录：第一条 为规范零售商与供应商的交易行为，维护公平交易秩序，保障消费者的合法权益，制定本办法。

### 17. 关于促进连锁经营发展的若干意见（国办发【2002】49 号）

摘录：要按照连锁经营标准化、专业化的要求，建立连锁经营企业规范的作业标准和管理手册，连锁经营企业总部要强化对门店经营行为的监管和约束，杜绝不规范的商业行为。进一步推进和完善连锁经营企业时点销售系统、管理信息系统的建设，推广客户关系管理和供应链管理技术，加快连锁经营企业信息化建设步伐，推广品类管理、电子标牌、防损防盗等现代管理方法和手段。抓紧培养熟悉现代流通

规则、方式、管理及技术的高素质人才，积极开展连锁经营从业人员培训。要进一步培育连锁经营行业组织，加强行业自律。

## 18. 连锁经营管理师国家职业标准（试行）

### 摘录：连锁经营管理师职业功能

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、需求分析	（一）市场调查	1. 能够组织市场调查、撰写调查报告 2. 能够预测市场变化趋势 3. 能够进行竞争对手分析	1. 一般市场调查方法 2. 市场预测知识 3. 调查报告撰写方法
	（二）需求确定	1. 能够监控市场水平变化 2. 能够根据经营计划等确定需求	1. 销售计划有关知识 2. 需求确定的程序和方法
二、总部管理	（一）公司组织管理	1. 能够设计总部组织结构 2. 能够制定总部职能结构 3. 能够设计总部组织结构	1. 企业组织结构知识 2. 商品管理知识
	（二）部门职能管理	1. 能够制定总部各部门基本职能 2. 能够制定门店的主要岗位职责 3. 能够制定各门店的服务要求	1. 企业管理知识 2. 人力资源管理知识
三、人力资源管理	（一）人力资源规划	1. 能够制定人力资源规划流程 2. 能够进行员工的招聘与录用 3. 能够进行员工绩效考核	1. 人力资源管理知识 2. 人员招聘与录用方法 3. 人员招聘程序
	（二）人事考核管理	1. 能够编制《员工考核鉴定表》 2. 能够进行员工考核评估 3. 能够进行员工工作评估 4. 能够制定员工工作评估标准	1. 员工评估知识 2. 员工评估原则 3. 员工评估程序
四、员工培训	（一）综合培训	1. 能够进行员工入职培训 2. 能够进行员工行为道德规范培训 3. 能够制定员工行为道德规范	1. 企业员工培训的原则 2. 企业员工培训的方法 3. 企业员工培训的内容
	（二）人事制度培训	1. 能够进行人事制度培训 2. 能够制定企业人事制度	
	（三）顾客服务培训	1. 能够进行顾客服务培训 2. 能够进行公共关系培训	
	（四）管理原则培训	1. 能够制定企业管理原则 2. 能够进行企业管理原则培训	
五、商品定位与采购	（一）商品定位	1. 能够进行连锁经营商品市场定位 2. 能够进行连锁经营商品客户定位 3. 能够进行连锁经营商品价格定位 4. 能够制定连锁经营商品政策	1. 商品定位的程序 2. 商品定位的原则 3. 法律、法规知识

	(二) 商品采购	1. 能够选择连锁经营商品采购经营方式 2. 能够选择连锁经营商品订货方式 3. 能够进行连锁经营商品订货洽商 4. 能够制定采购合同 5. 能够进行订单统计	1. 连锁商品经营要素 2. 合同法相关知识 3. 订单管理基本知识
	(三) 商品信息管理	1. 能够管理供货商商品档案 2. 能够进行供货商信息资料统计 3. 能够进行客户档案管理 4. 能够采集商品信息 5. 能够运用计算机等手段处理采购信息	1. 信息、信息技术与信息化 2. 信息采集手段 3. 采购信息管理的重要性
	(四) 商品管理表格	1. 能够编制采购管理表格 2. 能够进行商品订单管理 3. 能够制作和跟踪采购订单	订单管理基本知识
六、商品陈列与促销	(一) 商品陈列	1. 能够根据店面性质协助制定连锁店面规划 2. 能够进行商品配置表管理 3. 能够编制各种商品配置表 4. 能够选择商品陈列方式 5. 能够进行商品陈列策划	1. 各种商品配置表 2. 商品配置表的制作程序 3. 商品陈列的特点 4. 商品陈列基本原则 5. 商品陈列的要领及技巧
	(二) 商品促销	1. 能够制定商品促销策略 2. 能够制定商品促销计划 3. 能够制定商品促销目标 4. 能够制定商品促销规范	1. 商品知识 2. 商品促销原则 3. 商品促销程序
七、店面管理	(一) 物流系统管理	1. 能够选择物流配送方式 2. 能够制定物流配送中心的建设方案	1. 连锁物流的基本知识 2. 连锁物流的运作程序 3. 连锁物流配送的原则与方式
	(二) 店面管理	1. 能够进行连锁店面开发 2. 能够制定加盟店拓展策略 3. 能够进行连锁店面财务管理 4. 能够进行连锁店面资源管理	1. 加盟店拓展的原则与方法 2. 连锁店面管理的原则与方法
八、连锁战略管理	(一) 连锁经营战略管理	1. 能够进行连锁企业的目标选择与市场定位 2. 能够贯彻连锁企业经营战略	企业经营战略发展知识
	(二) 连锁经营策略	1. 能够指导连锁企业的开店策略 2. 能够指导连锁企业的定价策略 3. 能够协助指导连锁企业营销策略和品牌策略	企业经营发展策略知识
	(三) 连锁企业营销管理	1. 能够指导连锁企业名牌战略与连锁经营 2. 能够指导连锁企业促销策略与连锁经营	1. 公共关系知识 2. 企业管理知识 3. 企业发展战略 4. 广告策划知识

		3. 能够指导连锁企业广告策略 4. 能够指导连锁企业公共关系策略	
九、培 训与 指导	(一) 培 训	1. 能够培训助理连锁经营管理师 2. 能够编制专项连锁经营管理培训计划	1. 培训的基本过程 2. 助理连锁经营管理师
	(二) 指 导	1. 能够对助理连锁经营管理师进行业务 指导	培训特点