



运营流程培训

S T C M H

主要培训内容

- 一 每日开（关）店流程
- 二 早（晚）会流程
- 三 值班经理每日工作流程
- 四 药师每日工作流程
- 五 营业员每日工作流程
- 六 收银员每日工作流程
- 七 促销员每日工作流程
- 八 收银流程
- 九 开发票流程
- 十 商品定编流程
- 十一 商品价格流程
- 十二 商品变价流程
- 十三 商品送货流程
- 十四 商品报废流程
- 十五 商品损耗流程
- 十六 收货流程
- 十七 销售流程
- 十八 团购流程
- 十九 补货流程
- 二十 盘点流程
- 二十一 淘汰滞品流程
- 二十二 设备维修流程
- 二十三 广播流程
- 二十四 会员卡办理流程
- 二十五 顾客退换货流程
- 二十六 顾客投诉处理流程
- 二十七 市场调查流程
- 二十八 突发事件处理流程
- 二十九 赠品管理流程
- 三十 DM 制作流程
- 三十一 DM 快报及促销流程
- 三十二 物品携出入流程



每日开（关）店流程

S T C M H

一、开店前 1 小时工作流程

- 1、9：00 保安人员在外广场指定位置排队等候、点名
- 2、9：10 保安人员打开员工通道，检查员工进场，各楼层值班人员组织员工进场，清洁人员进场
- 3、9：30 — 9：40 开早会
- 4、9：40 — 10：00 各岗位工作人员做好开店前准备

- 1) 营业员清点商品、清扫货区卫生及相关准备工作;
- 2) 收银员清洁收银机的卫生, 并使其处于可工作状态, 迎接开业;
- 3) 保洁员按各自分工要求, 清洁、打扫…并在开业前 5 分钟撤离卖场;

- 4) 电工人员进场，巡视和检查卖场的照明设备、空调系统、音响系统及各楼层内照明及线路是否运转正常。若有问题尽快解决，保证正常开业；
- 5) 电梯负责人进场，调试各楼层自动扶梯、货梯运行情况，全部启动（右上左下，按制定周期调整运行方向）；

- 5、10：00 — 10：05 各专柜人员开启本专柜照明，并迅速到达迎宾位置，以标注的礼仪站姿准备迎宾。
- 10：00 广播室打开店铃播放迎宾曲。
- 10：05 结束迎宾。
- 注：迎宾期间清洁人员不得在卖场进行清扫工作。

二、关店工作流程

- 1、 21：50 — 21：55 广播室播放送宾曲
- 1）电工将关闭上行电梯（电梯统一改为下行）送宾时间
- 2）各专柜营业员如没有顾客须将本专柜电源关闭
- 3）保安进入卖场，各楼层客梯前留 1 名值班人员确保客梯内无滞留人员
- 4）保安关闭场内消防门，引导顾客从其它大门离开

- 2、21：55 第二遍送宾曲响时，各大门处保安委婉劝说顾客离店，并表示歉意
- 3、22:00 广播室送宾曲停止打闭店铃
- 4、22：00 各专柜营业员检查库房
- 5、22：00-22：05 楼层值班人员组织员工在指定地点排队开晚会

- 6、22：10 当所在楼层无顾客时，通知保安人员放员工退场（如有顾客购物只留该专柜营业员、保安及楼层值班人员即可。楼层值班人员、保安人员检查本楼层库房、卫生间、客梯无不安全隐患，各类电器及照明电源关闭
- 7、22：30 各大门、出入口保证全部上锁



早（晚）会流程

S T C M H

一、早会流程

- 1、参会人员：值班经理、运营经理、主管、营业员、药师、专柜促销员等相关工作人员
- 2、参会地点：一楼服务台旁
- 3、早会时间：每天上午 9：30 — 9：40
- 4、会议主持：值班经理或公司领导
- 5、安排当天工作任务分工，销售任务分析，公司相关情况的通报
- 6、会议结束，给自己一个鼓励的掌声！开始一天的工作

二、晚会流程

- 1、参会人员：值班经理、运营经理、主管、营业员、药师、专柜促销员等相关工作人员
- 2、参会地点：一楼服务台旁
- 3、晚会时间：每天下午 10：00 — 10：05
- 4、会议主持：值班经理或公司领导
- 5、值班经理总结当天工作情况
- 6、会议结束，下班



值班经理每日工作流程

S T C M H

- 1、前一天营业额确认；
- 2、晨会：重点工作布置，检查员工仪容仪表，精神状态，激励员工斗志；
- 3、检查卖场商品陈列及清洁卫生情况，卖场的促销气氛及企划布置等；
- 4、问题点追踪和销售分析，了解服务台上一工作日处理的退换货及投诉，批阅上一工作日的值班经理日志；
- 5、卖场商品态势追踪（缺货、重点商品、季节商品、商品展示与陈列确认）

- 6、各区域工作重点确认：促销计划、商品计划等；
- 7、巡视卖场，检查员工的服务质量，重点关注收银台和收货口；
- 8、巡视卖场的清洁及通道的畅通，以确保购物高峰期卖场整洁；
- 9、巡视各区域，了解补货情况；巡视仓库，与主管部门沟通，了解库存结构
- 10、巡视顾客洗手间，确保其清洁卫生；

- 11、与物业一起巡视各设备、上下电梯、冷库、确保销售高峰期都能正常运作；
- 12、午餐休息时间，安排值班主管加强对卖场的巡视管理工作；
- 13、巡视卖场促销商品的陈列与 POP
- 14、检查各员工的工作状态；
- 15、巡视**市场**的卫生情况；
- 16、巡视卖场的外场促销活动的效果；

- 17、巡视收货区的收货进度情况；
- 18、查看上午的各项数据，做出分析并给各部做销售指示；
- 19、检查布置的文案工作进展；
- 20、安排人员对重点产品进行市场调查，分析及反馈；
- 21、督导各区域做好卖场的服务和促销
- 22、做好值班经理日志的记录

- 23、审核店内各项有效费用；
- 24、做出次日的工作计划，并安排店值班晚上重点关注部门；
- 25、督导各区域做好清洁卫生工作；
- 26、督导各区域做好销售工作；
- 27、督导防损部完成关店工作。



药师每日工作流程

S T C M H

营业前：

- 1、整理好自己的仪容仪表（工衣、工牌、领带、头发等）从员工通道准备打卡上岗；
- 2、准备好调配处方药品的销售登记记录册；
- 3、准备质量管理档案相关用品用具；
- 4、查看前日交接班记录需要跟进事宜；
- 5、在值班经理带领下开早会；

营业中：

- 1、以良好的精神状态接待顾客，随时作好为顾客提供服务的准备，发现顾客有需要导购及服务的暗示时，应立即上前友善、真诚地为其提供各种服务，在区域主管的带领下开展销售工作；
- 2、实施药品分类管理、质量档案建立、培训档案建立、效期管理、药品养护、药品退货管理等相关质量管理工作。
- 3、按规定调配处方药，对处方药出售进行审核，并负责任；对有问题的处方有权提出疑问，并要求由处方医生更改或重新签字，方可调配。

- 4、为消费者提供正确用药指导或提出合理用药建议。
- 5、对顾客反映的药品质量问题要认真对待，详细记录，及时处理，重大药物反应要及时向公司质量部门报告。
- 6、每天定期检查温控、安全、消防设施，及时上报并消除隐患
- 7、正确处理顾客对药品质量问题的投诉。
- 8、维护卖场正常运营工作

- 9、制定当天的个人销售计划和执行方案；
- 10、在值班经理的带领下做好卖场的产品促销工作；
- 11、努力提高自身业务水平，熟悉所经营的每种商品的价格、产地、规格及特性等，负责给营业员做专业知识方面培训；
- 12、维护店内设备、设施，爱护公物；
- 13、如遇特殊情况，必须及时向领导汇报

营业后：

- 1、准备交接班事宜，应对接班药师告知质量工作进展情况，做到交接清楚；
- 2、搞好本区域货架、地面的清洁卫生工作；
- 3、保持货架和专柜商品整洁、有序；
- 4、贵重商品交接确认，填写交接本，并签名确认。



营业员工作流程

S T C M H

营业前：

- 1、整理好自己的仪容仪表（工衣、工牌、领带、头发等）从员工通道准备打卡上岗；
- 2、专柜营业员需要准备好相关销售单据；
- 3、各分区营业员做好柜台、货架、商品及地面等环境卫生，达到干净、整洁、玻璃明亮。
- 4、检查专柜和货架的商品陈列状况，将柜台上不足的商品补齐，并检查柜台上所列之商品是否齐全，有无新货需及时上柜；

- 5、检查价格标签是否符合一货一签原则，是否有调价商品，价签与商品是否相符；
- 6、当天的促销商品是否陈列到位；
- 7、POP、X展架以及相关促销牌是否摆放安装到位；
- 8、查看前日交接班记录需要跟进事宜；
- 9、在值班经理带领下开早会；

营业中：

- 1、以良好的精神状态接待顾客，随时作好为顾客提供服务的准备，发现顾客有需要导购及服务的暗示时，应立即上前友善、真诚地为其提供各种服务，在区域主管的带领下开展销售工作；
- 2、制定当天的个人销售计划和执行方案；
- 3、在值班经理的带领下做好卖场的产品促销工作；

- 4、对竞争对手的重点热销产品进行市场调查工作；
- 5、负责营业过程中本区域的清洁卫生工作，随时保持商品及环境的卫生；负责检查柜台及库存商品数量是否充足，不足的须及时填写“缺货计划”并通知补货，做到所有商品无断货现象。
- 6、负责缺货产品的丰满陈列工作，保持柜台及货架上的商品充足和整齐，不得出现商品不足和摆放零乱的现象。

- 7、负责对已调价商品的价格标签及时更换工作；
- 8、努力提高自身业务水平，做到对所负责的每种商品的价格、产地、规格及特性都了如指掌。积极参加公司组织的各种销售技巧培训、专业知识培训、服务礼仪培训、企业文化培训；
- 9、维护店内设备、设施，爱护公物；
- 10、如遇特殊情况，必须及时向领导汇报。

营业后：

- 1、准备交接班事宜，应对接班人员告知商品销售已补货和需补货商品情况，做到交接清楚补货无重复，贵重商品交接确认；
- 2、搞好本区域货架、地面的清洁卫生工作；
- 3、保持货架和专柜商品整洁、有序；
- 4、填写交接本，并签名确认。



收银员工作流程

S T C M H

营业前:

- 1、整理好自己的仪容仪表（工衣、工牌、领带、头发等）从员工通道准备打卡上岗；
- 2、打开电源，检查收银设备、POS设备是否能够正常运作
- 3、收银员开始处理本区域的清洁卫生（收银台、收银机等）
- 4、检查收银小票和刷卡小票是否齐全；
- 5、检查收银台前端的商品陈列是否到位；
- 6、查看前日交接班记录需要跟进事宜；
- 7、到财务领取收银备用金；
- 8、在值班经理带领下开早会；
- 9、确保不带私款上岗；

营业中：

- 1、以良好的精神状态接待顾客，做到唱收唱付；
- 2、做到 3 米微笑服务的原则；
- 3、协助卖场员工参与商品销售；
- 4、在值班经理的安排下对竞争对手的重点热销产品进行市场调查工作；
- 5、负责营业过程中本区域的清洁卫生工作；

- 6、负责收银台附近缺货产品的丰满陈列工作；
- 7、负责对已调价商品的价格标签及时更换工作；
- 8、收取的现金和支票要认真查验、核对，对不明事宜及时询问值班经理。
- 9、参加商场运营部组织的相关培训

营业后：

- 1、准备交接班事宜；
- 2、与下个班次收银员交接收银款、收银设备、相关票据等；
- 3、保持收银台面的整洁、有序。



厂家促销员每日工作流程

S T C M H

营业前：

- 1、整理好自己的仪容仪表（工衣、工牌、领带、头发等）从员工通道准备打卡上岗；
- 2、专柜促销员需要准备好相关销售单据；
- 3、各分区促销员开始处理本区域的清洁卫生（商品、货架、地面等）
- 4、检查本专柜和货架的商品陈列状况，是否缺货；

- 5、检查价格标签是否符合货签对应、一货一签原则；
- 6、当天的促销商品是否陈列到位
- 7、POP、X展架以及相关促销牌是否摆放安装到位；
- 8、查看前日交接班记录需要跟进事宜；
- 9、在值班经理带领下开早会；

营业中：

- 1、以良好的精神状态接待顾客，在值班经理的带领下开展销售工作；
- 2、工作过程中自觉遵守公司制度，维护公司形象；
- 3、制定当天的销售计划和执行方案；
- 4、在值班经理的带领下做好卖场的产品促销工作；
- 5、对竞争对手的重点热销产品进行市场调查工作；

- 6、负责营业过程中本区域的清洁卫生工作；
- 7、负责缺货产品的丰满陈列工作；
- 8、负责对已调价商品的价格标签及时更换工作；
- 9、参加商场运营部组织的相关培训工作；
- 10、如遇特殊情况，必须及时向值班领导汇报。

营业后：

- 1、准备交接班事宜，应对接班人员告知商品销售已补货和需补货商品情况，做到交接清楚、补货无重复，贵重商品交接确认；
- 2、搞好本区域货架、地面的清洁卫生工作；
- 3、保持货架和专柜商品整洁、有序。



南 方 中 醫 藥 港
S T C M H

收银流程

- 1、接待：收银员先询问顾客是否持有会员卡，并礼貌地请顾客出示，做到唱收唱付，顾客如果没有会员卡，在交易过程中，收银员可以向顾客推荐公司的会员卡，引导顾客去前台办理会员卡；
- 2、盖章：顾客买单后，收银员将顾客留存联销售小票、银联单等相关票据双手交给顾客，收银员将红联留下交与财务进行对帐用，开单销售的票据有收银员签章；
- 3、送客：礼貌地向顾客道谢。



向知中藥港

开发票流程

S T C M H

- 1、接待：顾客凭销售小票到前台客服开具发票；
- 2、审核：客服人员仔细审核销售小票，是否已经开具过发票，是否已超过开发票期限，对没有开具过发票且在有效期内的销售单，方可提供发票。
- 3、开发票：客服人员给客户开具发票，了解发票抬头名称等，并需要在顾客收银小票上加盖“已开发票”字样的章。
- 4、开票结束

商品定编表执行标准及注意事项

S T C M H

- 一、商品定编表由采购部根据各商场的规模、面积、平面规则等同期制定，每半年修订更新一次；
- 二、商品收到后注意各大、中、小类别建议定编数的变化，对其中增、减较大的或与部门执行情况差异较大的须与采购沟通；

- 三、商品陈列应遵照分类明确、价格阶梯，存货丰满的大原则，同时兼顾商品的形状、色彩、包装、体积、品牌、安全性等因素，并注意在黄金线（1.4m-1.6m 高度）范围陈列高毛利商品；
- 四、商品陈列的满排量考虑商品销售特点，体积和库存管理等因素；

商品定编表流程

采购部制定商品定编表

商场各处各部门核查商品大、
中、小类别品项数量的变化

根据定编量及价格带检查商
品陈列，并做出调查



商品价格流程

S T C M H

一、价格流程

- 特殊进价商品
- 店内促销流程
- 单品时点促销折让流程
- 商品削价处理流程
- 单品促销折让流程

二、动作

- 楼面提出特价促销申请
- 由营运部门、采购、供应商 3 方营运部门共同进行沟通、讨论促销方案
- 3 方讨论确认后，将促销单据转入数据录入员
- 数据录入员进行数据更新
- 数据更新后由数据录入员通知营运楼面执行

三、责任部门

- 营运部门
- 运营部门 采购 供应商
- 数据录入员

南方中药港
S T C M H

四、促销申请（供应商申请、门店申请）

- 动作
- 供应商向采购提出促销申请
- 采购根据供应商所提供促销品进行审核，并确定促销日期、时间、进价等相关内容与营运部门进行沟通
- 由 **ALC** 进行对促销商品的数据更新
- 营运部与相关部门执行促销计划要求进行合理安排、备货
- 营运与相关人员进行安排、落实、执行

- 责任部门
- 供应商 采购
- 采购 营运
- 数据录入员
- 营运
- 营运 楼面

香港中藥公司
S T C M H



商品变价流程

S T C M H

- 1、运营部对来自采购部的供应商信息、本部门收集的市场信息、店铺的需求进行分析。
- 2、运营部经过分析后，确认并制定变价商品计划。
- 3、运营部将制定完毕的变价商品计划交与采购部，由采购部与供应商进行相关商品的谈判

- 4、采购部经过与供应商谈判确定变价商品清单。
- 5、由采购部确定的变价商品清单转给运营部，并进行确认。
- 6、经过运营部最后确认的变价商品清单进行调整数据库。并通知专柜执行变价。



商品送货流程

和知中藥港
S T C M H

- 1、大件商品顾客要求送货的，由值班经理安排送货
- 2、开外送单一式四联（部门联、财务联、顾客联、送货联）
- 3、送货员送货前提前一个小时与顾客预约
- 4、预约成功，送货员根据单据确认商品无误后签字确认

- 5、送货
- 6、顾客签名确认，收回顾客联并将发票、电脑小票原件交给顾客
- 7、送货员将财务联交财务存档，送货联交仓储部
- 8、送货结束



商品报废处理作业流程

S T C M H

一、报废商品定义与原则

- **1. 报废商品之定义**

- 报废商品——指销售商品无法再进行销售，并且无法退货之商品。

- **2. 报废商品之原则**

- A. 超过保质期限之商品
- B. 已变质之商品
- C. 已损毁之商品

二、控制重点

- 1、商品是否达到报废程度。
- 2、商品报废单上所填写的内容是否确实。
（如：货号、品名、金额等）
- 3、仓库更正是否正确。
- 4、若因保持期限逾期人为破坏等事先可防范之人为因素，造成无法退、换货须报废处理时，该相关主管部门应依“经济损失经济赔偿”之原则，负责赔偿公司损失。

- 5、质量部是否每周定期汇整将报废单及其他库存更正单据交财务审核。
- 6、所有进入库存更正之报废单不得丢失。

S T C M H



南 中 药 港
S T C M H

损耗流程

- 1、按照公司相关规定的时间内定期进行盘点，分析盘点盈亏原因，按商品类别做盈亏报损
- 2、填写损耗清单，并注明报损原因，将盘点单、损耗清单、销售报表等于公司规定时间交财务部
- 3、在规定时间内与财务部核对差异，并在财务确认的情况下到信息部修正数据

- 4、特殊情况盘点后无法做报损的，须经领导同意后，方可推迟；原则上必须如实、定期做盈亏报损
- 5、仓库多发品种不得进行盘盈处理，须退回仓库或仓库补单上架销售



南 方 中 醫 藥 港
S T C M H

收货流程

一、保管员收货：

- 1、保管员依据药品来货通知单、供货单位随货同行单对照实物进行核对后收货，并在供货单位收货单上签章。
- 2、保管员根据销售部门所开具的药品退货通知单对照实物对销后退回药品进行核对后收货，并在退货单位的退货单上签章。
- 3、药品保管员应将所购进的药品放置于待验区；将销后退回药品放置于退货区，做好退货记录并通知验收员到场进行验收。

二、 药品验收：

- **1、验收的内容：**药品质量验收包括药品外观性状的检查和药品包装、标签、说明书及标识的检查。
- **2、验收的标准：**
 - 1) 验收员依据《药品质量验收细则》，抽取规定数量的药品进行外观性状的检查和包装、标签、说明书及标识的检查。
 - 2) 验收员依据药品购进合同所规定的质量条款进行逐批验收。

- 3) 首营品种的应有该批号药品检验报告书;
- 4) 进口药品的应有《进口药品注册证》和《进口药品检验报告书》复印件, 进口生物制品, 应有《生物制品进口批件》复印件。以上复印件应加盖供货单位质量管理机构原印章;
- 5) 验收按照批签发管理的生物制品时, 必须有加盖供应商印章的该批生物制品《生物制品批签发合格证》复印件。

• 3、验收的场所、步骤与方法:

- 验收员在待验区内首先检查药品外包装是否符合《药品质量验收细则》的规定;符合规定的,予以记录并验货;开箱检查药品内包装和说明书是否符合《药品质量验收细则》的规定;符合规定的,予以记录并根据外观性状按抽取规定数量的样品到验收养护室进行外观性状的检查并做好检查记录;符合《药品质量验收细则》的全部要求后,对已开箱药品进行复原,并用本公司封签封箱;填写验收质量状况和验收结论和签章,将验收记录归档;同时通知保管员办理药品入库手续。凡发现有不符合规定情况时,应停止下一步验收工作并填写药品拒收单交质量管理员处理。

- **4、药品包装、标识主要检查内容：**

- 1) 药品的每一件包装中，应有产品合格证。
- 2) 药品包装的标签或说明书上，应有药品的通用名称、成份、规格、生产企业、批准文号、产品批号、生产日期、有效期、适应症或功能主治、用法、用量、禁忌、不良反应、注意事项以及贮藏条件。
- 3) 外用药品包装的标签或说明书上应有规定的标识和警示说明。处方药和非处方药的标签和说明书上应有相应的警示语或忠告语；非处方药的包装应有国家规定的专用标识。
- 4) 进口药品，其包装的标签应以中文注明药品的名称、主要成份以及注册证号，并有中文说明书。

- **5、抽样的原则与方法：**

- 1) 验收抽样的原则：验收所抽取的样品必须具有代表性。
- 2) 验收抽样的方法：
- 一般药品的抽样方法：
- 每批药品在 50 件以下（含 50 件）抽样 2 件，50 件以上每增加 50 件多抽 1 件，不足 50 件以 50 件计；在每件包装中从上、中、下不同部位抽取 3 个以上小包装进行检查。凡需进行药品外观性状检查时，检查的具体数量（支、瓶、片或粒等）应符合《中华人民共和国药典》关于检验抽样数量的要求。

- **6、验收的时限：**药品应在一个工作日内验收完毕。
- **7、验收记录：**
- **1）药品验收记录的内容：**验收记录的内容应包括药品通用名称、剂型、规格、批号、有效期、批准文号、生产企业或产地、生产日期、供货单位、供货数量、到货日期、质量状况、验收结论和验收员签章。
- **2）药品验收记录的保存：**药品验收记录由验收员按日或月顺序装订，保存至超过药品有效期 1 年，但不得少于 3 年。

三、有关问题的处理：

- 1、验收员发现不合格药品时，按《不合格药品控制性管理程序》报分管质量管理员处理。
- 2、验收员发现本程序未明确的问题时，应立即报告质量管理员，并由质量管理员联系采购员或销售员予以处理。
- 3、验收完毕后，验收员应通知保管员；保管员根据验收结论和验收员的签章将药品放置于相应的库区。



销售工作流程

S T C M H

开单销售流程

- 1、达成销售：专柜营业员与顾客达成销售意向。
- 2、开单：营业员给顾客开具一式三联的销售单据，红联、黄联和白联，并加盖个人印章或签名，把单据交给顾客。
- 3、买单：顾客手拿一式三联单据到收银台买单，收银员留黄联存底。
- 5、提货：顾客凭收银小票到营业员处提货，营业员留下白联备案。红联留给顾客
- 6、销售结束。

不开单销售流程

- 1、营业员给顾客进行导购；
- 2、引导顾客带商品到收银台买单；



南方医科大学
S T C M H



生 同 中 药 港

STCMH

团购流程

- 1、接待洽谈：团购部人员接待客户，了解客户的具体需求，达成销售意向；
- 2、开单：团购部人员给顾客开具一式三联的销售单据，红联、黄联和白联，并交给顾客去买单，黄联是收银的，红联是顾客的，营业员留下白联备案。销售员和收银员需要在一式三联的单据上加盖有自己名字的印章或签名。

- 3、买单：团购人员带顾客到收银台买单；
- 5、排单送货：团购部人员带顾客到前台区填写送货单，交仓储部开始安排送货。

S T C M H



南 方 中 醫 藥 港
S T C M H

补货流程

柜组

收货部

采购部

供应商

根据补货单作
手工补货

主管审批

录入补货单

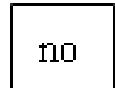
审批

yes

有无问题

no

传供应商作送
货准备



流程说明：

- 1、电脑根据销售量生成订货单。
- 2、门店当日在电脑中查询订货单，根据实际情况作手工订货补充，然后录入电脑。门店作手工订货补充的商品主要是促销商品和堆头商品。
- 3、采购部将电脑订货单和门店补充的订货单传给供应商订货。

特别说明：新商品订货单由采购部直接向供应商发送。



汕头中藥港
S T C M H

盘点流程

一、盘点方式

- 每月定期盘点

二、盘点前的准备工作

- 1、人员的准备：盘点前两天运营总监负责对全店员工进行盘点工作的培训，交待有关注意事项，让每一位员工清楚知道了解盘点

- **2、单据准备：**盘点前运营总监将所有本盘点期内未处理的单据、商品上交相关部门处理，盘点前一天，停止一切调拨，店面将所有配送单、退库单、错误更正单等整理并复核，保证所有单据的完整正确。
- **3、商品准备：**盘点前一天，除正常销售外，店面商品不再调动，店面将所有商品整理一遍，做到每一种商品只在货架上的一个地方出现。

- **4、盘点表的准备：**经理依据责任区划分盘点区域，由各相关区域责任人负责盘点表的抄写。按货架，从高层往低层，从左往右，呈“S”形，一组一组货架抄写，抄写内容包括（货架编号、所在货架层数、批号、商品ID码、名称、价格），将数量栏空出，注意勿抄重、抄漏、抄错等，盘点表一式两份，分别在盘点表制表处填写制表人姓名，以备查初盘和复盘使用。
- **5、盘点表的登录：**将抄写好的盘点表在盘点前逐区登录入POS机，务必注意核对POS机录入商品的名称、编码、规格、价格等，避免错登、漏登、窜行登录等，要求在盘点正式开始前12小时登录完毕，并仔细核对。

三、初盘、交叉复盘

- 1、盘点前应提前编制《盘点安排表》，并严格按《盘点安排表》进行盘点。
- 2、盘点必须遵循区域责任制，见货盘货，按从左至右，从上至下的顺序严格区分每一节货架的间隙，包括库存、货架等所有货品的盘点。
- 3、存货盘点可在当天下午进行。店铺内上架货品的盘点必须在营业结束后进行，所有货品盘点后严禁挪动。
- 4、初盘结束后，交叉复盘人员立即进行复盘工作，复盘要 100% 的进行，并填好复盘数量、复盘人签名确认。
- 5、初盘、交叉复盘结束后，将盘点表编号数量记入《月盘点明细表》，然后将盘点表收回汇总和整理，核对单据张数与格式。

四、抽盘

- 经理根据需要，安排制定员工进行商品抽查盘点，发现盘点差异及时修正
- 收银员依据准确的复盘数据逐一输入电脑系统。

五、录入系统

- 按照盘点表，将确认无误的盘点数量录入 P OS 机中的盘点表中，同样注意认真核对，盘点数据有两人分别各输入一遍，并共同完成两次输入数量不符的修正

六、上传盘点数据

- 数据确认无误后，经理在公司规定的时间
内将盘点数据上传信息部门

七、核对差异

- 在规定时间内与财务部核对差异，并在财务确认的情况下到信息部修正数据

八、盘点差异分析

- 盘损额 = 账面金额 - 实盘金额

九、复查盈亏

- 1、将盘点盈亏表及盈亏信息查询表打印交给经理。
- 2、组织复查盈亏原因，并对复查结果、原因逐一写在盈亏表空格处，以便核查。
- 3、打印盈亏表，盈亏金额记入当月盘点盈亏。

十、相关责任认定

- 根据公司规章制度处理



淘汰滯品流程

S T C M H

- 1、商品汰换流程的应用是为了确保及时淘汰销售业绩不畅的商品；提高门店单品经营效率和货架效率；同时有效避免滞销商品的高库存风险和物流成本支出。
- 2、在对进店销售一段时间的新商品进行经营业绩评估，根据经营评估结果对新商品的销售状态从“N= 新商品”调整为“ A = 正常商品”或“ D= 淘汰商品”。（N 代表 New， A 代表 Accepted， D 代表 Deleted）

- 3、对现有商品进行经营业绩评估时，根据经营评估结果对现有商品的销售状态从 "A= 正常商品" 调整为 "D= 淘汰商品"；一旦商品状态标注为 D, 则意味着该商品将不再订货；但不会影响该商品货架库存继续销售和办理商品退货。
- 4、现有商品进入 D 状态原因包括：经营业绩较差；商品换季；伴随流行主题更替的商品更替；制造商的产品更新换代等。对于非季节性和主题性商品；采购部门可以设定每季度的商品更新 / 汰换率目标（分业态制定商品汰换百分比指标）。

- 5、关于滞销商品的处理意见通常包括：退货；通过促销 / 商品降价尽快消化现有库存。
- 6、采购买手对于《淘汰商品清单》内需要保留 / 观察的商品应给出相关说明和业绩改进对策。

- 7、采购买手应及时填写《淘汰商品周报》

淘汰商品周报表																							
小类号	小类名	商品编码	品名	采购员姓名	送货类型	订货规格	出货规格	供应商编号	供应商名称	进价	售价	销售金额	日均销售	占比(%)	销售量	日均销量	毛利额	毛利率(%)	库存量	库存金额	创建日	淘汰期开始日	淘汰期结束日

- 8、采购人员在进进行商品汰换的同时应考虑新商品引进，尤其是在确定汰换商品时间时候更应注意与新商品进店时相协调，避免出现空架现象或滞销商品长期积压在门店库房内情况。



设备维修流程

S T C M H

相关部门提出请

求

维修部填写设备维修

单

运营总监审核签名

维修部维

修

相关部门验

收

维修部联维修部留

存

设备维修单

设备维修单

日期：

设备名称：_____ 型号：_____ 使用部门：_____

维修原因：_____

维修部：_____ 财务：_____ 运营总监：_____

预计返回日期：_____ 实际返回日期：_____

部门主管签收：_____

备注：

此单保留在维修部，部门签收前说明使用情况。

第一联：维修部



会员卡办理流程

S T C M H

- 1、前台员工微笑迎接顾客，向顾客问好，简单介绍办理会员卡的条件
- 2、引导顾客填写会员卡申请表，指导顾客填写详细个人资料信息，向顾客仔细讲解会员卡的使用方法和优惠情况
- 3、顾客缴纳会员费用，前台员工做好登记
- 4、将顾客资料录入电脑系统
- 5、将会员卡交给顾客并表示感谢
- 6、将会员卡申请表资料归档整理



顾客退换货流程

S T C M H

- 1、由值班经理或药师负责接待处理，倾听顾客心声，了解退换货原因，判断是否符合退换货原则；
- 2、经检查核实，符合退换货原则由值班经理、药师在收银系统上实行退换货作业，保留原购物小票和退货小票，退货小票上留下顾客、值班经理或药师、收银员 3 人签字。
- 3、退换货处理结束后，向顾客致歉，希望顾客多提宝贵意见，并将顾客送出门外，道别致谢！

- 4、退换货后商品无质量问题不影响再销售的可重新上架销售，怀疑有质量问题的商品交质量部处理；
- 5、不能进行二次销售的商品把退货电脑小票 3 人签字退货单，随同退货商品一起上报报损，与业务部沟通联系退货，与财务部核对进行财务冲帐处理；
- 6、如遇不符合退换货要求的，应予以委婉谢绝退货要求。耐心解释，不可顶撞、争吵，不能自行解决时上报主管上级领导。在顾客强行坚持要求退货时，本着服务第一的原则，可进行二次消费的尽可能满足顾客的要求，留住顾客的心。



顾客投诉处理流程

S T C M H

1、道歉

- 当出现顾客抱怨事件时，处理人必须主动向顾客道歉，让顾客知道，你因为给顾客带来不便而感到抱歉，即便这并不是你的过错，也不管这是谁的错，你所要做的第一件事就是向顾客道歉。

2、倾听顾客的诉说

- 店员应该以微笑缓和自己和顾客的情绪，以关心的态度倾听顾客的诉说，然后用自己的话把顾客的抱怨重复一遍，确信你已经理解了顾客抱怨的问题所在，而且对此已与顾客达成一致。如果可能，请告诉顾客你愿意想尽一切办法来解决他们提出的问题。

3、责任认定

- 确定责任范围，确实属于商品质量问题或者员工服务质量问题的，为不影响其他顾客，处理人应尽量安抚及带顾客离开卖场，比如到休息会客室调解。并视具体情况尽己所能满足顾客。就是做一些额外的事情，对已发生的不快进行补偿。如果是顾客无理取闹，处理人需耐心解释，妥善处理。

4、记录

- 对于较复杂的事件，店员需详细询问顾客问题发生的缘由与过程，详细记录事件的时间、地点、人物、事情经过等细节内容，理解顾客的心情，按照抱怨的程序逐级呈报寻求解决问题的办法，并给予顾客确实的回复时间。

5、跟踪

- 处理人应深入了解顾客所抱怨问题产生的原因，是否有必要制作及填写事件报告单或调查表。并与公司及顾客研究解决方案，交与相关人员或部门确实执行，检测执行后的成效，并列入培训教育训练范围。



南 中 藥 港

市调流程

S T C M H

- 1、由值班经理统一安排人员调查，指定时间范围
- 2、员工在规定的时间内，完成调查指定竞争对手的商品种类和价格等信息
- 3、接到任务的员工，需按照市场调查表，仔细调查
- 4、值班经理及时收集市场调查信息，做好市调分析，填写市场调查报告
- 5、研究对策，报公司领导审批



突发事件处理流程

S T C M H

大量求购：

- 营业人员遇到大量求购的顾客，应热情接待并稳住顾客
- 值班经理应立即联系仓库备货
- 如仓库货源不足时，值班经理应与顾客协商，能否延迟时间，并送货上门，待顾客同意后，及时联系采购部采购备货

停电：

- 营业过程中突然停电，应立即打开应急灯和应急电源
- 立即将收银系统关机，防止销售数据丢失，收银员暂时记录手工帐
- 值班经理应坚守岗位，如在晚间发生停电，应停止销售工作，要求顾客保持平静，防止混乱发生
- 在值班经理的确认下，广播员要及时广播店内的发展状况，稳定顾客的情绪
- 安排保安员疏导顾客出入，对顾客所购物品核对后方可离开
- 通知物业管理部门组织维修，督促采取措施，尽快供电
- 根据停电情况，由运营部决定是否停止当天营业

盗窃：

- 卖场发生商品盗窃，营业员应立即通知值班经理和当地派出所
- 现成盗窃被发现者，责令其按商品零售价的十倍进行罚款，如拒绝接受处理，则移交派出所处理
- 营业时间外被盗，应保护现场，报告运营部并立即报警

火灾：

- 组织人员用灭火器灭火和用其它措施尽快扑灭
- 火势严重应立即拨打“110”报警
- 维持秩序，疏散顾客，尽力保护财产不受损失

不良反应：

- 因使用药物导致严重不良反应，及时组织就医，并报质量部处理。



赠品管理流程

S T C M H

- 1、验货：仓管和柜长到收货处对赠品进行验收
- 2、核查：由仓管核对赠品数量，并据数量发放赠品标签
- 3、贴标签：仓管在赠品上帖标签，员工在标签上注明促销品牌名称
- 4、登记赠品：由仓管登记赠品数量和标签数量，营运部门员工\经理签字确认
- 5、入库：仓管员做赠品入库单，并将入库单财务联交给财务，并在系统做记录

- 6、赠品使用：
 - 1) 赠品赠送需经主管以上管理人员签字方可同意；
 - 2) 收银员只有看到主管的签字才盖收银专用章；
 - 3) 员工领用赠品需填写赠品出入库登记，仓管签字确认；
 - 4) 销售结束，员工需在部门做赠品发放登记表
- 7、盘点：每月 5 号由仓管\财务\营运部对赠品进行盘点



DM 制作流程

S T C M H

- 1. 各采购和供应商谈判，初步确定上 DM 的商品。
- 2. 各采购将需要上 DM 的商品编码和促销售价给数据管理员导出其他商品资料。数据管理员将导出的商品资料给各采购做 DM 商品清单。各采购在 DM 清单上增加需要上彩页的新品资料，并完成新品立项。
- 3. 各采购提交 DM 商品清单给运营总监助理汇总。秘书将汇总的 DM 商品清单给运营总监审核。各采购根据运营总监意见修改 DM 商品清单并给助理汇总以及提供给促销专员。
- 4. 各采购务必将上 DM 的新品资料给数据管理员完成商品立项。

- 6. 运营助理将 DM 商品清单终稿发至市场各相关部门及仓库。
- 7. 广告公司根据商品清单拍照。
- 8. 广告公司根据促销专员以及各买手的要求开始版面设计。
- 9. 运营总监审核修改封面设计版式、内容及内页专版编排。
- 10. 印刷制作公司开始出菲林安排印刷。

- 11. 续订反馈 DM 商品的到货，库存情况，并将未送货供应商相关订单交由采购处理
- 12. 印刷制作公司印刷、折页、装订、包装等流程。
- 13. 印刷制作公司送货到仓库物流或投递公司。
- 14. 市场在晚间完成卖场陈列、气氛布置等工作



DM 快报及促销流程

S T C M H

一、快报流程：

- 快报上档前 31 天，“促销商品计划表”初步了解下一档快报商品品项；此时促销品项尚未完全确定，运营经理可提供各种建议（如品项、进货时程安排、促销方式、销售量等）
- 快报上档前 14 天，“促销商品计划表”会列印下一档所有快报品项，各专柜依据此份报表开始下订单订货，订单上必须注明档期，且到货日期必须在促销采购期间内（一般多为促销开始的前 7 天至促销结束後的第 8 天），促销商品第一次到货日最晚须在上档前 2 天，若厂商交货异常，立即以电话及书面通知采购处，请求协助；快报商品不得缺货
- 快报上档前 10 天，各专柜完成促销区计划（详见端架及促销区陈列规范）并向美工申请 POP 绘制（种类、规格、数量、促销期间需求日）

- 快报上档前 7 天，“促销商品计划表”开始每天列印，同时显示促销商品的价格各专柜将促销价格告知美工填於 POP 上
- 快报上档前 3 天，至美工领回 POP，并检查 POP 是否正确（含货号、品名、种类、规格、售价、数量、促销期间）
- 快报上档前 1 天，开始陈列快报商品（含端架及促销区）
- 快报上档当天，快报商品价格生效，卖场更换快报商品货架卡及 POP

- 快报档期期间，每天须阅读分析“促销商品趋势分析报表”了解销售状况，配合下单，避免缺货
- 快报上档第7天，准备第二期商品上档
- 快报档期结束后第2天，各课检讨厂商到货异常状况，并填写供货状况异常汇总表，交由部门助理（三天内）汇整给运营经理，并给采购参考
- 促销期间指促销开始日至促销结束日的期间

- 促销采购期间一般多为促销开始的前 7 天至促销结束后的第 8 天，这段期间内通常有折扣进价之优惠，对于促销结束后仍具有销售力之商品或不易高库存之商品，可利用此机会继续下单以增加毛利
- 卖场须考量库存区的位置，特别是商品量大且由采购下单，商品应尽量分次送货，卖场应配合到货日，尽早规划库存区位置
- 快报商品由卖场下单订货

二、使用表单

- 1、促销商品计划表
- 2、促销商品趋势分析表

三、店内促销

- 1、定义：由采购或批发市场主导之计划性促销活动，且该促销活动时间、方式等因素无法搭配快报档期，例如厂商临时性促销

2、作业流程：

批发市场主导

↓
挑选促销商品
提出建议售价及期间

↓
采购同意

采购主导

↓
确定促销商品、售价、方式
及促销期间

↓
批发市场同意

↓
订货

↓
广播稿海报、传单制作

↓
陈列、销售

↓
检讨促销结果

白港

- **3、注意事项：**

- 店内促销之商品不得和当期、下期快报内容冲突
- 运营经理检查促销商品趋势分析及促销商品计划报表，下人工订单由行政助理输入，快报商品必须输入档期
- 若有紧急需求，如缺货、气候突变、临时大宗需求，则下紧急订单，此时电脑会立刻自动传真给厂商；惟紧急订单应尽量避免
- 公司订单适用於新产品、印花商品、高单价商品等，如可能缺货，运营总监应通知采购下单



物品携出入流程

S T C M H

一、适用范围

- 1、厂商所送样品、试吃品及其它促销用具
- 2、厂商专柜商品
- 3、本公司员工携出 / 携入的物品
- 4、特殊商品可以使用携入 / 出明细表（但必须值班经理签名核准）
- 1）携出卖场之商品（大堂展示商品，搞活动销售之商品）
- 2）携出公司至厂商维修、检测之商品
- 3）政府部门抽检之商品
- 4）特殊情况需综合部发函方可使用物品携入 / 出明细表（如接待课换购商品）

二、控制重点

- 申请者是否如实填写物品携入 / 出明细表，若为样品、试吃品是否有明显标志。
- 保安是否严格按流程规定执行，对单据进行流水号控管。
- 对于未归还物品是否有后续追踪。
- 对逾期未归还者是否提出说明。
- 样品、试吃品之保管是否有专人负责，有无与卖场商品混淆。

三、审单重点及基本常识

- 1、从上往下、从左向右逐项审核单据是否如实填写物品携入 / 出明细表（日期、品名、数量、原因、是否归还、归还日期等）
- 2、未进行操作之单据，如有涂改一律作废，如已操作已改动需当事人签名运营经理核准。
- 3、赠品退还厂商时，核准人需了解原因。
- 4、赠品、专柜商品报废时需注明报废字样。
- 5、店内所有采购之商品必须经收银台结帐，不得使用物品携入 / 出明细表或函件方式携出。

- 6、办理特殊商品携入 / 出时必须由运营经理核准后方可执行。
- 7、物品携入 / 出明细表预计归还栏位时间不得超过一年。
- 8、所有专柜商品进货时，是否归还栏一律写“否”，携出退货时重新填写物品携入 / 出明细表。
- 9、厂商丢失单据需厂家开具证明，本公司确认后，将证明和黄联存档。
- 10、综合部每月对未归物品作一次统计追踪，并呈报运营总监。



培训结束
希望大家有所收获！
谢谢！

S M H