

T/CCFA

中国连锁经营协会团体标准

T/CCFAGS 060—2025

美业连锁门店店长岗位要求

Qualification requirement for beauty industry chain store manager

2025 - 11 - 25 发布

2025 - 11 - 25 实施

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	1
5 岗位职责	1
6 岗位应具备的基本职业素养和知识	2
7 岗位应具备的核心能力	2
8 岗位评价	3
附 录 A （规范性） 美业连锁门店店长胜任力模型	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国连锁经营协会（SAC/TC 439）提出并归口。

本文件起草单位：中国连锁经营协会、广州樊文花化妆品有限公司、克丽缇娜（中国）贸易有限公司、琪雅集团有限公司、深圳市诗碧曼科技有限公司、北京博士园科技发展有限公司、轻奢世家生物科技（广州）有限公司、美丽田园医疗健康产业有限公司、深圳市一漫企业管理咨询咨询有限公司

本文件主要起草人：郭玉金、张静、张昕、赵雪梅、余利平、赵承佑、陈子杰、朱建霞、朱袁蒙、徐健、刘静峰、张飘

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——本文件为首次发布。

美业连锁门店店长岗位要求

1 范围

本文件规定了美业连锁门店店长应统一具备的职业素质、胜任力要求及评价标准。
本文件适用于美业企业连锁门店店长选拔与培养、能力提升、考核与评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

SB/T 10465 连锁经营术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

美业 beauty industry

指提供个人美容、美发、美甲、美体等服务为主，旨在满足人们对外貌的需求，提升个人形象和自信心的行业。

3.2

连锁经营 chain operation

指经营同类货品或服务，使用统一商号的若干店铺，在同一总部的管理下，采取统一采购或特许经营等方式，实现规模效益的组织形式。

[SB/T 10465-2008，定义3.1]

3.3

连锁门店 chain store

指经营同类货品或服务，使用统一商号的若干店铺，在同一总部的管理下，采取统一采购或特许经营等方式经营的实体经营场所。

4 总体要求

店长作为连锁经营企业的门店经营管理者，在维护品牌形象、传递品牌文化的同时，需对门店的经营目标、服务质量、团队效能负全责，能将企业战略转化为可落地的门店计划，并通过打造一支高效协作的服务团队，确保执行效果，实现门店业绩的达成与增长。

5 岗位职责

5.1 店务管理

5.1.1 定期组织店面门头店招、户内外广告位形象、各类设施设备、消防器材等检查维护，发现问题及时向相关部门发起维护需求。

5.1.2 定期监督并组织店面卫生环境检查，保证户外及店面环境清洁、舒适，为顾客营造良好的服务氛围。

5.1.3 坚持例会制度，及时总结工作，量化指标，明确销售目标，达成路径及计划方向，促进团队协作与沟通。

5.1.4 定期进行货品盘点，保证库存管理的周转时效。

5.2 业务管理

5.2.1 结合公司要求和门店情况，通过对门店经营数据进行分析，制定门店拓客、营销等策略，确保门店业绩和绩效目标达标。

5.2.2 能够熟练使用如客户管理系统（CRM）、美业 SOP 系统、BI 数据分析等各种数字化工具开展门店服务，指导店员进行线上线下载营销活动落地，促成销售目标的实现。

5.2.3 能够有效地组织团队开展直播带货，并优化直播内容和形式，提升直播效果。

5.3 顾客管理

5.3.1 根据货品和服务特点对顾客从不同角度进行细分，指导店员理解其核心诉求，提供精准服务，满足顾客便捷性、时效性等要求的同时，在必要情况下提前做好顾客预期管理。

5.3.2 通过问卷调查、顾客反馈、顾客投诉等方式，了解顾客对产品和服务的真实感受，并积极处理现场或网络各种渠道的顾客意见和建议，为顾客提供持续的体验改善。

5.3.3 识别顾客投诉种类，准确、及时处理顾客投诉，避免出现严重的公关危机、品牌影响或财务损失，维护品牌形象，提升顾客对品牌文化的感知力。

5.4 团队管理

5.4.1 负责店员管理工作，参与店员的招聘、录用；对店员进行考核，根据规章制度给予店员奖励和处罚；关注店员成长，及时反映店员动态，根据店员表现提出调动、晋升、降级、辞退的建议或意见。

5.4.2 负责店员培养计划制定并监督执行，带领店员积极参与相关培训课程。

5.4.3 关注店员日常工作业绩、能力及状态，定期与店员沟通并评估店员的各项表现。

5.4.4 负责对店员进行绩效考核，保证店员的相对稳定性。

5.4.5 营造良好的团队工作氛围，加强团队协作能力，提高团队工作效率。

6 岗位应具备的基本职业素养和知识

6.1 基本职业素养

连锁门店店长需具备诚实守信、敬业乐业、团队意识、服务精神、敢于担当、抗压耐劳、进取创新等职业素养。

6.2 美业专业知识

6.2.1 熟悉门店产品，如护肤、美发、美甲、医美等产品的成分、功效及适用场景。

6.2.2 掌握服务技术，如护理手法、按摩/化妆技巧、医美技术等。

6.2.3 关注美业动态，如新兴技术、流行项目等。

6.3 门店经营管理知识

包括但不限于财务管理、运营管理、产品与服务管理、客户关系管理、人力资源管理、市场营销管理等知识。

6.4 法律法规与合规要求

熟悉卫生管理、消费者权益保护等法规，确保门店运营合法合规。

7 岗位应具备的核心能力

7.1 业务管理模块

7.1.1 具备目标管理能力，有强烈的目标感，能够对结合公司要求和市场实际情况制定的门店业绩目标和员工绩效目标进行拆解、跟进，带领员工达成目标。

7.1.2 具备数据分析与决策能力，能够通过财务报表、销售数据、顾客反馈等，提取关键信息并做出经营决策。

7.1.3 具备品牌营销与推广能力，能够通过各种线上线下渠道进行品牌宣传、推广，提升品牌关注度

及影响力；正确理解并落地公司营销活动策略，且能与商场/异业门店合作共赢，提升门店业绩。

7.1.4 具备货品管理能力，能够在门店经营过程中，对货品进行全流程管理。

7.1.5 具备财务管理能力，能够有效管理门店财务，包括预算制定、成本控制和利润分析等。

7.1.6 具备危机管理能力，在面对突发危机事件或潜在风险时，能够采取措施有效降低危机对门店运营、品牌形象及顾客信任的负面影响。

7.2 人员管理模块

7.2.1 具备团队管理能力，能够快速组建团队，共识目标，明确团队职责分工，进行目标跟踪管理和激励，增强自身的影响力，提高团队凝聚力和战斗力，从而实现团队目标。

7.2.2 具备人才培养能力，能够通过识别员工潜力、制定个性化发展计划、提供系统性培训与辅导，全面提升团队成员的专业能力及职业素养，推动店铺持续发展。

7.2.3 具备客诉处理能力，能够在顾客投诉或不满时，通过有效沟通、问题分析和解决方案制定，快速化解矛盾、并从中提炼改进点，提升服务质量。

7.2.4 具备客情维护能力，能够深入理解并主动满足顾客需求，建立和维护与顾客之间的长期稳定、良好的关系，从而促进业务的发展和顾客的满意度提升。

7.2.5 具备顾客服务能力，能够根据不同顾客的需求提供精准服务，增加顾客到店率，提升顾客满意度。

7.3 自我管理模块

7.3.1 具备抗压能力，在面对工作压力和挑战时，能够保持积极的心态和高效的工作状态。

7.3.2 具备学习能力，在快速变化的行业环境中，持续提升自身专业水平，进而提升服务质量与专业竞争力。

7.3.3 具备创新能力，能够通过跨界资源整合、技术应用迭代等方式，持续创造差异化价值，推动门店从“经验驱动”向“创新驱动”转型。

7.3.4 具备沟通协调能力，积极沟通、换位思考，及时反馈，妥善处理好各种关系，调动各方的工作积极性。

8 岗位评价

8.1 美业连锁门店店长详细能力素质释义及胜任力评价模型详见附件《美业连锁门店店长胜任力模型》。

8.2 美业连锁门店店长胜任力评价方法包括但不限于问卷法、访谈法、360°调研法等。

8.3 美业连锁门店店长胜任力评价模型的应用场景包括但不限于店长招聘与选拔、绩效考核、培训与发展、人才梯队建设等。

附录 A
(规范性)
美业连锁门店店长胜任力模型

能力素质模块	能力素质项编号	能力素质项	能力素质释义	初级店长	中级店长	高级店长
				是指以执行标准化流程和完成基础运营任务为主的新晋店长(时长≤6个月)	是指在完成标准化运营基础上能优化管理,提升团队效能和门店利润的优秀店长	是指具备独立经营、培养骨干员工能力的、管理两家店及以上的多店大店长
业务管理(6项)	01	目标管理能力	有强烈的目标感,能够对结合公司要求和市场实际情况制定的门店业绩和员工绩效目标进行拆解、跟进,并带领员工达成目标。	清楚门店的经营目标和门店员工的绩效目标,能 熟练使用 门店目标管理的 表单管理目标 。	有强烈的目标感,掌握目标管理的方法论,能够结合门店经营目标对店员进行目标分解,并跟进员工目标达成。	通过管理区域的各项考核指标,提高店均服务人数,降低闭店率,提升门店业绩。
	02	数据分析与决策能力	能够通过财务报表、销售数据、顾客反馈等数据,提取关键信息并做出经营决策的能力。	能准确记录门店基础数据(如日销售额、客流量),并能对这些数据进行简单的分析。	通过对门店经营数据、顾客满意度调研数据、会员系统数据等多种数据统计分析,找到问题并提出整改方案,助力门店业绩提升。	通过对区域(两家及门店)经营数据的分析对比,找出门店经营过程中出现的问题,并提出改进方案,指导区域门店优化改进。
	03	品牌营销与推广能力	能够通过各种线上、线下渠道进行品牌宣传、推广,提升品牌关注度;正确理解并落地公司营销活动策略,且能与商场/异业门店等合作共赢,提升门店业绩。	能够执行总部统一的营销活动,并收集顾客反馈。	能够根据店铺特点,设计简单的营销方案,并组织实施。	具备制定全面的营销推广策略的能力,能够整合线上线下资源,提升门店品牌影响力。
	04	货品管理能力	能够在门店经营过程中,对货品进行全流程管理。	清楚门店货品陈列和储存要求,能够通过 门店货品管理表单 进行货品管理。	定期进行货品盘点,优先使用临期产品,减少货品浪费,并适时提交货品增补需求。	定期汇总盘点所管区域门店库存情况,向上提交出入库计划,并对门店货品浪费情况进行调研分析,指导门店进行改善行动。

能力素质模块	能力素质项编号	能力素质项	能力素质释义	初级店长	中级店长	高级店长
				是指以执行标准化流程和完成基础运营任务为主的新晋店长（时长≤6个月）	是指在完成标准化运营基础上能优化管理，提升团队效能和门店利润的优秀店长	是指具备独立经营、培养骨干员工能力的、管理两家店及以上的多店大店长
	05	财务管理能力	能够有效管理门店财务，包括预算制定、成本控制和利润分析。	能够准确记录和报告门店日常财务数据。	能够进行简单的成本控制和利润分析。	有效控制各项成本，并能够进行深入的利润分析，同时提出优化建议。
	06	危机管理能力	在面对突发危机事件或潜在风险时，能够采取措施有效降低危机对门店运营、品牌形象及顾客信任的负面影响，并转化为发展机遇。	具备初步的危机识别和应急响应能力，确保门店在危机中维持基本运营。	协助区域建立系统化危机管理体系，实现流程化、规范化应对，提升危机处理的效率和可控性。	主动规避危机，将危机管理融入日常经营。
人员管理（5项）	07	顾客服务能力	能够根据不同顾客的需求提供精准服务，增加顾客到店率，提升顾客满意度，并挖掘顾客背后资源，综合门店业绩。	熟悉门店服务设备及工具，为顾客提供基础产品搭配方案。	能根据不同顾客的需求提供精准服务。	能够为高层次、大范围顾客提供增值服务，增加顾客到店率，提升顾客满意度，并能够挖掘顾客背后的资源，综合提升门店业绩水平。
	08	客诉处理能力	能够在顾客投诉或不满时，通过有效沟通、问题分析和解决方案制定等方式，快速化解矛盾、并从中提炼改进点，提升门店服务质量。	能按照公司标准流程接收并记录顾客投诉，及时回应顾客，安抚情绪，并协调相关人员解决表面问题。	能通过主动沟通挖掘顾客深层需求，分析投诉根源，制定个性化解决方案。	能从单点投诉中识别共性风险，通过数据分析（如投诉类型、高发时段、问题环节）提炼系统性改进方案。
	09	客情维护能力	能够深入理解并主动满足顾客需求，建立和维护与顾客之间的长期、稳定、良好的关系，从而促进业务的发展和顾客的满意度提升。	能够热情接待顾客，及时回应顾客咨询。	能够建立顾客档案，进行顾客分类管理。	能够组织顾客活动，提升顾客满意度和忠诚度。

能力素质模块	能力素质项编号	能力素质项	能力素质释义	初级店长	中级店长	高级店长
				是指以执行标准化流程和完成基础运营任务为主的新晋店长（时长≤6个月）	是指在完成标准化运营基础上能优化管理，提升团队效能和门店利润的优秀店长	是指具备独立经营、培养骨干员工能力的、管理两家店及以上的多店大店长
	10	团队管理能力	能够快速组建团队，共识目标，明确团队职责分工，进行目标跟踪管理和激励，提高团队凝聚力和战斗力，从而实现团队目标。	完成从员工到管理者的 角色转型 ，按照岗位职责要求规范开展日常工作。	根据团队的需求和目标，选拔符合要求的员工 组建团队 ；以身作则，引导员工 日常行为 ；通过认可、激励等方式 激发团队成员的工作热情和积极性 。	强调目标共识 ，对团队的整体运作有全面的了解和掌控，能够根据团队成员的特点，进行跟踪辅导，有效激发动力，能够及时发现并采取措施加以解决， 确保团队的稳定和发展 。
	11	人才培养能力	通过识别员工潜力、制定个性化发展计划、提供系统性培训与辅导，全面提升团队成员的专业能力及职业素养，推动店铺持续发展。	能够 按照公司标准流程执行基础培训任务 ，协助员工掌握岗位基本技能和知识。	能够识别员工优势与不足， 制定针对性培养计划 ，并通过实践指导提升员工技能水平。	能够 建立并优化店铺人才培养体系 ，整合资源推动团队能力持续提升。
自我管理（4项）	12	抗压能力	在面对工作压力和挑战时，能够保持积极的心态和高效的工作状态。	能够在 一般工作压力 下完成工作任务，保持基本的工作效率。	了解压力管理的基本方法，能够在 较大压力下 保持积极的工作态度，完成工作任务。	具备较强的抗压能力，能够在 高强度工作压力 下保持冷静，有效应对各种挑战，保证工作质量。
	13	学习能力	在快速变化的行业环境中，持续提升自身专业水平，进而提升服务质量与专业竞争力。	能够 主动学习 公司规章制度和业务流程，提升岗位技能。	关注行业动态 ，学习新的管理理念和方法，并应用于实际工作中。	制定个人学习计划， 系统学习专业知识和管理技能 ，不断提升自身综合素质。
	14	创新能力	能够通过跨界资源整合、技术应用迭代等方式，持续创造差异化价值，推动门店从“经验驱动”向“创新驱动”转型。	能够在 现有业务框架内 优化流程、提升效率，解决具体问题。	整合内外部资源， 推动服务产品化、技术化升级 ，形成阶段性竞争优势。	围绕“客户价值创造”与“技术赋能”双轮驱动， 发掘行业新价值，推动品牌长期竞争力 。

能力素质模块	能力素质项编号	能力素质项	能力素质释义	初级店长	中级店长	高级店长
				是指以执行标准化流程和完成基础运营任务为主的新晋店长（时长≤6个月）	是指在完成标准化运营基础上能优化管理，提升团队效能和门店利润的优秀店长	是指具备独立经营、培养骨干员工能力的、管理两家店及以上的多店大店长
	15	沟通协调能力	积极沟通、换位思考，及时反馈，妥善处理好各种关系，调动各方的工作积极性。	口头表达清楚，遇到障碍时，以积极心态和不懈的努力对待冲突和矛盾， 积极沟通 。	打破自我中心， 从对方的角度和立场考虑问题 ，促进相互理解，获得支持与配合。	能够采取 差异化沟通方式 ，用心倾听各方意见，并根据实际情况及时做出调整和回应。