

ICS 号：03.100.20

中国标准文献分类号：L7219

CABP

中国商业技师协会团体标准

T/CABP 003-2022

美康数字化店长职业能力水平评价规范

2022-06-23 发布

2022-07-01 实施

中国商业技师协会 发布

前 言

本标准按照 GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第1部分:标准化标准的结构和起草规则》、《中国商业技师协会团体标准管理办法》的规定起草。

请注意本标准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。

本标准由中国商业技师协会标准化工作委员会提出并归口。

本标准起草单位:深圳常青藤培训中心、深圳康美集势网络科技有限公司

本标准主要起草人:蒋梅、徐志兴、卢锦秀、陈其力、桑建、冯玉娟、叶浩、叶秋玲、郑美霞、刘至轩、王楷滨、范仲杰、姚雪历。

本标准参编单位:广东省中山市技师学院、香港雅姬乐集团有限公司、深圳市菲菲教育发展有限公司、广东艾美美业化妆品集团有限公司、广州市本色职业技能培训有限公司、广州市冠美文化传播有限公司、广州市壹叁捌励旗信息科技有限公司、广州市青禾网络科技有限公司。

美康数字化店长职业能力水平评价规范

1 范围

本标准规定了美康数字化店长的职业概况、基本要求、工作能力要求及职业能力水平评价、权重结构等内容。

本标准适用于美康从业人员。其他相关领域的从业人员可参照使用。

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标准必不可少的条款。其中,注明日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本标准;不注明日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单位)适用于本标准。

本标准参考引用文件:《美容师国家职业技能标准》、《健康管理师国家职业标准》、《连锁经营管理师国家职业技能标准》。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 美康和美康门店

美康即美容美体和大健康行业的简称。本规范中“美康门店”意指提供美容美体或健康养生等相关服务的场所。包括美容美体综合或单项店铺、工作室、会所等生活美容的场所(如美容院、SPA馆、美甲店、纹绣店、化妆店等),以及提供养生、保健、中医理疗、健康管理等健康服务的店铺、工作室、会所等服务场所。

3.2 美康数字化店长

美康数字化店长,是指满足数字化时代要求的美康行业门店店长(经营管理者)。即具备数字化意识,能运用互联网和数字化信息技术,进行业态定位、品类管理、营销企划、顾客服务、视觉营销、员工管理等工作,负责美康门店运营管理的人员。

4 基本要求

4.1 职业道德

4.1.1 遵守国家法律法规,遵守社会公德;

4.1.2 保护客户隐私,未经客户同意,不应泄露其相关资料;

4.1.3 尊重客户，具有较强的服务意识和责任意识，真诚待人；

4.1.4 心系客户，为客户着想，满足客户合理需求；

4.1.5 尊重民族习惯、地方风俗和所在地居民公约。

4.2 职业能力

4.2.1 具有良好的商业洞察、市场运作能力，确保门店能持续赢利；

4.2.2 具有良好的团队管理能力和店面运营能力，使店面能正常有序发展；

4.2.3 具有较强的理解、倾听和表达能力，能够经营人脉，做好客户群体价值管理；

4.2.4 具有较强的目标分解与执行落地的能力，能够赋能团队，提升绩效。

4.3 基础知识

4.3.1 美康简史

4.3.1.1 美容美康经济发展现状；

4.3.1.2 美容化妆品产业古代与近代史；

4.3.1.3 中国美容化妆品产品当代史与城市史；

4.3.1.4 中国美容化妆品未来走势及相关报告；

4.3.1.5 大健康发展趋势；

4.3.1.6 美容与健康的融合发展。

4.3.2 美容的基本概念

4.3.2.1 美容的定义及分类；

4.3.2.2 美容业的定义；

4.3.2.3 美容师的定义。

4.3.3 化妆品新技术应用知识

4.3.3.1 化妆品技术应用与现代美容的综合知识；

4.3.3.2 化妆品使用选择知识；

4.3.3.3 功能性化妆品知识；

4.3.3.4 艺术分析与形象鉴赏知识。

4.3.4 现代美康能力

4.3.4.1 损美性皮肤鉴别与诊断知识；

4.3.4.2 损美性皮肤病防治知识；

4.3.4.3 物理美容技术应用知识；

4.3.4.4 中医美容技术应用知识；

4.3.4.5 皮肤护理能力知识；

4.3.4.6 美容心理学知识。

4.3.5 形象设计能力

- 4.3.5.1 形体与容貌分析能力；
- 4.3.5.2 化妆造型能力；
- 4.3.5.3 化妆品色彩的搭配与设计能力；
- 4.3.5.4 综合形象设计能力。

4.3.6 美康工具、用品及仪器设备知识

- 4.3.6.1 美康工具、用品的种类、性能和用途；
- 4.3.6.2 美康电器、仪器设备；
- 4.3.6.3 美康工具及电器、仪器的维护保养知识。

4.3.7 美康门店卫生与消毒

- 4.3.7.1 美康门店卫生管理；
- 4.3.7.2 美康门店常用消毒方法。

4.3.8 相关法律、法规知识

- 4.3.8.1 《中华人民共和国劳动法》相关知识；
- 4.3.8.2 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识；
- 4.3.8.3 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识；
- 4.3.8.4 《公共卫生管理条例》相关知识；
- 4.3.8.5 《化妆品监督管理条例》相关知识。

5 通用要求

本标准对美康数字化店长的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别要求。

6 工作要求

6.1 技术能力——美容专业技能

此能力项涵盖美容服务的主要技能及相关知识，包括初入职的店长到高级店长等所需掌握的美康店长知识及技能，例如：服务、管理、手法、礼仪等，以达到能提供专业的美康店长的服务能力。

6.2 经营能力

针对美康业的经营特点及行业发展，制定适合公司的门店运营及发展计划，主要范畴包括：市场推广、店面经营、销售管理、品项管理、人员管理、培训系统等，以达到高效益的业务管理，为客户提供优质的美康服务。

6.3 信息与数字能力

具备符合社会发展的数字化经营理念，以数字化工具为依托，实现数字化营销、数据分析、客户管理、门店运营、工作人员管理等数字化的管理模式，从而提升美康服务行业的整体运营专业度及服务效率。

7 美康数字化店长职业能力与知识要求

- 7.1 美康数字化“初级店长”职业能力与知识要求对应表；
- 7.2 美康数字化“中级店长”职业能力与知识要求对应表；
- 7.3 美康数字化“高级店长”职业能力与知识要求对应表。

7.1 美康数字化“初级店长”职业能力及知识要求

职业能力	工作内容	职业能力	知识要求
技术能力	服务能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 严格按照服务标准，认真做好各项检查工作，为顾客提供满意服务； 2. 有效倾听顾客诉求，调节顾客与顾客之间、顾客与工作人员之间纠纷； 3. 建立顾客服务档案，结合服务标准与规范，为顾客提供满意服务。 4. 熟练掌握门店的参观导览、企业文化介绍、产品解答与流程设计； 5. 有效指导门店晨、夕会、培训服务礼仪、设计床品服务氛围及特色方案的实施； 6. 具有一定的空间艺术素养，依据门店及项目性质和特点，进行场景布置。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 店内标准流程制度； 2. 整体造型技巧； 3. 美妆基本流程和手法； 4. 顾客服务标准知识； 5. 门店企业文化； 6. 皮肤学及体格检查、面诊、健康管理专业知识； 7. 痛点诊断知识； 8. 美容心理学知识。
经营能力	销售能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在了解顾客需求与心理基础上进行产品或项目销售； 2. 指导员工用固定话术向顾客推介产品； 3. 正确指导员工执行当日销售工作方案； 4. 利用销售目标分解方法，将月度销售目标分解为周销售目标； 5. 根据顾客不同需求，采取适宜的服务接待技巧，促进销售达成； 6. 根据既定的营销计划，结合实际门店环境，独立完成营销活动，确保销售目标达成。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备与顾客沟通技巧及相关心理学知识； 2. 常用美容、健康用品质量鉴别知识； 3. 销售基本话术及技巧； 4. 常用美容、养生保健仪器质量鉴别知识。
	管理能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握人员选、育、用、留的方法； 2. 掌握人员培训内容，能有效辅导、带教人员； 3. 能够制定合理的薪酬制度； 4. 按照门店着装规范，指导门店人员进行搭配、穿戴、整理服饰等，保持良好的仪容仪表； 5. 选择恰当的招聘渠道，高效率招聘和录用人员； 6. 能引导新人员就职，指导人员工作。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新人员就职流程和内容； 2. 人员招聘与薪酬激励相关知识； 3. 人员培训、工作指导的步骤与方法； 4. 招聘流程与技巧。
信息与数字化	数据能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过店铺经营数据，进行顾客黏性与价值分析，有效进行顾客管理； 2. 进行顾客流量数据分析、品项关联分析、销售数据追踪分析，以及制定门店经营策略。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握数据采集、存储与分析等常用方法； 2. 掌握数据工具、图表制作方法； 3. 掌握订货与盘点等管理系统操作方法。
	数字运营能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过社群工具进行顾客维护服务，并吸引新顾客，促成销售。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社群工具操作方法； 2. 社群营销理论知识； 3. 消费者行为相关知识。

7.2 美康数字化“中级店长”职业能力及知识要求

职业能力	工作内容	职业能力	知识要求
技术能力	服务能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据顾客结构, 进行服务标准制定, 从基础到高级项目再到保养、健康项目进行分类设计; 2. 制定并实施顾客投诉管理机制, 减少顾客投诉; 3. 处理突发危机事件、索赔等顾客投诉, 制定顾客投诉反馈方案及优化策略; 4. 有效评价与监控门店服务质量; 5. 制定提升顾客满意度、粘性度方案。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 流程服务标准化方法; 2. 客户服务方法与技巧; 3. 复杂顾客投诉处理原则与方法; 4. 顾客服务标准知识。
经营能力	销售能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依据经营业绩目标, 制定并实施符合门店的营销活动, 促进销售额增长; 2. 利用销售预测与对比方法, 及时发现问题, 调整月、年度销售策略; 3. 准确追踪门店销售数据, 针对进店率、转换率、成交率环节制定具体应对解决方法; 4. 运用商业营销原理, 指导营销环境布置, 营造促销氛围; 5. 依据销售策略和销售要点, 指导门店销售工作、采用适宜的销售策略, 促进销售额增长。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 市场调研相关知识; 2. 营销方案策划知识; 3. 目标追踪与管理知识; 4. 营销战略的知识; 5. 营销及促销策略; 6. 定价策略; 7. 渠道销售相关知识。
	管理能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握门店管理的组织设置、任职资格; 2. 掌握经营门店的业务数据; 3. 根据门店人员需求情况, 提出调配方案, 进行人员优化配置; 4. 跟据门店情况进行 CIS 标准化执行体系设计; 5. 制定门店 KPI 考核目标, 进行考核的实施与管理、评估、反馈; 6. 依据人员职业生涯规划 and 岗位需要, 制定并实施人员个性化培训方案。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企业营运信息数据分析与决策方法; 2. 市场预测决策知识; 3. 市场预测的步骤与方法。
信息与数字化	数据能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 领导门店成员, 根据社群定位与营销目标, 开展社群活动, 促成社群成交; 2. 结合品项与目标消费者特征趋势, 完成个性化数字营销活动策划。 3. 通过会员数据采集、数据清洗, 利用相应动态数据, 进行会员数据分析; 4. 基于门店顾客接触率及购买率分析, 明确消费者购物行为; 5. 利用会员价值分析模型指标, 进行门店会员生命周期管理, 进行门店经营数据评估并有效反馈门店数据; 6. 正确分析门店经营状况, 并能够分时段分析门店经营情况。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握数据分析常用方法; 2. 掌握数据工具图表制作方法、数据采集与存储方法; 3. 顾客信息管理系统操作方法; 4. 顾客信息数据的分析与决策方法。
	数字运营	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据顾客数据发展趋势, 创建不同渠道用户社群, 并进行持续维护; 2. 结合顾客心理特征, 制定并实施有效的社群运营方式, 增加顾客数量、扩大门店知名度; 3. 围绕社群用户行为对流量、转化率、客单价、页面改版、客服等方面进行深入分析; 4. 基于成交模式, 进行用户画像和顾客细分, 在商品推介、交叉销售、营销活动、营销效果、生命周期价值等方面进行深入营销分析。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户画像分析知识; 2. 顾客心理知识; 3. 企业销售信息数据的分析; 4. 营销策略知识。

7.3 美康数字化“高级店长”职业能力及知识要求

职业能力	工作内容	职业能力	知识要求
技术能力	服务能力	1. 根据门店区域环境与顾客服务反馈，制定服务标准规范。	1. 大客户管理系统
经营能力	销售能力	1. 依据公司或区域的整体营销计划，制定并实施符合区域特点的营销方案； 2. 制定区域门店销售计划、销售方案和销售预算方案； 3. 结合线上线下一体化营销策略，实施门店市场开发计划。	1. 激励原理； 2. 激励销售人员方式。
	管理能力	1. 根据组织机构设置和年度预算，制定区域人员编制计划和年度招聘计划； 2. 制定招聘流程及各环节操作方法，做好区域门店间的沟通协调等工作； 3. 根据公司整体发展战略及人才提升等需求，制订培训计划并实施。	1. 企业人力资源配置的概念与内容； 2. 基于工作分析和胜任力特征的人才招募与甄选的内容； 3. 人员培养与发展相关的体系与方法； 4. 培训效果评估标准和方法。
信息与数字化	数据能力	1. 基于商圈数据分析，撰写门店商圈选址分析报告并提出合理化建议； 2. 运营商圈评估工具及表单，为商圈选择提供决策依据，实现科学选址； 3. 基于数据分析结果，撰写数据分析报告，为进一步优化顾客体验，提出改进方案。	1. 商圈评估基本要素、评价步骤与方法； 2. 商圈评估报告的内容与编制方法。
	数字运营	1. 根据既定的人群定向策略与资源情况，准确完成目标人群的精准定向方案； 2. 根据信息推广反馈数据，优化推广计划与推广小组，增加整体点击量与转化量； 3. 根据人群定向推广反馈数据，优化定向人群，提高目标人群精准度和广告点击率、转化率。	1. 市场定向分析知识； 2. 顾客信息数据分析与决策方法。

8 职业能力水平评价

8.1 职业能力等级

共设三个等级，分别为：初级店长、中级店长、高级店长。

8.2 职业环境条件

按照中华人民共和国卫生部令第80号《公共卫生管理条例实施细则》中第八条规定。

8.3 职业能力申报条件

8.3.1 申报条件

8.3.1.1 初级店长

具备以下条件之一者：

- (1) 连续从事本职业工作2年以上；
- (2) 具有高中（中专）以上学历或同等学力；
- (3) 取得相关行政部门认定的，以中级技能为培养目标的中等以上职业技术学校本职业（专业）毕业生。

8.3.1.2 中级店长

具备以下条件之一者：

- (1) 拥有美康数字化初级店长等级证书；
- (2) 连续从事本职业工作4年以上；
- (3) 大专及以上学历；
- (4) 具有高级技工学校或经劳动和社会保障部门审核认定的，以高级技能为培养目标的高等职业学校本职业（专业）毕业生。

8.3.1.3 高级店长

具备以下条件之一者：

- (1) 拥有美康数字化中级店长等级证书；
- (2) 连续从事本职业工作5年以上；
- (3) 取得健康管理师资格证；
- (4) 本科及以上学历。

8.3.2 评价方法

8.3.2.1 分为理论知识考试、职业技能考核以及综合评审；

8.3.2.2 理论知识考试采用远程线上考核基础知识等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；

8.3.2.3 技能考核主要采用远程线上考核、案例分析等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；

8.3.2.4 综合评审通常采取审阅申报材料、现场或远程答辩等方式进行全面评议和审查。

8.3.3 合格判据

理论知识考试、职业技能考核和综合评审均实行百分制，成绩达60分（含）以上者为合格。

8.3.4 监考人员、考评人员、综合考评人员与考生配比

理论知识与职业技能考核考试中的监考人员与考生配比不低于1:30，且每轮考核不少于3名监考人员；综合评审委员为3人（含）以上单数。

8.3.5 认定时间

理论知识考试时间为90分钟；职业技能操作考核时间为120分钟，综合评审时间不少于30分钟。

8.3.6 鉴定场所设备

理论知识考试与职业技能操作考核均在配备数字化设备（电脑、网络）、具备监控条件（摄像头）的远程用户端进行。

9 职业能力权重结构

9.1 理论知识

项目		初级店长（%）	中级店长（%）	高级店长（%）
基础要求	职业道德	10	5	5
	基础知识	40	30	20
相关知识	服务能力	10	10	5
	销售能力	10	10	15
	管理能力	10	15	20
	数据分析能力	10	15	20
	数字运营能力	10	15	15
合计		100	100	100

9.2 技能考核

项目		初级店长（%）	中级店长（%）	高级店长（%）
技能要求	服务能力	20	15	15
	销售能力	20	20	15
	管理能力	20	15	15
	数据分析能力	20	25	30
	数字运营能力	20	25	25
合计		100	100	100