

T/CCFA

中 国 连 锁 经 营 团 体 标 准

T/CCFAGS XXXX—XXXX

## 汽车后市场连锁门店店长岗位要求

Qualification requirement for Automotive Aftermarket Chain Store Manager

(报批稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

发 布

## 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  |
| 3.1 汽车后市场行业 automotive aftermarket industry ..... | 1  |
| 3.2 连锁经营 chain operation .....                    | 1  |
| 3.3 连锁门店 chain store .....                        | 1  |
| 3.4 店长 chain store manager .....                  | 1  |
| 4 任职能力要求 .....                                    | 1  |
| 4.1 基本职业素养要求 .....                                | 1  |
| 4.2 通用领导能力要求 .....                                | 1  |
| 4.3 专业能力素质要求 .....                                | 2  |
| 5 岗位职能 .....                                      | 3  |
| 5.1 销售管理 .....                                    | 3  |
| 5.2 客户关系与服务管理 .....                               | 3  |
| 5.3 人员管理 .....                                    | 4  |
| 5.4 环境管理 .....                                    | 4  |
| 5.5 资产资金与费用管理 .....                               | 5  |
| 5.6 日常基础工作管理 .....                                | 5  |
| 附录 A (资料性) 汽车后市场连锁门店店长胜任力模型 .....                 | 1  |

## 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。

本文件由中国连锁经营协会汽车后市场专业委员会提出。

本文件由中国连锁经营协会归口。

本文件起草单位：中国连锁经营协会、普华永道管理咨询（上海）有限公司、上海加策商务咨询有限公司、杭州天猫车站科技有限公司、杭州小拇指汽车科技服务有限公司、北京汽广行信息技术有限公司、上海阑途信息技术有限公司、博世汽车技术服务（北京）有限公司、中石化易捷销售有限公司、统一石油化工有限公司

本文件主要起草人：郭玉金、张静、龚小北、黄家祺、周刚、陈雪生、陈章赛、黎召红、侯雪、吴先恺、周玲、周勇、郑书娴、王敦富、张义波、雷续红

# 汽车后市场连锁门店店长岗位要求

## 1 范围

本文件规定了汽车后市场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。

本文件适用于维修保养、洗车美容、汽配供应链、品牌特许等国内汽车后市场业态企业连锁门店店长的选拔与培养、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

T/CCFAGS 029 汽车后市场连锁业态分类

## 3 术语和定义

GB/T 18106—2021、SB/T 10465—2008界定的术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 18106—2021、SB/T 10465—2008中的某些术语和定义。

### 3.1 汽车后市场行业 automotive aftermarket industry

除新车制造和销售以外，以向消费者销售汽车相关产品或服务为主的行业。

[T/CCFAGS 029—2021, 定义3.1]

### 3.2 连锁经营 chain operation

经营同类商品或服务，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

经营同类商品或服务，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。

### 3.4 店长 chain store manager

经营连锁门店包括但不限于销售管理、采购管理、财务管理、人员管理、运营管理等具体工作的岗位相关人员，对门店全部业务负责。包括但不限于职位为：店铺总经理、店铺经理、店铺主管等对同一门店负全部责任之职位。

## 4 任职能力要求

### 4.1 基本职业素养要求

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。

### 4.2 通用领导能力要求

- 4.2.1 具备战略理解和落地执行能力，充分认可和理解连锁品牌定位、发展愿景，能够精准把握门店周边目标市场、核心服务人群和场景。
- 4.2.2 具备优秀的沟通协调能力，实现与客户的良好沟通以及团队组织内部良好协作。
- 4.2.3 具备团队领导能力和培训辅导能力，能够持续输出高绩效团队和高能力员工。
- 4.2.4 具备敏锐的观察分析能力，及时掌握市场动态、竞争对手信息和客户需求，并能够基于门店经营数据变化及时识别问题、分析原因并及时和总部沟通并开展改进。
- 4.2.5 具备灵活的处事应变能力和全局统筹观念，能够快速响应和有效处理门店经营管理过程中各类突发事件。
- 4.2.6 具备优秀的问题解决能力，积极识别与化解潜在问题，研究和处理好实际问题，主动创新问题解决方案，并善于通过问题提炼总结经验。
- 4.2.7 具备自我驱动力和创新意识，拥有积极心态，善于找差距、定目标、学赶超，不断探索创新服务模式和产品组合，针对门店周边目标市场和消费人群，推出便利化、集约化、个性化、差异化增值服务，增强客户黏性和忠诚度。

### 4.3 专业能力素质要求

- 4.3.1 掌握汽车后市场门店经营相关的法律法规知识，以及其他相关行业规定，能够保障合法合规经营，保障员工、客户及供应商的合法权益，维护企业良好形象。
- 4.3.2 掌握并熟练运用汽车相关专业知识，并能够培训员工掌握专业知识、专业流程、专业标准等规范，提供专业优质客户服务。
- 4.3.3 掌握汽车后市场售前、售中、售后服务管理体系建设和运营技能，具有优秀的客诉及危机事件处理能力，能够熟练运用客户关系维护技巧，不断增强客户忠诚度和产品服务黏性。
- 4.3.4 能够分解和执行总部下达的各项运营指标，并制定具有针对性、挑战性并且可衡量、可达成的门店经营计划及落实配套总部激励奖惩机制，构建计划-执行-评估-反馈-改善提升的管理闭环。
- 4.3.5 掌握并能够运用连锁门店主要经营指标开展分析，识别管理差距、洞察客户需求，明确经营绩效提升方向。注重执行落地，对业绩结果负责，有较强的执行力。
- 4.3.6 具备门店员工团队筹备组建能力，拥有主动培训辅导员工成长的意识和专业技能素养，掌握员工薪酬福利及绩效管理要点，善于调动员工积极性，增强团队稳定性和凝聚力。
- 4.3.7 掌握门店库存管理技能，对门店产品动销、库存周转负责，能够综合运用产品及服务组合、商品摆放、营销活动等促进销售、减少呆滞库存产品和耗材。
- 4.3.8 熟悉门店精细化管理要点，能够严格落实连锁总部各项管理制度、运营标准、工作流程，并能够基于门店自身特点不断细化完善操作细则，提升运营服务水平和效率。
- 4.3.9 熟悉连锁门店日常收银结算流程及基础财务报表，掌握连锁门店运营成本分析与控制要点，能够有效控制连锁门店各项运营支出，保障连锁门店日常财务运营符合国家财经法规、连锁总部预算制度和财务管理、资金管理制度等。
- 4.3.10 掌握连锁门店现场 6S 管理标准及消防、作业、人员、商品、环境等各项安全生产管理要求。
- 4.3.11 善于分析和持续优化连锁门店现场动线设计，按照连锁总部统一的品牌形象 VI 标准和市场部门定期活动安排，动态调整商品布局和陈列，优化现场氛围营造，不断提升门店视觉设计，提供良好客户体验。
- 4.3.12 具备公共关系维护能力，能够熟练掌握并运用好各类人际交往和语言表达技巧，有效建立、拓展和维护各类外部关系；积极履行社会责任，对连锁品牌的声誉和品牌影响力负责，以遵循法律和道德的透明行为，在运营全过程对利益相关方、社会和环境负责，促进可持续发展。
- 4.3.13 具备数字化营销和应用能力，能够结合门店产品服务特色及目标定位，充分理解掌握连锁总部广宣政策规范和媒体行为规范的前提下，灵活运用各类自媒体、新媒体平台，开展全渠道数字化营销活动，实现精准营销；并能够熟练运用门店客户信息管理、会员管理、供应链管理等信息系统和各类常见办公软件进行信息管理和数据分析。
- 4.3.14 汽车后市场连锁门店店长详细能力素质释义及胜任力评价模型参见附件《汽车后市场连锁门店店长胜任力模型》。

## 5 岗位职能

### 5.1 销售管理

#### 5.1.1 销售计划分解、分析与追踪

5.1.1.1 按照时间维度、品类维度进行分解，并带领下属团队对年度、月度及重大销售活动期间的计划进行分解。

5.1.1.2 组织周度、月度、季度销售例会，分析、收集销售活动、商品管理、价格管理等工作存在的问题，明确提升销售额的方法。

#### 5.1.2 营销管理方案拟定、执行与评估

5.1.2.1 根据门店整体销售计划拟定门店整体促销活动、异业合作、团购集采等方案。

5.1.2.2 根据促销活动销售预期提出宣传及促销资源需求。

5.1.2.3 推动门店促销方案执行；针对门店促销活动推进情况分析评估并调整。

#### 5.1.3 市场调研与分析

5.1.3.1 根据专业门店经营特性，建立周边商圈档案并固化市场调研机制，分析商圈及消费者群体变化，优化产品结构，实现精准营销，提高投入产出比。

5.1.3.2 组织日常及重大促销时点竞争对手市场调研，及时了解竞争对手主推产品、价格策略、新品情况、货源情况、促销资源、促销手段、销售情况、工厂支持、服务承诺等，并及时沟通调整，确保竞争优势。

#### 5.1.4 商品管理

5.1.4.1 根据市场情况分析及历史销售数据等因素判断商品销售趋势及预期，进行商品的订货及缺货管理、商品仓储、收发货、退货、换货、商品损耗等管理。

5.1.4.2 定期进行出样效率分析与调整方案拟定。

5.1.4.3 定期进行货源情况分析，根据新品、高毛利产品、畅销品、滞销品/不动销产品等不同商品定位制定不同商品陈列与布置方法及销售策略。

5.1.4.4 制定各品类商品组合陈列与销售方案。

5.1.4.5 定期进行盘点，保证库存管理的周转时效。

5.1.4.6 商品的日常保养与维护，根据商品的特点，包括但不限于包装、卫生、温度、光照、效期、除湿等质量管理，不得直接置于地面、靠近水源处及低洼处。对保质期短或者临期商品进行及时报备和促销，避免门店出现过期商品，包括但不限于轮胎、油液滤芯、耗材等。

#### 5.1.5 渠道管理

5.1.5.1 能够熟练使用小程序或各种线上 APP 等数字化工具手段开展门店线上服务，指导门店人员进行线上运营、线上促销、线上绩效评估等，促成线上销售目标的实现。

5.1.5.2 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。

## 5.2 客户关系与服务管理

### 5.2.1 客户关系维护与服务体验管理

5.2.1.1 根据商品和服务特点对顾客从不同角度进行细分，指导门店人员理解其核心诉求，并提供相应的服务解决方案。

5.2.1.2 能够指导员工针对不同顾客的需求提供个性化服务，满足顾客便捷性、时效性等要求。

5.2.1.3 能够指导员工对社群顾客进行维护和管理。

5.2.1.4 能够及时针对重点顾客开展互动沟通，维护管理重点客户。

5.2.1.5 能够落实连锁总部全面客户关系管理体系，并且指导相关信息管理系统应用执行。

### 5.2.1.5

### 5.2.2 顾客满意度管理

5.2.2.1 负责各类用户售前、售中、售后全链路管理，提升用户转化、客单、复购、净推荐值（NPS）等。

5.2.2.2 定期进行店面服务质量分析，如服务态度、响应速度、问题解决能力等，详细记录并梳理影响顾客满意度的因素，提出改进措施。

5.2.2.3 通过问卷调查、客户反馈、客户投诉等方式，了解顾客对产品和服务的真实感受，并积极处理各种渠道现场或网络中客户意见和建议，为客户提供持续的客户体验改善。

### 5.2.3 顾客投诉管理

5.2.3.1 对本店的客户投诉处理负总责。

5.2.3.2 对店面人员解决顾客投诉相关流程、制度、标准和技能进行指导与培训。

#### 5.2.3.3

5.2.3.4 准确及时的处理客户投诉，识别客户投诉的种类并妥善处理，避免出现严重的公关危机和品牌影响或者财务损失。

5.2.3.5 负责处理店面其他人员难以解决的顾客投诉，对店面顾客投诉处理结果承担首要责任。

## 5.3 人员管理

### 5.3.1 基础人事管理

5.3.1.1 根据门店经营需要明确门店各岗位人员配置需求，搭建门店组织架构。

5.3.1.2 负责店员管理工作，参与门店人员的招聘、录用的初选；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、金升、降级、辞退的建议或意见。

### 5.3.2 团队及人员发展管理

5.3.2.1 负责店面员工培训计划制定并监督执行，带领员工积极参与公司开设的培训课程，并阶段性进行考核评估，重点为基础产品知识、业务流程、公司各项制度与标准学习。

5.3.2.2 负责制定和执行连锁门店汽车维修技师分阶段培养方案和技师队伍内部“传帮带”机制，加强技师队伍内部技术指导、技术改造、技术革新氛围，通过团队内部实习训练、技能测评、疑难问题集中研讨、技术创新竞赛等形式，不断推动技师精进专业技能。

5.3.2.3 根据工作计划及员工特长将月度指标按照每周、每日、每个时段合理分配并督促员工切实执行，帮助员工解决工作上的问题，鼓励员工积极地提出可行有效的提升业绩建议，并勇于尝试新方法。

5.3.2.4 关注员工日常工作业绩、工作能力及工作状态，定期与员工沟通并评估员工的工作表现，对连锁门店人才保留进行赋能管理。

5.3.2.5 负责对连锁门店人员进行绩效考核，保证门店人员的相对稳定性，定期或不定期开展不同岗位的轮岗培养管理人员，提高核心销售管理人员的能力。

5.3.2.6 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。

## 5.4 环境管理

### 5.4.1 硬件及卫生环境管理

5.4.1.1 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。

5.4.1.2 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，为顾客营造良好的购物氛围。

### 5.4.2 经营环境管理

5.4.2.1 审核临时采购商品合规，根据产品资质要求定期审核销售商品各类资质及证书以及保质期等，应符合国家相关标准及要求。

5.4.2.2 组织店面各区域宣传物料、广告促销信息检查，应符合国家相关宣传规范。

5.4.2.3 负责与店面所在区域城管、工商、税务、公安、消防、媒体等部门的日常沟通，出现问题及时调整。

#### 5.4.3 安全管理

5.4.3.1 加强连锁门店人员对消防设施设备、电器、店内可燃/易燃物品的相关安全教育培训，确保设施设备、人员和货物安全。定期组织门店消防设施和设备检查维护，发现问题及时向相关部门发起维护需求。

5.4.3.2 加强门店污染物防治，结合环保监管相关法律法规和监管政策，针对不同类型污染物制定和严格执行专项防治要求，加强污染物源头控制，规范配置和管理门店污染物贮存、处理与安全防护设施，建立污染物管理台账，规范执行危险废物申报、转移联单制度等，定期开展门店内部污染防治情况检查和整改。

5.4.3.3 加强连锁门店可回收物管理，建立可回收材料与零部件清单，针对可回收物进行分类收集存放、妥善保管，分类别、分情况开展符合质量标准的可循环利用材料与零部件的再流通，并针对其他可回收物按规定分类回收、保管和运输，交由有资质机构或企业进行再生利用处理。

5.4.3.4 定期组织易燃易爆危险品包括但不限于：蓄电池、压力容器、化学清洗剂等产品质量监督和检查，发现问题及时下架并向相关部门及时上报。

5.4.3.5 负责对连锁门店突发事件进行应急处理，及时上报，控制舆情。

### 5.5 资产资金与费用管理

#### 5.5.1 资产资金管理

5.5.1.1 负责店面商品、资产、资金、信息安全，严格按照连锁总部要求执行盘点及交接管理制度。

5.5.1.2 负责店面营业收入安全，严格按照连锁总部要求执行资金盘点及缴款制度。

#### 5.5.2 费用管理

5.5.2.1 负责店面营销费用、商品损耗费用及其他经营费用分析与管控，合理使用，节约开支。

5.5.2.2 根据店面经营情况定期进行人事费用分析，合理调整人员，提高人效。

### 5.6 日常基础工作管理

#### 5.6.1 会议管理

5.6.1.1 坚持每日晨会及晚会制度，及时总结前日工作，明确当日销售目标及计划，促进团队协作与沟通。

5.6.1.2 定期召开周会、月会、季会等，全面总结分析销售、运营情况，发现问题并指定改进措施，推动店面持续发展。

#### 5.6.2 检查管理

5.6.2.1 定期组织对店面硬件设施、消防安全、环境卫生、人员着装及行为规范、促销布展等内容进行检查，及时整改违规情况，确保店面良好经营环境。

5.6.2.2 定期进行商品经营资质、连锁门店经营资质、人员健康资质等方面的检查，及时整改违规情况，针对不能立即解决的问题及时协调相关部门解决。

#### 5.6.3 档案资料管理

5.6.3.1 及时上报连锁总部要求的各项报表及问题反馈。

5.6.3.2 按时完成店长工作日志、重大事件记录及各项报表的收集、整理、存档工作。

附录 A  
(资料性)  
汽车后市场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                                    |
|--------------|---------|-------|---|----------------------------|----------------------------|---|
| 基本职业素养要求(7项) | B-01    | 诚实守信  | 具备“诚信为本、信誉为先”的经营与管理理念，能够以身作则践行诚信经营理念，切实维护消费者和供应商合法权益，同时能够对员工开展诚信理念和信用风险意识的宣导与培养。  | 具备7项素质/品质，经常展现出相关行为，有事例支撑。 | 具备7项素质/品质，经常展现出相关行为，有事例支撑。 | 具备7项素质/品质，始终展现出相关行为，有事例支撑，相关事例得到过表彰/赞扬。 |
|              | B-02    | 服务精神  | 具备高度的服务精神，致力于不断提升服务质量、服务效率、服务态度、服务意识，引领门店员工全心全意为客户服务，不断提升客户满意度和忠诚度。               |                            |                            |   |
|              | B-03    | 敬业乐业  | 具备良好的职业操守，坚持敬业实干、勤业奉献、精进卓越，身先士卒带领门店员工苦练内功、砥砺本领，着力推进服务水平提升。                        |                            |                            |   |
|              | B-04    | 团队意识  | 具备团队合作精神和人格魅力，能够带领团队成员树立共同目标，并制定切实可行的工作计划和清晰的工作规范，促进成员相互间的协作并增进交流，鼓励团队内部的知识传递与分享。 |                            |                            |   |
|              | B-05    | 敢于担当  | 具备高度职业责任感，能够在门店团队中承担表率作用，立足整体、顾全大局，勇于担当、敢于履职，充分运用专业技术和服务能力，带领团队积极迎接挑战、奋发进取。       |                            |                            |   |
|              | B-06    | 抗压耐劳  | 具备良好的身体素质和心理素质，吃苦耐劳、包容力强，抗压能力强，能够承受门店工作负荷和团队管理压力，能够                               |                            |                            |   |

| 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   |
|--------------|---------|--------|--|--|--|--|
|              |         |        | 积极主动解决各项突发问题，具备良好的自我调节能力和团队协调调动能力。   |  |  |  |
| B-07         | 进取创新    |        | 进取意识强，勇于打破常规积极创新，善于发现问题并及时改进，能够主动学习和引入先进管理技术和经验，不断探索提升门店服务水准。  |  |  |  |
| 通用领导能力要求（8项） | G-01    | 沟通协调能力 | 具备优秀的客户沟通能力与内部协调能力，对外能够准确把握售前-售中-售后各环节客户沟通技巧，培训和协助团队与客户实现良好沟通，对内能够做好与连锁总部、平级组织与门店管理相关的各项工作沟通、协调与安排。                | 具备基本的客户沟通能力和内部协调能力，能够处理日常经营过程中的客户沟通及内部团队协调事宜；在职期间未出现严重客诉和团队协调失效问题。           | 具备较好的客户沟通能力和内部协调能力，掌握对内及对外人际沟通基础技巧，能够实现良好的客户沟通及顺畅的内部团队协调安排；在职期间未出现严重客诉和团队协调失效问题。 | 具备优秀的客户沟通能力和内部协调能力，对外能够准确把握客户沟通技巧，培训和协助团队与客户实现良好沟通，对内能够做好各项工作沟通、协调与安排，在职期间客户沟通满意度较高，门店团队氛围良好、稳定性高。 |
|              | G-02    | 团队领导能力 | 准确把握经营目标，科学分解工作任务，熟悉团队技能素质特点，合理分配岗位工作与调配资源，能够及时识别和有效处理团队内部问题，善于借助管理及激励手段调动和保持员工良好的工作状态和精神面貌，提升员工内驱力和自觉性，为客户提供优质服务。 | 具备基本的工作任务分解和下达能力，能够组织团队完成日常经营任务，能够自主处理一般性团队内部管理问题；在职期间未出现团队内部严重冲突、流失和服务中断事件。 | 具备较好的经营目标和工作任务分解和下达能力，了解各岗位工作要求和团队技能素质特点，能够有效处理各类型团队内部问题，在职期间团队业绩和氛围较好，团队稳定性较高。  | 具备优秀的经营目标和工作任务分解和下达能力，熟悉各岗位工作要求和团队技能素质特点，能够做到知人善任、因材施教，有意识防范和化解团队内部管理风险，善于运用激励手段和奖惩政策，在职期间团队业绩和氛   |

| 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  |
|--------|---------|--|--|--|---|---|
| G-03   | 问题解决能力  | 能够充分运用内外部信息与资源，积极识别与化解潜在问题，研究和处理好实际问题，主动创新问题解决方案，并善于通过问题提炼总结经验，预防同类问题再次发生，同时善于将问题解决能力传授给团队成员，培养“想干事、能干事、会干事”的优秀团队。 | 具备基本的问题解决能力，能够带领团队解决门店一般性运营管理问题和技术问题。                | 具备较好的问题解决能力，能够带领团队解决门店常见运营管理问题和技术问题，有意识归纳过往问题原因并总结处理经验，并能够传达和培训团队成员，以避免同类问题再次发生。 | 具备较好的问题解决能力和问题防范意识，能够带领团队积极复盘过往问题、总结经验并创新问题解决方案，能够定期组织相关培训以将问题解决能力传授至团队成员，在职期间能够持续培养和输出高问题解决能力的优秀员工。                        | 具备优秀的解决问题能力和问题防范意识，能够带领团队积极复盘过往问题、总结经验并创新问题解决方案，能够定期组织相关培训以将问题解决能力传授至团队成员，在职期间能够持续培养和输出高问题解决能力的优秀员工。                        |
| G-04   | 观察分析能力  | 具备敏锐的观察能力、信息收集能力和数据分析能力，精准把握市场动态、竞争对手信息和客户需求，能够根据门店销售和经营数据变化，及时识别现状问题，调整经营服务策略并开展有效应对。                             | 具备基本的观察分析能力，了解基本的门店经营指标和数据分析方法，并能够根据分析结果开展一定的经营改善行动。 | 具备较好的观察分析能力，有意识主动采集周边客户需求和了解竞争态势，掌握主要的门店经营指标和数据分析方法，并能够根据分析结果制定经营改善方案，并组织门店团队落实。 | 具备优秀的观察分析能力，能够积极通过熟客调研、周边走访、线上数据采集等方式及时掌握周边客户需求动向和竞争态势，熟练掌握门店经营指标和数据分析方法，能够根据分析结果制定和组织执行经营改善方案，并能够主动跟踪改善结果，适时调整，构建经营改善管理闭环。 | 具备优秀的观察分析能力，能够积极通过熟客调研、周边走访、线上数据采集等方式及时掌握周边客户需求动向和竞争态势，熟练掌握门店经营指标和数据分析方法，能够根据分析结果制定和组织执行经营改善方案，并能够主动跟踪改善结果，适时调整，构建经营改善管理闭环。 |

| 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 |
|--------|---------|---|--|---|---|------|
| G-05   | 战略落地能力  | 能够准确理解品牌经营战略，具备良好的落地执行能力，熟悉门店自身区位优势、规模特色与周边竞争态势，能够有效把握门店周边目标市场和人群特点，综合运用各类型营销模式及创新服务模式不断挖掘和释放周边市场潜力，实现经营目标。 | 具备基本的战略落地能力，能够理解大区/城市等业务单元制定的主要经营策略并落实。                            | 具备较好的战略落地执行能力，理解经营策略和核心目标，能够结合门店自身区位优势、规模特色和周边竞争态势，制定和执行相应经营和服务方案。                                  | 具备较好的战略落地执行能力，对品牌形象特点、经营策略和核心目标具备较深入的认识，并能够灵活结合本门店特色优势，制定和执行相应经营和服务方案，并不断探索创新服务项目，推动业绩增长。   |      |
| G-06   | 灵活应变能力  | 善于应对门店经营管理过程中各类突发事件，能够立足门店运营全局视角，灵活运用人际交往技巧、沟通协调技巧、资源调配技巧等，第一时间组织团队应对临时状况，保障连锁门店稳定持续经营、高效高质服务。              | 具备基本的灵活应变能力，能够带领团队解决一般性内部管理问题、临时紧急状况和客户服务问题，在职期间基本未出现严重的客诉及服务中断情形。 | 具备较好的灵活应变能力，能够自主带领团队解决常见的内部管理问题、临时紧急状况和客户服务问题，有意识别总结应急状况处理的各类经验技巧，并能够培训辅导团队成员掌握，在职期间未出现严重客诉及服务中断情形。 | 具备优秀的灵活应变能力，熟悉门店运营过程中常见的紧急问题及应急处理方案，掌握应急状况处置中常用的人际交往、沟通协调、资源调配技巧，并能够培训辅导团队成员掌握，在职期间门店能够保障持续稳定经营和高效高质服务，能够输出具备应急状况处理能力的高素质服务及技师团队。 |      |
| G-07   | 培训辅导能力  | 拥有培养员工成长的意识和专业技能素质，精通门店运营各条线工作标准和管控要点，能够综合运用专项培训、日常   | 具备基本的培训辅导能力，基本了解门店各岗位  | 具备较好的培训辅导能力，了解门店各岗位的工作要   | 具备优秀的培训辅导能力，熟悉门店各岗位的工作要   |      |

| 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  |
|--------|---------|--|--|--|---|---|
|        |         |  | 会议、实战带教、督导检查等多样化辅导方式，向员工开展技术培训、管理培训、销售培训等汽车后市场领域专业知识培训，迅速培养符合门店运营管理需求的高素质团队，并能够及时对团队的日常工作表现进行反馈和指导，实现团队内部良好的知识沉淀与传递。 | 的工作要求及标准，能够自主组织简单的内部培训和日常会议，能够在日常工作中检查、反馈和指导团队工作。                                    | 作要求、标准并掌握相应管控要点，能够自主组织各类内部培训和日常会议，能够在日常工作中检查、反馈和指导团队工作，在职期间能够维系较高素质的技师队伍和服务团队。                                  | 求、标准及相应管控要点，能够综合运用多样化辅导方式向员工开展专业知识、客户沟通及服务技巧、应急处置经验等方面的人才培养工作，并能够在团队内部建立“传帮带”的带教辅导模式和人才梯队结构，在职期间能够持续培养和输出高素质的技师队伍和服务团队。 |
| G-08   | 创新学习能力  | 具备敏锐的创新意识，能够积极对标行业优秀管理实践，善于找差距、定目标、学赶超，不断探索门店服务项目创新，开拓多元化的客户拓展方式，并基于门店周边客群特点，持续推出便利化、集约化、个性化、差异化增值服务，不断提升连锁门店运营管理和客户服务水平，以增加门店的业绩产出。 | 具备基本的创新意识和能力，能够在传统服务项目和模式的基础上，结合本店周边客群特点进行一定程度的创新，以改善服务体验和提升业绩。  | 具备较好的创新意识和能力，能够积极对标其他门店优秀管理实践，在传统服务项目和模式的基础上，结合本店周边客群特点开展灵活创新，探索推出增值服务，以改善服务体验和提升业绩。 | 具备敏锐的创新意识和较高的创新能力，能够主动探索门店项目创新，开拓多元化的客户拓展方式，并基于门店周边客群特点，持续推出便利化、集约化、个性化、差异化增值服务，不断提升连锁门店运营管理和客户服务水平，以增加门店的业绩产出。 |   |

| 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  |
|---------------|---------|----------|--|---|---|---|
| 专业能力素质要求(10项) | P-01A   | 专业知识掌握能力 | <p>汽车后市场连锁门店店长需掌握的法规条款明确规定包括但不限于:</p> <p>1) <b>交通法</b>: 涉及道路交通及安全管理、车辆运行、交通事故处理等方面的规定。</p> <p>2) <b>劳动法</b>: 规范劳动关系、劳动报酬、社会保险、工时制度等方面的规定。</p> <p>3) <b>税法</b>: 涉及税收征收、管理、稽查等方面的规定, 如个人所得税法、企业所得税法等。</p> <p>4) <b>质量法</b>: 涉及产品质量、安全、责任等方面的规定, 如产品质量法、食品安全法等。</p> <p>5) <b>消费者权益保护法</b>: 涉及消费者权利、经营者义务、国家对消费者合法权益的保护、消费者组织职责、争议解决及法律责任等。</p> <p>6) <b>反不正当竞争法</b>: 涉及不正当竞争行为的定义、种类、法律责任和处理方法等。</p> <p>7) <b>价格法</b>: 涉及对经营者明码标价行为的有效规范, 规定了明码标价的内容、方式、标志、责任等, 以及价格欺诈的定义、行为、触发等。</p> <p>8) <b>环境保护法</b>: 涉及保护环境基本原则、政府责任、环境权利、环保监督管理及监测制度、污染防治、公益诉讼、违法行为按日计罚规定等。</p> | <p>基本了解汽车后市场领域相关法律法规及行业规定要求, 在日常经营过程中能够组织门店团队遵守法规要求; 在职期间未出现严重违法违规情形。</p> | <p>熟悉汽车后市场领域相关法律法规及行业规定, 具备较强的合法合规经营意识, 熟悉常见的违法违规风险点、监管处罚案例并掌握相应防范要点, 能够组织门店团队开展合法合规经营要点学习并在日常经营过程中开展持续性的检查督导, 保障门店合法合规运营; 在职期间未出现违法违规情形。</p> | <p>掌握汽车后市场领域相关法律法规及行业规定, 具备很强的合法合规经营意识, 熟悉常见的违法违规风险点、监管处罚案例并掌握相应防范要点, 能够组织门店团队开展合法合规经营要点学习并在日常经营过程中开展持续性的检查督导, 保障门店合法合规运营; 在职期间未出现违法违规情形。</p> |

| 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  |
|--------|---------|-------|--|---|--|---|
|        |         |       | <p>此外，店长还需要对其他相关法规和行业规定具备基础理解，如民法典、商业特许经营管理条例等，以便更好地管理连锁店，保障员工和客户的合法权益，维护企业良好形象。</p> <hr/> <p><b>汽车后市场连锁门店店长</b>需熟练掌握并运用汽车相关专业知识：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) <b>汽车构造</b>: 了解汽车的基本构造，包括发动机、底盘、车身、电气设备等。</li> <li>2) <b>汽车零部件识别</b>: 能够准确识别汽车零部件，如发动机部件、制动系统部件、悬挂系统部件等。</li> <li>3) <b>汽车故障诊断</b>: 具备基本的汽车故障诊断能力，能根据车辆表现判断故障原因。</li> <li>4) <b>汽车维护与保养</b>: 熟悉汽车日常维护与保养操作，如更换机油、空气滤清器、刹车片、轮胎等。</li> </ul> | <p>具备基本的汽车相关专业知识，了解基本汽车构造、常见零部件，具备基本的汽车故障诊断能力，了解一般的汽车维护与保养操作要求。</p> | <p>具备一定的汽车相关专业知识，了解一般汽车构造、零部件和特点，具备一定的汽车故障诊断能力，了解一般的汽车维护与保养操作要求，能够应对客户一般性问题、检查团队日常工作质量等。</p> | <p>熟悉汽车相关专业知识，了解常见汽车构造、零部件和特点，具备常见的汽车故障诊断能力，了解常见的汽车维护与保养操作要求，能够有效应对客户常见问题、检查团队日常工作质量并有能力提出相应技术服务改善要求。</p> |
| P-01B  |         | 保险知识  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1) <b>保险种类</b>: 了解汽车保险的种类，如车损险、三者险、盗抢险等。</li> <li>2) <b>保险理赔</b>: 熟悉保险理赔流程，能够协助车主进行保险理赔。</li> <li>3) <b>保险条款解读</b>: 能够准确解读保险条款，为车主提供专业的保险咨询服务。</li> <li>4) <b>保险相关法规的熟知</b>: 能够准确的判断违法违规风险并予以杜绝。</li> </ul>   | <p>具备基本的保险知识，了解一般的保险种类、保险理赔流程，能够对保险条款进行基本解读，可以应对保险领域基本的客户问题。</p>    | <p>具备一定的保险知识，了解常见汽车保险种类和理赔流程，了解常见的保险条款含义，并能够为客户释疑，熟悉保险相关法律法规要求，能够有意识判断违法违规风险并采</p>           | <p>掌握汽车相关主要保险知识，熟悉保险理赔流程和主要保险条款，能够协助客户开展保险理赔并为客户解答疑问，并能够组织内部培训进行常见保险知识的培训宣导，同时能够准确判断保险</p>                |

| 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   |
|--------|---------|-------|--|---|--|--|
| P-     | 01C     | 汽     | <p>1) <b>维修工艺</b>: 了解汽车维修的基本工艺, 如维护, 保养, 快速维修, 总成维修, 焊接、喷漆、钣金等。</p> <p>2) <b>维修设备操作</b>: 熟悉汽车维修设备操作, 如扒胎机, 平衡机, 升降机、四轮定位仪、发动机检测仪等。</p> <p>3) <b>维修流程管理</b>: 能够制定合理的维修流程, 提高维修效率。</p> <p>4) <b>熟悉设备安全维护标准</b>: 对设备安全使用的维护保养提供计划实施并监督检查到位。</p> | 具备基本的汽车维修知识, 了解基本的维修工艺、维修设备操作、维修流程、设备安全维护标准等, 能够组织团队完成日常维修服务。 | 具备一定的汽车维修知识, 了解常见的汽车维修工艺、维修设备操作, 了解常见的维修流程设计并能组织落实, 熟悉设备安全维护标准并能够完成日常设备维护督导工作; 有能力对门店日常维修服务质量进行检查、反馈和督导。 | 相关违法违规风险并采取手段予以杜绝。   |
| P-     | 01D     | 汽     | <p>1) <b>配件质量鉴别</b>: 具备鉴别汽车配件质量的能力, 能够识别正品与假冒伪劣产品。</p> <p>2) <b>配件适配</b>: 熟悉汽车配件的适配, 能够根据车辆型号选择正确的配件。</p>  | 具备基本的汽车配件鉴定及管理能力, 有能力进行基本的配件质量鉴别、配件适配, 具备基本的配件采购监控及库存管理、      | 具备一定的汽车配件鉴定及管理能力, 掌握常见配件质量鉴别要点和配件适配要求, 具备配件适配能力, 了解配件采购流程和基础配件的价格及供货渠道, 能够                               | 掌握常见的汽车维修知识, 熟悉常见的汽车维修工艺、维修设备操作, 掌握常见的维修流程设计, 并能够基于本门店现场布置和走线予以优化, 以提升维修效率; 熟悉设备安全维护要求, 能够组织制定和执行定期设备安全维护工作; 有能力对门店日常维修服务质量进行检查、反馈和督导, 并有能力制定和组织执行相应改善方案, 不断提升技术水平和服务质量。 |

| 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   |
|--------|---------|---|--|---|---|--|
|        |         |   | <p>3) <b>配件采购管理:</b> 熟悉配件采购流程, 能够合理安排采购计划。</p> <p>4) <b>熟悉基础配件的价格和供货渠道:</b> 有能力随时监督检查配件采购的质量和价格以及供货及时性。</p> <p>5) <b>掌握门店产品的库存管理和陈列管理技能:</b> 具备库存监控和管理能力, 以实现门店的销售保障。</p>                        | <p>陈列管理能力, 在职期间未发生严重的配件采购质量问题、库存管控问题、采购舞弊等问题等。</p>  | <p>格及供货渠道, 能够对采购质量和价格水平进行一定程度的监控检查, 能够组织门店做好日常库存管理、陈列管理工作, 在职期间未发生严重的配件采购质量问题、库存管控问题、采购舞弊问题等。</p>                   | <p>自主开展采购质量和价格水平监控, 并结合门店经营情况灵活安排和执行采购计划, 保障日常销售; 熟悉库存管控常见指标并能基于库存指标数据制定库存优化方案, 减少呆滞库存产品和耗材, 并结合门店陈列管理方案促进库存周转; 在职期间门店库存指标保持良好水平, 采购质量和价格水平合理。</p> |
| P-01E  |         | 汽车维护标准知识和服务流程管理是关系汽车服务品质和车辆安全的关键要点, 店长必须掌握以下技能: | <p>1) <b>维护制度建立:</b> 制定合理的汽车维护制度, 明确各项维护指标和操作规程。</p> <p>2) <b>维护质量检查:</b> 对维护后的车辆进行质量检查, 确保维护效果符合要求。</p> <p>3) <b>维护记录管理:</b> 对维护记录进行整理和归档, 方便查询管理。</p> <p>4) <b>服务流程制定:</b> 制定标准的汽车服务流程, 包括</p> | <p>具备基本的汽车维护标准知识, 了解基本的汽车维护制度和质量检查要求, 能够组织团队完成基本的汽车维护记录管理、服务流程制定等工作, 能够对团队服务质量进行简单的监控和评估, 具备基本的服务</p> | <p>具备一定的汽车维护标准知识, 能够组织制定和执行汽车维护相关制度、指标和操作规程, 能够组织开展汽车维护质量监控和督导并提出质量改善方案, 能够组织服务团队做好维护记录管理、服务流程制定和优化等工作, 具备较好的服务</p> | <p>掌握汽车维护标准知识, 能够组织制定和执行汽车维护相关制度、指标和操作规程, 能够组织开展汽车维护质量监控和督导并提出质量改善方案, 能够组织服务团队做好维护记录管理、服务流程制定和优化等工作, 具备优秀的服务团队建设意识</p>                             |

| 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   |
|--------|----------|--|---|--|--|--|
|        |          |  | <p>接待、咨询、诊断、报价、结算等环节。</p> <p>5) <b>服务质量监控</b>: 对服务质量进行监控和评估, 及时发现和解决问题, 提高服务质量。</p> <p>6) <b>服务团队建设</b>: 建设专业的服务团队, 提高团队成员的专业素质和服务意识。</p> | 团队建设意识和能力。   | 团队建设意识和能力, 能够借助培训、经验总结等形式不断提升团队汽车维护服务水平。   | 和能力, 能够综合运用多类型的培训辅导方式, 不断提升团队汽车维护服务水平; 在职期间能够持续输出高素质的汽车维护服务团队。 |
| P-02   | 客户关系管理能力 | 1. 具备敏锐的客户洞察能力, 能够准确识别和定位潜在目标客户, 从不同维度绘制客户画像和消费场景;<br>2. 具备售前、售中、售后服务管理体系建设和运营能力, 熟悉客情关系管理各环节常见问题和客户服务要点, 有能力对服务全过程进行监督和管理, 并对服务人员进行定期技能培训和素质提升, 提高服务质量, 减少客户抱怨;<br>3. 熟练运用客户信息数据库记录客户信息, 跟踪服务效果反馈和客户需求变化, 同时具备高度的客户信息安全意识, 严格保护客户信息保密性, 并对员工进行信息安全意识培训, 防止信息泄露被不当使用;<br>4. 能够综合线上及线下多样化交流渠道(线上熟客群、朋友圈、视频号、定期回访、满意度调查、线下活动、礼品赠送与关怀问候等), 构建私域进行精准触达, 深入沟通和理解客户需求, 提供富有情感和关怀的个性化增值服务, 提高客户忠诚度; | 具备基本的客户关系管理能力, 了解客情关系管理各环节常见问题和客户服务要点, 有意识开展客户信息管理和客户关系维护工作, 具备基本的客诉及危机事件处理能力。  | 具备较好的客户关系管理能力, 熟悉客情关系管理各环节常见问题和客户服务要点, 能够带领团队做好客户信息记录、管理和跟踪反馈, 有意识运用线上及线下交流渠道加强客户沟通、了解客户需求, 并具备较好的客诉及危机事件处理能力, 能够组织建立和执行投诉处理流程, 并对投诉处理情况进行跟踪监督, 保障客户问题得到及时回应和有效解决。 | 具备优秀的客户关系管理能力, 能够自主开展售前-售中-售后服务管理体系建设和运营, 熟悉客情关系管理各环节常见问题和客户服务要点, 并能够培训辅导团队成员掌握; 能够熟练运用数字化工具做好客户信息的采集和管理, 能够综合线上及线下多样化交流渠道开展深入的客群沟通, 增强客户忠诚度和粘性; 具备优秀的客诉及危机事件处理能力, 能够建立完善的投诉处理流程, 并组织门店员工对 |  |

| 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  |
|--------|---------|-------|---|--|--|---|
|        |         |       | <p>5. 具有优秀的客诉及危机事件处理能力，能够建立完善的投诉处理流程，并组织门店员工对投诉进行跟踪和监督、归类和分析。</p>   |  |  | 投诉进行跟踪和监督、分析，避免同类问题再次发生。  |
| P-03   | 经营能力    |       | <p>1. 掌握连锁门店主要经营及管理指标（例如日均销售、交易次数、客单价、品单价、毛利率、营业费用率、周转率、存销比、动销率、适销率、售罄率、坪效、人效、顾客满意度评分等），精通各项指标的含义、评价侧重点、数据来源、计算方式等；</p> <p>2. 能够主动开展经营数据当期、同期及环比分析，以及专项客户需求分析、特定维度客户画像分析等，识别经营效益改善发力点，动态调整经营改进计划。</p> | <p>具备基本的门店经营能力，了解基本的门店经营及管理指标和计算方式，能够开展基础的经营数据分析，并能够根据经营数据分析结果开展一定的经营改善行动；在职期间门店各项经营指标未明显偏离目标范围。</p> | <p>具备较好的门店经营能力，熟悉常见的门店经营及管理指标和计算方式，能够主动开展经营数据多维分析，能够组织开展专项客户需求分析、特定维度客户画像分析等工作，并能够根据分析结果制定和组织执行经营改进计划并组织执行；在职期间门店经营指标能够保障维持目标水平。</p> | <p>具备优秀的门店经营能力，掌握常见的门店经营及管理指标和计算方式，能够主动开展经营数据多维分析，能够组织开展专项客户需求分析、特定维度客户画像分析等工作，并能够根据分析结果制定和组织执行经营改进计划，跟踪计划执行效果并作出动态调整，构建经营改善闭环。</p> |
| P-04   | 团队建设能力  |       | <p>1. 能够掌握连锁门店各条线、各岗位人才需求及岗位任职要求，具备独立开展门店人员组织架构设计和团队组建的能力；</p> <p>2. 能够独立开展门店人员招聘面试工作，具备合格员工筛选能力；</p> <p>3. 拥有主动培训辅导员工成长的意识和专业技能素养，能够掌握不同条线、岗位人员的培训需求，能够针对门店各条线、各岗位设计切实可行的岗位培养计划，能够设计和有效</p>          | <p>具备基本的门店团队建设意识和能力，能够自主开展门店人员招聘面试、离职手续办理等基础工作，能够开展基础的内部团队知识技能培训，并能够设计简单的员工激励及奖惩政策，</p>              | <p>具备较好的门店团队建设意识和能力，能够自主开展门店人员招聘面试、离职手续办理等基础工作，能够主动制定和执行门店团队培训计划，能够自主设计适合团队特点的员工激励</p>   | <p>具备优秀的团队建设意识和能力，能够独立开展门店人员组织架构设计和团队组建，拥有主动培训辅导员工成长的意识和专业技能素养，能够主动制定和执行门店团队培训计划，能够自主设计适合团队</p>                                     |

| 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   |
|--------|---------|-------|---|--|--|--|
|        |         |       | <p>落实符合门店运营需求和员工特点的激励机制，锻炼培养高绩效团队，持续输出高能力员工；</p> <p>4. 能够结合门店实际，制定合理的薪酬制度和福利措施，并能够根据员工绩效和门店发展情况，对薪酬福利方案进行合理调整。</p> <p>5. 能够制定和具体执行门店员工绩效考评标准和激励奖惩机制，并针对专业技师队伍重点制定和执行人才激励与保留政策，通过将考核结果与员工绩效工资、晋升机会、培训机会等方面挂钩，实现考核结果的有效应用，激发员工积极性，并重点提升和保障专业技师队伍留存率；</p> <p>6. 能够综合运用人际交往技巧，与门店员工开展有效沟通，体察员工工作和生活所需，及时处理员工投诉和反馈，加强员工关怀，提升团队凝聚力和向心力，培养团队成员归属感，打造团队良好氛围，维持团队稳定性；</p> <p>7. 具备离职面谈、离职手续办理相关基础技能。</p> | <p>能够开展基本的日常沟通、团队建设活动等；在职期间未发生严重的团队成员流失情形，能够保障日常经营服务连续性。</p>       | <p>及奖惩政策，并能够综合运用人际交往技巧与员工开展有效沟通、组织团队建设活动等，营造良好团队氛围，提升员工归属感和稳定性；在职业期间团队稳定性较高，专业技师队伍流失率较低。</p> | <p>特点的员工激励及奖惩政策，能够综合运用人际交往技巧，与门店员工开展有效沟通、组织团队建设活动、加强员工关怀等，营造良好团队氛围，提升员工归属感和稳定性；在职业期间团队稳定性高，专业技师队伍流失率低，且能够持续培养和输出高技能素质员工。</p> |
| P-05   | 商品运营能力  |       | <p>1. 能够基于连锁总部产品及服务上市推广计划，结合门店自身定位和周边市场特点，制定有效的产品及服务推广运营方案；</p> <p>2. 熟悉门店各项产品及服务的定位和角色分工（如主推款、引流款、人气款、基础款等）；</p>   | <p>具备基本的商品运营能力，了解门店各项产品及服务的定位，并能够制定基本的产品及服务推广运营方案，了解基础的库存管理要点；</p> | <p>具备较好的商品运营能力，熟悉门店各项产品及服务的定位和角色分工，并能够结合门店自身定位和周边市</p>                                       | <p>具备优秀的商品运营能力，熟悉门店各项产品及服务的定位和角色分工，并能够结合门店自身定位和周边市场特点，制定有效的产品及服务推广运营方</p>  |

| 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   |
|--------|---------|-------|---|---|---|--|
|        |         |       | <p>3. 能够进行产品及服务组合及消费场景构建，提高产品及服务的连带出单能力；</p> <p>4. 对门店产品动销、库存周转负责，能够有效监测和科学维护门店库存水平、结构、品类等，并能够综合运用营销活动、产品组合、商品摆放等技巧促进销售，减少呆滞库存产品和耗材。</p>  | <p>在职期间库存商品未出现严重呆滞、库存不足或其他影响销售保障的情形。</p>              | <p>及服务推广运营方案，熟悉库存管理要点并能够运用营销活动、动线设计、产品服务组合等技巧促进销售；在职期间库存水平能够保障维系合理水平。</p> | <p>案，能够主动进行产品及服务组合及消费场景构建和创新，能够有效监测和科学维护门店库存水平、结构、品类等，并能够综合运用营销活动、产品组合、商品摆放等技巧促进销售，减少呆滞库存产品和耗材；在职期间库存周转率维持在较优水平。</p>   |
| P-06   | 服务能力    |       | <p>1. 能够聚焦门店周边客群特征，持续探索构建消费场景，创新服务方式和产品组合，综合运用线下及线上渠道提供一体化创新消费体验，包括但不限于网订店取、网订店送、网约服务、上门服务、社区配送、24小时服务等各类集约化、便利化服务；</p> <p>2. 能够结合门店主营产品及服务，探索推出延伸式及差异化增值服务，如个性化汽车改装、美容、装饰等；</p> <p>3. 能够结合客户分层特点，面向消费意愿强、消费能力高、消费频次高等重点客户推出个性化一对一服务方案。</p> | <p>具备基本的服务创新意识和能力，能够在既有产品服务基础上尝试推出小规模创新服务项目以促进销售。</p> | <p>具备较好的服务创新意识和能力，能够主动开展客户需求调研并创新服务方式和产品组合，探索推出延伸式及差异化增值服务，以促进销售。</p>     | <p>具备优秀的服务创新意识和能力，能够聚焦周边客群主动探索和构建消费场景，持续创新服务方式和产品组合，能够结合门店主营产品及服务，探索推出延伸式及差异化增值服务，并能够针对重点客户尝试推出个性化服务方案，以创新销售及服务模式。</p> |
| P-07   | 门店精细化管  |       | <p>1. 熟悉连锁总部各项管理制度、运营标准、工作流程，能够组织门店员工严格落实规范操作要求，并基于门店自身</p>   | <p>具备基本的门店精细化管理能力，了解各项管理</p>                          | <p>具备较好的门店精细化管理能力，熟悉各</p>   | <p>具备优秀的门店精细化管理能力，熟悉各</p>  |

| 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   |
|--------|---------|--------|---|---|--|--|
|        |         | 理能力    | <p>特点继续完善各项操作细则，提高运营标准化、精细化水平，不断为客户提升现场服务效率；</p> <p>2. 熟悉门店日常收银结算流程及基础财务报表，掌握门店运营成本分析与控制要点，能够有效控制门店各项运营支出，包括人员配备、日常管理费用、备品备件管理等；</p> <p>3. 掌握门店现场6S管理标准和安全生产管理要求；</p> <p>4. 善于分析和持续优化门店现场动线设计，动态调整商品布局和陈列，优化现场氛围营造，不断提升门店视觉设计，提供良好客户体验。</p> | <p>制度、标准、流程并能够开展日常执行检查和督导，了解门店财务管理基础知识，具备基本的门店动线设计、视觉设计和陈列管理能力。</p>                                   | <p>制度、标准、流程并能够开展日常执行检查和督导，熟悉门店日常收银结算流程及基础财务报表，能够开展基本的运营收支分析，具备较好的门店动线设计、视觉设计和陈列管理能力。</p>                         | <p>标准、流程并能够基于门店特点进行细化补充，能够制定和执行严格的门店现场工作检查督导计划，掌握门店日常收银结算流程及基础财务报表，掌握门店运营成本分析与控制要点，并能根据收支分析数据制定和执行改善方案；善于分析和持续优化门店现场动线设计、视觉设计和商品陈列，不断优化客户体验。</p> |
| P-08   |         | 安全管理能力 | <p>1. 掌握消防安全管理要求，制定并实施严格的消防安全规定，保障门店配备充足消防设施并定期检查其状态，注重定期开展防火演练，严禁门店内违规用火和吸烟，合理规划门店电器线路；</p> <p>2. 掌握作业安全管理要求，确保所有店员在进行作业时严格遵守安全操作规程，定期开展员工作业安全培训，确保员工在进行作业前对现场进行安全检查，如发现安全隐患应及时上报并处理，同时对于使用危险品或化学品的员工，提供必要的防护设备和培训，以避免发生意外事故。</p>          | <p>具备基本的安全管理能力，了解基本的消防安全、作业安全、商品安全、人员安全、环境安全要求和污染物、废旧可回收物品处理能力，并能组织员工落实执行；在职期间未发生严重的安全事故和环境污染事件等。</p> | <p>具备较好的安全管理能力，熟悉常规的消防安全、作业安全、商品安全、人员安全、环境安全要求，掌握污染物、废旧可回收物品处理能力，并能培训辅导员工掌握并组织员工落实执行；在职期间未发生严重的安全事故和环境污染事件等。</p> | <p>具备优秀的安全管理能力，熟悉常规的消防安全、作业安全、商品安全、人员安全、环境安全要求，掌握污染物、废旧可回收物品处理能力，并能培训辅导员工掌握并组织员工落实执行；能够复盘和总结过往安全及环保问题、典型案例，主动制定</p>                              |

| 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   |
|--------|----------|-------|---|--|---|--|
|        |          |       | <p>3. 掌握商品安全管理要求，确保所有商品符合国家相关质量标准，加强商品防盗管理，同时对于易燃、易爆或有毒的商品应明确标识并存放在安全区域。</p> <p>4. 掌握人员安全管理要求，关注员工身心健康，制定紧急救援措施，定期组织员工参加健康检查和安全培训，及时发现和解决员工在工作中遇到的问题和困难。</p> <p>5. 掌握环境安全管理要求，保障门店周边交通安全设施完善，加强与当地公安、城管等部门的联系与合作，同时关注环境保护，维护门店周围良好的治安秩序和良好的居民生活环境。</p> <p>6. 掌握污染物、废旧可回收物品处理能力。</p> | 事故和环境污染事件等。  | 安全环保风险方案，定期开展安全环保风险排查和排除工作；在职期间安全管理和环保管理规定得到良好遵从，未发生严重的安全事故和环境污染事件等。                                  |  |
| P-09   | 公共关系维护能力 |       | <p>1. 能够有效协调维护与连锁总部、平级店面、渠道商等组织间的关系；</p> <p>2. 能够有效建立、拓展和维护各类外部关系，包括但不限于政府监管部门、熟客群、同行企业、供应商等；</p> <p>3. 熟练掌握并运用好各类人际交往和语言表达技巧，正确掌握处理公共关系的方法和手段；</p> <p>4. 能够主动承担和积极履行社会责任，在运营全过程对利益相关方、社会和环境负责。</p>   | 具备基本的公共关系维护能力，能够正常维系各类外部关系；在职期间未出现严重的公共关系事件及经营中断情形具备基本的企业社会责任承担和连锁品牌声誉维护意识，经营期间未出现严重的产品形象受损事件。 | 具备较好的公共关系维护能力，有意识主动构建、拓展和维护各类外部关系，过程中能够运用一定的人际交往和语言表达技巧；在职期间未出现严重的公共关系事件及经营中断情形；具备良好的社会责任履行意识和能力，在员工管 | 具备优秀的公共关系维护能力，能够积极主动地建立、拓展和维护各类外部关系，能够熟练掌握并运用好各类人际交往和语言表达技巧，为门店经营创造良好的外部环境；在职期间各类外部关系维系良好，未出现严重的公共关系事件及经营中断情形经营期间积 |

| 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 |
|--------|------------|---|--|---|--|------|
|        |            |   |  | 理、社群关系维护、环境保护等方面均未出现严重品牌形象受损事件。   | 极履行社会责任，在员工管理、社群关系维护、环境保护等方面均未出现严重的品牌形象受损事件，并通过参与外部活动和宣传积极维护品牌形象。  |      |
| P-10   | 数字化营销与应用能力 | 1. 能够严格执行连锁总部制定的营销活动任务，能够整合和利用市场资源，结合门店自身定位和特色，分渠道、分阶段、分步骤、分环节制定详细的线上及线下市场拓展方案，并组织门店员工落实，充分识别和挖掘周边市场潜力，促进流量引入和客户转化；<br>2. 熟练运用门店会员管理、供应链管理等信息系统和各类常见办公软件，能够高效应用数字化系统和工具开展客户数据维护、经营数据分析、营销策略制定、成本费用管控、日常人事管理等门店运营管理等工作；<br>3. 熟练运用各类自媒体、新媒体平台，熟悉各平台主要用户群体特点，了解营销引流技巧，能够制定和有效执行公域引流与客户转化策略；<br>4. 掌握私域运营常见模式和要点，能够有效构建私域精准触达目标人群，维系稳定、高质客户群体。 | 具备基本的数字化营销和应用能力，基本掌握门店现有管理系统操作，了解基础的办公软件应用，并能够基于现有系统和办公软件正常开展日常运营管理工作；在职期间能够保障执行基本的营销活动任务，销售目标达成率未出现严重偏离情形，并具备基本的线上销售能力。 | 具备较好的数字化营销和应用能力，熟悉门店现有管理系统操作，熟悉常见办公软件应用，能够基于现有系统和办公软件熟练开展日常运营、客户信息管理、运营指标分析等工作，能够综合运用线下地推渠道和线上各类新媒体平台开展多样化营销活动。 | 具备优秀的数字化应用能力，熟练运用门店会员管理、供应链管理等信息系统和各类常见办公软件，能够高效应用数字化系统和工具开展日常运营管理；能够熟练运用各类自媒体、新媒体平台开展营销活动，掌握私域运营常见模式和要点，能够精准目标人群，维系稳定、高质客户群体。 |      |