

连锁特许经营管理 职业技能等级标准

标准代码：530039
(2021年2.0版)

深圳市逸马科技有限公司 制定
2021年12月 发布

目 次

前 言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 适用院校专业.....	3
5 面向职业岗位（群）.....	4
6 职业技能要求.....	4
参考文献.....	9

前 言

本标准按照GB/T1.1—2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规则起草。

本标准起草单位：深圳市逸马科技有限公司、上海城建职业学院、上海耘耕文化发展有限公司、深圳市格林兄弟科技有限公司、上海市商贸旅游学校、武汉职业技术学院、内蒙古农业大学职业技术学院、中国合作贸易企业协会、中国广告协会、中国科技产业化促进会、深圳市连锁经营协会。

本标准主要起草人：李学农、陈莹、王炬、马明健、张锐、张安婷、王翎、孙文霞、李巍、张继伦、林炜、陈帆、王生金、程明珍。

声明：本标准的知识产权归属于深圳市逸马科技有限公司，未经深圳市逸马科技有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了连锁特许经营管理职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于连锁特许经营管理职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T1.1-2020 标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则

GB/T4754—2017 国民经济行业分类

GB/T28830—2012 特许经营术语

GB/T18106—2004 零售业态分类

SB/T10465—2008 连锁经营术语

SB/T10854—2012 商业特许经营管理规范居民服务业

SB/T10409—2007 商业服务业顾客满意度测评规范

T/CCFAGS012—2019 零售数据分析岗位规范

3 术语和定义

SB/T10465—2008 界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 连锁经营 chain operation

经营同类商品或服务，使用同一商号的若干店铺，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。

3.2 总部 head quarters

负责连锁企业资源的开发、配置、控制和使用等功能的企业核心管理机构。

3.3 店铺 outlet

连锁企业经营的基础，按照总部的指示和服务规范要求，承担日常销售业务，又称门店。

3.4 特许经营 franchise

拥有经营模式、注册商标、企业标志、专利、专有技术等经营资源的企业（特许人），以合同形式将其拥有的经营资源许可其他经营者（被特许人）使用，被特许人按合同约定在统一的经营模式下开展经营，并向特许人支付特许经营费用的经营活动。

3.5 特许经营管理体系 franchise management system

由特许人或经特许人授权的企业建立的对特许经营各个业务环节实行控制和管理的系统，包括加盟招募管理、知识产权管理、店铺建设管理、培训管理、督导管理、加盟商关系管理、财务管理、广告促销管理、品牌形象管理、技术标准管理等内容。

3.6 品类管理 category management

零售商和（或）供应商把所经营的商品分成不同的类别，并把每类商品作为企业经营战略的基本活动单位进行管理的一系列相关的活动，它通过强调向消费者提供超值的产品和服务来提高企业的运营效果。

3.7 商圈分析 business zone analysis

对商圈的构成情况、特点、范围以及影响商圈规模变化的因素进行实地调查和分析，为选择店址、制定和调整经营方针和策略提供依据。

3.8 顾客 customer

购买并使用某种产品或接受某种服务的主体，可以分为个人消费者和机构、集团消费者。

3.9 顾客关系管理 customer relationship management (CRM)

企业整合所有的接触点，以及各种技术以加强销售、顾客服务、企业资源规划等，从而获得、保持、增加顾客，并增加收入和利润。

3.10 大数据 big data

指大小超出常规数据库工具获取、存储、管理和分析能力的数据集，即大数据是现有数据库管理工具和传统数据处理手段很难处理的大型、复杂的数据，涉及采集、存储、搜索、共享、传输和可视化等方面。

3.11 数据分析 data analysis

指用适当的分析方法对收集来的数据进行分析，为提取有用信息和形成结论而对数据加以详细研究和概括总结的过程。

3.12 空间管理 space management

对于给定的空间或货架，实现商品组合最优、色彩效果最佳的管理过程。

3.13 促销 promotion

零售商为吸引消费者、扩大销售而开展的营销活动。

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：连锁经营与管理、市场营销、商品经营、电子商务、跨境电子商务、网络营销、会计、物流服务与管理、人力资源管理事务、茶艺与茶营销、美容美体、美发与形象设计、口腔修复工艺、旅游服务与管理、高星级饭店运营与管理、休闲服务、眼视光与配镜、学前教育、快递运营管理、汽车整车与配件营销、国际商务、烹调工艺与营养、服装制作与生产管理、服装陈列与展示设计、服装设计与工艺等。

高等职业学校：工商企业管理、商务管理、连锁经营管理、中小企业创业与经营、电子商务、市场营销、网络营销、跨境电子商务、广告策划与营销、移动商务、物流管理、农产品流通与管理、冷链物流技术与管理、酒店管理、宠物临床诊疗技术、珠宝首饰技术与管理、药品经营与管理、化妆品经营与管理、汽车营销与服务、中医养生保健、餐饮管理、健康管理、旅游管理、西餐工艺、艺术教育、舞蹈教育、采购与供应管理、人力资源管理、国际商务、品牌代理经营、茶艺与茶营销、葡萄酒营销与服务、服装陈列与展示设计、服装与服饰设计、服装设计与工艺等。

应用型本科学校：零售业管理、工商管理、市场营销、电子商务、旅游管理、人力资源管理、酒店管理、会展经济与管理、经济学、金融学、商务经济学、国际经济与贸易、广告学、传播学、网络与新媒体、会计学、财务管理、市场营销教育、信息管理与信息系统、市场营销教育、旅游管理与服务教育、国际商务、服装与服饰设计、时尚传播、视觉传达设计等。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：连锁经营与管理、市场营销、跨境电子商务、网络营销、会计事务、物流服务与管理、人力资源管理事务、茶艺与茶营销、美容美体艺术、美发与形象设计、口腔修复工艺、旅游服务与管理、高星级饭店运营与管理、眼视光与配镜、邮政快递运营、汽车服务与营销、国际商务、烹调工艺与营养、服装制作与生产管理、服装陈列与展示设计、服装设计与工艺等。

高等职业专科学校：工商企业管理、商务管理、连锁经营与管理、中小企业创业与经营、电子商务、市场营销、网络营销与直播电商、跨境电子商务、全媒体广告策划与营销、移动商务、现代物流管理、农产品流通与管理、冷链物流技术与管理、酒店管理与数字化运营、宠物医疗技术、珠宝首饰技术与管理、药品经营与管理、化妆品经营与管理、汽车技术服务与营销、中医养生保健、餐饮智能管理、健康管理、旅游管理、西餐烹饪工艺、艺术教育、舞蹈教育、采购与供应管理、人力资源管理、国际商务、茶艺与茶文化、葡萄酒文化与营销、服装陈列与展示设计、服装与服饰设计、服装设计与工艺等。

应用型本科学校：市场营销、电子商务、旅游管理、人力资源管理、酒店管理、国际经济与贸易、网络与新媒体、大数据与财务管理、市场营销教育、旅游管理、服装与服饰设计、视觉传达设计等。

5 面向职业岗位（群）

【连锁特许经营管理】（初级）：主要面向连锁产业及现代服务业相关领域，从事连锁门店线上线下收银、导购、店长助理、初级店长、门店综合运营岗位（群）。

【连锁特许经营管理】（中级）：主要面向连锁产业及现代服务业相关领域，从事连锁门店线上线下供应链管理、储备干部、中级店长岗位（群）。

【连锁特许经营管理】（高级）：主要面向连锁产业及现代服务业相关领域，从事连锁门店线上线下高级店长、运营总监、总部督导经理、高管储备岗位（群）。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

连锁特许经营管理职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级。三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【连锁特许经营管理】（初级）：主要面向连锁经营企业门店基层管理，完成门店商品管理、销售服务管理、现场管理及信息数据操作管理、网店直播等岗位任务操作。

【连锁特许经营管理】（中级）：主要面向连锁经营企业门店运营管理、连锁企业总部特许经营授权、选址与规划管理，完成门店销售服务管理、销售目标制定与追踪、现场管理、社群管理，特许经营项目推广与合同执行、商圈调研与新店开业等岗位任务操作。

【连锁特许经营管理】（高级）：主要面向连锁经营企业区域运营管理、连锁企业总部供应链管理、连锁企业总部特许经营授权、选址与规划管理，完成连锁企业区域经营管理、经营数据分析与管理、人力资源管理、采购与供应管理、特许经营体系设计、店铺开发管理等岗位任务操作。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 连锁特许经营管理职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 商品管理	1.1 商品组合管理	1.1.1 能运用 ABC 分析法、80/20 分析法等相关方法，对连锁门店商品结构进行分析。 1.1.2 能根据商品组合策略，进行商品小分类的单品数量、价格带配置及品牌配置。
	1.2 商品空间管理	1.2.1 能运用商品陈列方法，确定不同品类的空间位置及分配不同的空间大小。 1.2.2 能通过品类业绩分析进行货架空间效率优化。
2. 销售服务管理	2.1 售前服务	2.1.1 能正确执行当日销售工作方案。 2.1.2 能按照职业着装规范，搭配、穿戴、整理服饰，维护良好的仪容仪表。 2.1.3 能结合实际商业环境，运用宣传道具完成责任区营销环境布置，营造促销氛围。
	2.2 售中服务	2.2.1 能根据规范服务的标准，在实际接待工作中，执行恰当的操作流程，确保交易环节有序顺畅完成。 2.2.2 能依据消费心理学原理，在实际商业环境中分析顾客对商品的需求，制定正确的品牌销售方案。 2.2.3 能依据顾客的不同需求，采取相适宜的服务接待技巧，促进销售达成。 2.2.4 能正确执行销售策略，以促进销售的达成和增长。 2.2.5 能依据商品价格管理要求，积极配合公司或商店的核价部门，对促销、折扣等调价商品及时更新，确保商品销售价格准确。 2.2.6 能根据商品陈列原理，结合负责区商品的主要特点，合理使用商场面积、有效利用陈列道具，实现商品的销售陈列。
	2.3 售后服务	2.3.1 能依据公司服务标准和规范，为顾客提供周到和高水平的服务。 2.3.2 能按照顾客满意度的要求，并针对问题加以改进，以提升顾客满意度。 2.3.3 能依据顾客投诉的管理制度，正确处理顾客投诉，确保顾客的正当权益不受损失。
3. 现场管理	3.1 防损与安全管理	3.1.1 能根据公司物料及资产管理标准，寻找到损耗产生的原因，并告知主管。 3.1.2 能根据公司管理职责的规定，发现紧急事件苗头及时报告，或有效合理地处理现场发生的各类紧急状况。 3.1.3 能严格按照公司内部安全操作规范要求，检查现场消防安全设施，熟练安全操作，避免安全事故的发生。
	3.2 质量管理	3.2.1 能根据公司产品物料内部管理标准，对商品的保质期进行检查，确保没有任何物料产品发生包装破损、无

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>标签、没有生产到期标识、超过质保期限等违规的情况。</p> <p>3.2.2 能根据食品药品监督管理局的要求,定期复核和随机抽查商品,确保现场营运运作符合法规要求,确保外部政府机关和内部质量检测部门抽查合格。</p>
	3.3 成本管理	<p>3.3.1 能根据公司产品物料管理标准,执行每日商品先进先出标准,避免物料过期造成的损耗。</p> <p>3.3.2 能根据公司产品物料库存管理目标,正确使用相关设备和检测表,预防、控制产品和物料损耗。</p>
4. 数字化管理	4.1 销售前台数据操作管理	<p>4.1.1 能依据收银机的管理要求,分析收银机构成,并独立完成收银机的维护操作。</p> <p>4.1.2 能熟知前台销售的系统工具,掌握前台销售系统功能,并在操作中运用这些功能。</p> <p>4.1.3 能掌握收银机的工作原理,熟悉硬件功能,独立进行收银流程操作。</p> <p>4.1.4 能依据信息管理的要求,在前台的信息技术环境中,正确实施前台信息管理。</p> <p>4.1.5 能依据收银作业的规范,检查收银员的工作,进行收银员作业管理。</p>
	4.2 销售后台数据操作管理	<p>4.2.1 能依据后台流程管理的规范,利用相关管理工具,输入基本经营资料。</p> <p>4.2.2 能按照数据传输要求,操作后台设备和软件,实现总部与门店数据交换。</p> <p>4.2.3 能按照经营计划的要求,做好商品规划,独立操作从配送中心进货。</p> <p>4.2.4 能按照经营计划的要求,使用后台系统完成门店进货。</p> <p>4.2.5 能依据商品进货情况,通过系统熟练完成门店与配送中心退货操作。</p> <p>4.2.6 能依据商品经营情况,通过系统及时进行调价与促销,保证商品销售的顺利进行。</p> <p>4.2.7 能依据商品管理的要求,利用现代化的盘点手段进行盘点,做好商品库存控制。</p>
	4.3 销售数据分析与统计	<p>4.3.1 能通过门店商品单品数计算,进行合理的门店商品布局。</p> <p>4.3.2 能通过商品价格带分析,合理配置商品价格。</p> <p>4.3.3 能通过销售基本指标及商品关联度分析,进行商品销售环节数据分析与整理,提升销售业绩。</p> <p>4.3.4 能通过商品服务指标及商品库存管理分析,优化商品供应。</p>
5. 网店直播	5.1 网店直播策划	<p>5.1.1 能根据客群情况及店铺定位,进行产品选品、定价。</p> <p>5.1.2 能根据客群情况及店铺定位,进行文案撰写及音频准备。</p> <p>5.1.3 能对视频直播进行投资回报率预测及评价。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
	5.2 网店现场直播	5.2.1 能利用直播工具,按照直播流程要求,控制节奏进行直播活动,吸引客群,促成订单。 5.2.2 能进行直播场景布置、主持人安排及应急管理预案设计。
	5.3 直播店铺数据分析	5.3.1 能通过网络直播流量来源及转化率分析,做好流量管理。 5.3.2 能通过直播店铺订单管理后台数据,利用订单管理指标,分析并优化订单数据。 5.3.3 能通过直播店铺后台数据,进行顾客黏性分析及价值分析,进行店铺客户管理。

表 2 连锁特许经营管理职业技能等级要求 (中级)

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 销售服务管理	1.1 售前服务	1.1.1 能依据门店精细化服务的要求,通过班前会(或早会)的沟通,落实当日销售工作方案。 1.1.2 能按照职业着装规范,搭配、穿戴、整理服饰,维护良好的仪容仪表。 1.1.3 能依据库存管理的相关原理,准确预测销售、处理商品库存,确保库存配置合理。 1.1.4 能在商业营销原理的指导下,结合实际商业环境,独立运用宣传道具完成责任区营销环境布置,营造促销氛围。
	1.2 售中服务	1.2.1 能根据规范服务的标准,在实际接待工作中,执行恰当的操作流程,确保交易环节有序顺畅完成。 1.2.2 能依据消费心理学原理,在实际商业环境中分析顾客对商品的需求,制定正确的品牌销售方案。 1.2.3 能依据顾客的不同需求,采取相适宜的服务接待技巧,促进销售达成。 1.2.4 能依据销售策略和销售要点,针对商品的价格、特点、时间等重点环节,选择相适宜的促销手段,以促进销售达成和增长。 1.2.5 能依据公司或商店的整体促销计划,制定并实施符合负责区商品性质的促销活动,以促进销售达成和增长。 1.2.6 能依据商品价格管理要求,积极配合公司或商店的核价部门,对促销、折扣等调价商品及时更新,确保商品销售价格准确。 1.2.7 能根据商品陈列原理,结合负责区商品的主要特点,合理使用商场面积、有效利用陈列道具,实现商品的销售陈列。 1.2.8 能依据收银作业要求,熟练运用商店的收银设备,确保收银的准确性和快捷性。
	1.3 售后服务	1.3.1 能依据顾客分类服务标准,针对顾客类型和需求提供

		<p>相应的服务，以促进销售完成。</p> <p>1.3.2 能依据商品营销策略，结合商品的经营特点，制定具体营销方案，以促进销售的完成和增长。</p> <p>1.3.3 能依据公司服务标准和规范，结合商店服务营销策略，为顾客提供周到和高水平的服务，树立品牌形象，提高顾客的忠诚度。</p> <p>1.3.4 能按照顾客满意度的要求，对顾客满意度进行调研，并针对问题加以改进，以提升顾客满意度。</p> <p>1.3.5 能依据顾客投诉的管理制度，正确处理顾客投诉，确保顾客的正当权益不受损失。</p>
2. 销售目标制定与数据分析	2.1 销售预测	<p>2.1.1 能利用销售预测方法，进行日常运营销售预测。</p> <p>2.1.2 能利用销售预测方法，进行新开店销售预测。</p>
	2.2 目标制定	<p>2.2.1 能根据数据分析工具，进行销售数据收集。</p> <p>2.2.2 能根据企业经营策略，确定可行的年度经营目标。</p>
	2.3 目标分解	<p>2.3.1 能利用销售目标分解方法，将年度销售目标分解为季度销售目标。</p> <p>2.3.2 能利用销售目标分解方法，将年度销售目标分解为月销售目标。</p> <p>2.3.3 能利用销售目标分解方法，将年度销售目标分解为周销售目标。</p> <p>2.3.4 能利用销售目标分解方法，将年度销售目标分解为日销售目标。</p>
	2.4 销售数据追踪分析	<p>2.4.1 能准确选用销售数据追踪标准，制定销售数据追踪分析目标。</p> <p>2.4.2 能有效利用数据分析方法，进行销售数据追踪。</p>
3. 现场管理	3.1 防损与安全管理	<p>3.1.1 能根据公司物料及资产管理标准，设计改良盘存工具和控制设备，避免损耗加剧。</p> <p>3.1.2 能根据公司管理职责的规定，运用监控设备，标准紧急事件处理流程，有效合理地处理现场发生的各类紧急状况，避免危机事件升级和公司财产损失。</p> <p>3.1.3 能严格按照国家消防法规和公司内部安全操作规范要求，定时定期抽检现场安全生产操作规范，避免消防和安全事故的发生。</p>
	3.2 质量管理	<p>3.2.1 能根据国家食品安全法规规定和公司产品物料内部管理标准，确保没有任何物料产品耗损。</p> <p>3.2.2 能根据食品药品监督管理局的要求制定公司内部产品质量管理标准体系，设置商品台账管理系统。</p>
	3.3 成本管理	<p>3.3.1 能根据公司产品物料管理标准，执行每日商品先进先出标准，避免物料过期造成的损耗。</p> <p>3.3.2 能根据公司产品物料库存管理目标，培训监管所有现场人员，正确使用相关设备和检测表，进行存货管理，预防、控制产品和物料损耗的同时，提升存储空间的有效运用。</p>

	3.4 场景设计	3.4.1 能具有一定的空间艺术素养,依据商品及场馆的性质和特点,提出场景设计构想。 3.4.2 能结合场景设计构想和具体项目状况落实场景设计方案,并优化方案。
	3.5 人员管理	3.5.1 能依据人力资源的规划要求,按照招聘业务流程,选择恰当招聘渠道,高效率招聘和录用员工。 3.5.2 能依据员工职业生涯规划 and 岗位的需要,制定员工个性化培训方案,并进行培训及反馈,实现高绩效团队构建。 3.5.3 能负责日常考勤管理,监督员工考勤,管理考评文件,做好考评后的绩效改进及沟通,做好员工年度绩效考核。 3.5.4 能基于考勤数据采集、计算、汇总、上报及审批,做好员工考勤管理。 3.5.5 能基于各类 KPI 指标,做好员工绩效改进及沟通。
4. 门店社群管理	4.1 门店社群组建	4.1.1 能根据店铺定位,甄选合适的目标社群。 4.1.2 能做好日常门店社群服务管理。
	4.2 门店社群活动执行	4.2.1 能领导团队成员,制定门店社群活动方案。 4.2.2 能领导团队成员,开展社群活动,促成社群成交。
	4.3 门店社群活动数据分析	4.3.1 能基于消费者门店顾客动线、接触率及购买率分析,明确消费者购物行为。 4.3.2 能通过会员数据采集、数据清洗,利用相应的会员顾客分析指标,进行会员数据分析。 4.3.3 能利用会员价值分析模型指标,进行会员生命周期管理。
5. 特许经营项目推广与合同执行	5.1 特许经营项目推广	5.1.1 能制定适合公司项目特点的特许经营招商文件。 5.1.2 能依据特许经营项目特点,选择合适的推广渠道,达到项目推广目的。 5.1.3 能依据特许经营加盟条件,评估加盟商,寻找合适的特许经营伙伴。
	5.2 特许经营合同执行	5.2.1 能识别特许经营合同法律条款中存在的风险。 5.2.2 能根据特许经营合同编写规范,独立撰写特许经营合同及各类相关协议。
6. 商圈调研与新店开业	6.1 商圈调查与数据分析	6.1.1 能利用数据分析软件,进行商圈数据的整理。 6.1.2 能利用项目管理中的项目进度工具,进行店铺开发进度的追踪及跟进。 6.1.3 能基于商圈数据分析,撰写门店商圈选址分析报告并提供合理化建议。
	6.2 新店开业	6.2.1 能利用项目管理中项目进度工具,进行新店开业进度的追踪及跟进。 6.2.2 能根据开店实施计划,执行开业促销方案的内容。

表 3 连锁特许经营管理职业技能等级要求 (高级)

工作领域	工作任务	职业技能要求
------	------	--------

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 区域经营管理	1.1 售前督导管理	1.1.1 能依据销售计划，检查指导店铺销售工作。 1.1.2 能依据库存管理的要求，检查指导库存合理配置。 1.1.3 能运用商业营销原理，指导责任区营销环境布置，营造促销氛围。
	1.2 售中经营管理	1.2.1 能根据规范服务的标准，确保交易环节有序顺畅完成。 1.2.2 能在实际商业环境中分析顾客对商品的需求，制定正确的品牌销售方案。 1.2.3 能依据销售策略和销售要点，采用相适宜的销售策略，以促进销售达成和增长。 1.2.4 能依据公司或商店的整体促销计划，制定并实施符合负责区商品性质的促销方案，促进销售达成和增长。 1.2.5 能依据商品价格管理要求，做好商品的价格管理，符合物价管理的要求。 1.2.6 能结合负责区商品的主要特点，指导商品的陈列。 1.2.7 能制定店铺收银管理办法，确保收银快捷无误。
	1.3 售后经营绩效管理	1.3.1 能修正具体线上线下一体化的营销策略，以促进销售的完成和增长。 1.3.2 能制定线上线下一体化的服务营销策略，树立品牌形象，提高顾客的忠诚度。 1.3.3 能制定有效的顾客满意度提升方案，提升顾客满意度。 1.3.4 能正确实施顾客投诉的管理制度，减少顾客投诉。
2. 经营数据分析与管理	2.1 顾客数据分析与管理	2.1.1 能基于消费场景，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分析。 2.1.2 能围绕顾客在线行为对流量、转化率、客单价、页面改版、客服等方面进行深入分析。 2.1.3 能对目标顾客进行预测分析、活跃度分析、路径分析等不同维度的深入分析。 2.1.4 能基于数据分析结果，撰写数据分析报告，为进一步优化顾客体验，提出改进建议。
	2.2 商品数据分析与管理	2.2.1 能利用相关指标要求（货龄、动销率、商品现值、价格弹性指数、折扣率、售罄率、商品结构占比、畅滞销对比、售后环节指标等相关内容）进行商品基本指标分析。 2.2.2 能利用相关指标要求进行商品关联度分析。 2.2.3 能基于数据分析结果，撰写数据分析报告，为进一步优化商品结构，提出改进建议。
	2.3 零售绩效分析与管理	2.3.1 能合理利用收益性财务指标、安全性财务指标、效率性财务指标及发展性财务指标对店铺业绩进行分析。 2.3.2 能利用成本指标、费用指标及耗损指标对商品经营成本进行分析。 2.3.3 能基于数据分析结果，撰写数据分析报告，为进一步提升店铺经营业绩，提出改进建议。
	2.4 运营大数	2.4.1 能应用大数据分析工具，通过用户线上线下行为分布，

工作领域	工作任务	职业技能要求
	据分析	对产品功能进行优化，提升转化率及留存率。 2.4.2 能应用大数据分析工具，通过用户线上线下静态分布，获取核心用户群体数据，以优化运营策略。 2.4.3 能应用大数据分析工具，通过用户线上线下路径分析，跟踪消费运营过程，验证产品推送精准度及广告触达率，优化运营管理效率。
3. 人力资源管理	3.1 员工招聘与选拔	3.1.1 能根据部门人员需求情况，提出区域内人员调配方案，促进人员的优化配置。 3.1.2 能根据公司年度预算和组织机构设置，制定人员编制计划和年度招聘计划。 3.2.3 能制定招聘流程及各环节操作方法，进行初步面试与甄选，做好区域门店间协调工作。
	3.2 员工培训与开发	3.2.1 能根据公司整体的发展和人才提升需求，以及各部门培训教育需求，指导制订公司培训计划。 3.2.2 能组织建立内、外部培训师队伍。 3.2.3 能督导、安排、检查内部培训师的工作，审核培训课程讲义。 3.2.4 能发展外部培训合作机构，负责签订外部培训合同，接洽安排外部培训前的各项工作。 3.2.5 能指导公司门店开展各项内、外部培训。 3.2.6 能检查、跟进培训组织情况，进行培训效果跟踪和评价。
	3.3 区域门店绩效管理	3.3.1 能依据公司年度业绩目标及工作计划，组织制订部门的业绩目标分解、工作计划和实施步骤。 3.3.2 能制订公司各门店的绩效考核体系和激励方案。 3.3.3 能指导公司各门店实施绩效考核和推进绩效管理。
	3.4 人力资源管理数据分析	3.4.1 能利用人员数量指标、人员素质指标、劳动时间指标及劳动生产率指标等相关指标，分析连锁企业人力资源基本状况。 3.4.2 能基于人力资源工资及成本分析，通过连锁店铺运营方法改进，提升劳动效率。 3.4.3 能基于招聘分析指标、人员流失指标及培训效率指标等的分析，通过连锁店铺运营方法改进，提升人力资源管理能力。
4. 采购与供应管理	4.1 合同与风险管理	4.1.1 能分析影响供应链的各种主要风险。 4.1.2 能分析消除供应链中腐败和诈骗的主要方法。 4.1.3 能评估供应链中影响组织社会责任和可持续发展的主要风险。
	4.2 寻源管理	4.2.1 能比较各种主要的供应源搜寻方法，确定合适的供应源。 4.2.2 能制定采购合同授予标准。 4.2.3 能借助电子系统进行供应源搜寻。
	4.3 采购谈判	4.3.1 能运用双赢的整合式、我赢你输的分配式谈判方法进

工作领域	工作任务	职业技能要求
		行谈判。 4.3.2 能设定谈判目标、制定谈判协议的最佳备选方案。 4.3.3 能根据谈判的不同阶段使用不同的谈判技巧。
5. 特许经营体系设计	5.1 特许经营管控体系设计	5.1.1 能组建特许经营体系督导管理队伍，选择合理的方法对加盟店实施监督。 5.1.2 能编写特许经营企业的内部培训方案。 5.1.3 能设计特许经营企业的培训课程。 5.1.4 能准确理解特许经营关系，并对特许经营关系进行管理维护。
	5.2 建立特许经营督导体系	5.2.1 能熟练掌握督导管理的组织设置。 5.2.2 能熟练掌握督导人员的基本职责。 5.2.3 能熟练掌握督导人员的任职资格。 5.2.4 能熟练掌握特许经营企业培训的主要内容。
6. 店铺开发管理	6.1 商圈调查	6.1.1 能依据调研预设商圈的范围，拟定商圈调查计划，为经营决策提供基础资料。 6.1.2 能在基于商圈调查计划的基础上，通过二手资料调查方法及一手资料调查方法，领导团队或参与团队合作，收集、整理并评估相关商圈信息。 6.1.3 能依据调查的结果，收集各项信息，汇总分析，并撰写出完整的分析报告，为门店选址做参考。 6.1.4 能依据所选商圈内的各项资源，比较分析，制定相应的经营策略。
	6.2 店址确定	6.2.1 能参与业主谈判，确保店铺选址过程质量控制标准，包括成本、时间、地点、经济、市场需求以及交易质量等。 6.2.2 能对所选店铺进行投资回报率预测。 6.2.3 能在法律部门的指导下，参与执行店铺选址相关法律条款。
	6.3 新店开业	6.3.1 能制定新店开业工作进度总表，确保新店开业工作顺利展开。 6.3.2 能撰写真实、可行的开业典礼策划方案。 6.3.3 能依据开业规划，通过招募、培训，组建开业典礼筹备小组。
	6.4 店内布局	6.4.1 能根据公司经营方针，同商场物业商讨、谈判，合理利用设计公司设计方案，共同完成连锁零售店方案设计。 6.4.2 能按照顾客行为学相关原理，结合公司经营方针、业态类型（超市、百货店、专卖店等），及时调整动线方案。 6.4.3 能够按照磁石点原理，结合公司经营方针、业态类型（超市、百货店、专卖店等），同采购部一起，完成商品配置工作。

参考文献

- [1] 中等职业学校专业目录及专业简介 (2019年版)
- [2] 普通高等学校高等职业教育 (专科) 专业目录 (2019年版)
- [3] 普通高等学校本科专业目录 (2020年版)
- [4] 职业教育专业目录 (2021年)
- [5] GB/T 18106—2004 零售业态分类
- [6] GB/T 4754—2017 国民经济行业分类
- [7] GB/T 28830—2012 特许经营术语
- [8] 高等职业学校连锁经营管理专业教学标准 (2019年)
- [9] 高等职业学校市场营销专业教学标准 (2019年)
- [10] 高等职业学校工商企业管理专业教学标准 (2019年)
- [11] SB/T 10465—2008 连锁经营术语
- [12] SB/T 10815—2012 商业特许经营合同规范
- [13] SB/T 10854—2012 商业特许经营管理规范 居民服务业
- [14] SB/T 10409—2007 商业服务业顾客满意度测评规范
- [15] T/CCFAGS 012—2019 零售数据分析岗位规范
- [16] T/CCFAGS 013—2019 品类管理岗位规范