**新店长门店需学习和熟练掌握的工作及流程**

1. **门店的经营范围**
2. **品类**

1、门店品种的分类

2、门店的品规数

3、门店的价格带

4、价格策略（零售价、会员价、超低特价）

5、新品引进流程

6、销售排名、毛利排名前50位

1. **运营**

1、销售指标的分解方法

2、陈列标准

3、请货、退货、效期处理方法及流程

4、（新店）门店开业流程及人员分工安排

5、商圈的调研

**四、门店数据对比概念及分析**

同比、环比、占比增长比例、客流指标，毛利率指标，一品一单率，客品数，客品次，费用比等概念及公式。

1. **财务**

1、扭亏平衡点的计算方法

2、盘点的组织和开展

3、掌握财务各项票据填制，如：费用报销单、缴款单、借款单等。

4、营业款管理。当日营业款当日入行，长款登记，摇摇车现金登记，不得坐支现金。

5、掌握社保清算。每月1日完成上月社保清算。

6、个人借款规定。店长1000元备用金年底才需冲账，每个季度清欠款只清理日常借款，比如房租、水电费、活动费等等。

7、发票领用。不得高开、虚开发票。

8、妥善保管各项财务票据，并及时交回财务部。

1. **与物业、社保、药监的公共关系维护**
2. **信息**

**初级培训：**

1、业务系统基本介绍：本节主要从总体上对公司业务系统进行简单介绍和描述，使培训对象对业务系统有一个整体的了解

2、内部邮箱使用：本节主要介绍内部邮箱的日常使用，比如：登录内部邮箱、接收邮件、查看附件、发送邮件以及历史邮件查询等。

3、OA系统使用：本节主要介绍OA系统的日常使用，比如：登录OA系统，签到、签退、请假、销假等。

4、业务系统基本操作：本节主要介绍从收货开始，到零售前台开票、货品选择、会员卡使用、积分使用、到销售完成收款、门店缴款、日结。以及零售退货等。

5、配送调拨注意事项：本节主要介绍配送调拨需要注意的地方，比如货品的规格、批号必须与实物一致、非正常商品不得调拨、冷链品种不得调拨等。

6、个人销售查询：本功能可以查询到自己某个时段的销售金额、销售毛利、销售数量等信息。从一开始就明确多劳多得的思想。

**高级培训：**

1、配送退货注意事项：本节主要介绍配送退货时需注意所退商品是否与实物各种信息一致，当前保管帐是否有足够的帐进行退货。配送退货的操作流程，以及如果出现负库存无法确定配送退货单时如何处理等。

2、盘点：主要讲解盘点的流程和注意事项，以及如何进行盘点前的准备工作、盘点后的善后工作。如何报损、报溢，以及报损报溢常见问题解析。

3、库内调整：主要讲解库内调整能调整的项目，比如：货架、批号、批次、货品明细等，该功能较为强大，但不能滥用。

**八、房屋租赁**

1、关于房屋租金价格，合同相关的内容

2、与房东如何沟通

3、与相邻商家应经常来往互帮互助

4、了解门店每月的水费、电费及各种费用，及水电表位置，总开关位置

5、若遇停水、停电、漏水、下水管堵塞，卷帘门开关有问题等，先请物管到现场查看，尽可能请物管工作人员帮忙维修，若实在不能维修或不属物管维修范围，上报公司工程科。

6、新装门店的装修质量：店招、货柜货架，基装部分有问题及时上报。

**九、安全工作**

一、安全教育培训

1、每月组织本店员工开展一次安全学习培训。（做好学习记录及签到）

2、抓好门店本级新员工的“三级安全教育”培训，经考核合格上岗。

二、安全例会

1、在重大节日和重大活动前，组织本店员工召开安全例会。

2、早例会: 在总结工作的同时，强调安全，时时敲警钟。

二、安全检查与整改

1、落实门店每日2次（早、晚）安全检查，以“药房安全巡（检）查记录”内容为主，检查人员做好登记及签名。

2、周末（周五下午）、节假日放假前，必须有店长带队检查，在巡检查记录上有店长签名。

3、隐患整改：发现有安全隐患的，要及时整改处理，本店无能力整改的，报相关部门配合整改。整改后填写“隐患整改回复书”。

**十、保险柜、现金、贵细及贵重成药管理要求**

1、保险柜管理：保险柜须固定，钥匙和密码须分别由正式员工保管。

2、现金管理：

1. 收银柜随时上锁，收银柜内大钞（面值50和100元）超过500元时，必须转入保险柜存放。

（2）营业款必须每日进银行，经办人员不得穿工作服，现金超过1万元的，须2人同时前往；营业时间结束后，收银柜内不得存放现金。

（3）营业款现金按规定每天下午（14:00-16:00）存银行，即：前一日下午存银行后的营业款项和当日下午存银行前的营业款项（药店分别在登记表上进行明确、详细登记）。

（4）各药店的夜间过夜现金不得超过1万元（含备用金、零钞），如因进银行后，正常销售的现金达到1万元以上的，或因突然的大宗销售而产生的大量现金又无法及时存进银行而需存放在药店内过夜的，必须存放入保险柜并报公司领导，安排员工当天在药店值夜班（如该药店一直有员工值夜班，则不受本条规定限制）。

3、贵细药材管理

（1）夜间进保险柜的贵细药材主要是指虫草、燕窝、野生天麻、野山参及零售单价在每50克价值1000元以上的中药材，及1000元以上的盒装、听装。

（2）虫草等贵细药材严格实行“五双”管理，即：双人双锁、双人记账、双人运输、双人使用、双人收发。在白天没有销售的情况下柜台必须上锁；夜间必须按集团公司规定进入保险柜存放，药店要有贵细药材交接记录本，并作好交接记录，店长定期检查交接记录情况。

（3）贵细药材在销售过程中，必须由两名以上员工在场才能交易，交易金额在2万元以上的，必须由药店副店长以上在现场才能交易，5万元以上的交易，必须报告片区主管，片区主管亲自到现场。10万元以上的交易必须报公司领导和保卫部门。

（4）在销售洽谈过程中，必须指定专人看守出示的样品，不得大量出示样品，要“少量多次”，并随时收回样品，严防抢夺、调包、偷拿或被夹带。

（5）贵细药材交易必须先款后货，交款方式必须符合规定，禁止赊销；在交货时，必须进行复核，严防调包；如需送货上门，必须是两人以上。

（6）虫草等贵细药材需运输的（包括门店送货、调货等）必须有两人以上同行：价值在2万元以上的运输，必须有保卫人员（或兼职保卫人员）护送；价值在10万元以上的运输，承运单位应事前做好运输安全保卫方案报本单位第一负责人审核后，报集团公司保卫处备案；50万元以上的必须事前由承运单位做好运输安全保卫方案报本单位第一负责人审核后，报集团公司保卫处审核，保卫处分管领导批准后执行。

（7）凡贵细药材发生事故、案件，首先上报公司领导和保卫部、财务部。

4、贵重成药管理

贵重成药柜必须上锁管理，须每天交接，并作好交接记录，店长定期检查交接记录情况。

1. **技防设备管理要求**

1、药店安全员为联网报警设备管理人，店长为责任人。

2、设备密码、遥控器或刷卡器要妥善保管。店长和安全员的手机号必须在联网接警中心备案，保证手机24小时开机；因人员调离须当天变更联系人电话。

**五、安全生产管理要求**

1、正确操作和使用熬药机、打粉机、切片机等经营性生产设备及电器设备，严格操作流程，未经培训合格不得擅自违规操作。在使用发电机时，现场必须放置灭火器材。

2、高空作业前（指抹窗户灰尘、高处取药等）应检查梯子及扣件、凳子的牢固性，在有现场保护人员或安全状态下再登高作业。

**六、消防管理要求**

1、按规定正确使用电器设备，严禁超负荷运行。不得乱拉乱接电源线。

2、下班前重点对电源电器进行检查，该关闭的电源必须关闭，类似饮水机、电水壶、微波炉等电器的电源插头必须拔掉，确保夜间不留火灾隐患。