

# 店长管理制度 茶室新店长管理方案(模板5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

## 店长管理制度篇一

- 1、遵守茶楼规章制度，凡事服从管理，顾全大局，以茶楼利益为最高利益。
- 2、以“做好每一件事”的态度，为顾客服务，对茶楼负责。热忱、文明、礼貌服务，把最微不足道的事情做得尽善尽美。
- 3、热爱工作岗位，服从工作安排，对工作尽职尽责。
- 4、做一个品德高尚得人，诚实诚信，拾金不昧。
- 5、掌握熟练的业务技巧和服务技巧。掌握茶水冲泡知识，有较强的识别力和判断力。

## 二、仪表

- 1、容貌：发型梳洗明快舒展、自然、不留怪发型、不披头散发。
- 2、服饰：按规定要求着装，着装端装、大方、整洁、得体。
- 3、表情：接待顾客要微笑迎客，热情诚恳、和蔼可亲。

4、举止：以饱满的精神、端正的姿势，礼貌的接待好每一位顾客。

5、卫生：双手保持清洁，注意口腔卫生，不吃带异味食物上岗。

### 三、工作时间及内容

工作时间：

工作内容：

1、早上提前10分钟到岗，按规定着装，打开大门及通风门窗，准备营业。

2、9:00点整由领班点名打考勤，对当天工作及注意事项进行分工安排。

3、各人员分片区对操作间、大厅、卫生间及通道等公共场所进行清洁，清倒垃圾。

4、迎接客人，定时巡台，给客人添水，换一次烟缸。客人离开后及时清洁房间。

5、傍晚时打开灯箱广告牌及走道路灯。

6、下班前检查所有房间门窗、电器是否关闭。

7、交班离开。

#### (一)领班(收银)

必须具有责任心，较强的指挥能力、协调能力和应变能力。

1、与夜班值班人员交接清理昨日销售商品，清点销售款及库

存商品。

2、节约各项开支和办公用品。不得擅自挪用销售款。

3、不得超越权限打折，需经上级批准，并备注。

4、安排当日工作。

(1)检查服务员到岗情况。

(2)对茶楼卫生进行检查，发现问题及时解决。

(3)对不到位、卫生打扫不彻底的按制度考核。

(4)对昨日工作中发生的问题进行讲评，监督整改，并给上级汇报。

5、热情接待每位客人，及时解决服务纠纷。

6、不足商品及时进货，不得影响销售。

7、负责茶楼各项规章制度的制定和具体实施。

8、客人上茶水后10钟内必须上帐。

9、上级交办的其他事项。

## (二)服务员

1、按时到岗、换工装，点名后负责将茶楼内的卫生打扫干净、包括桌椅、沙发、窗台、窗帘、电话、地板、(饮水机、麻将桌内小烟缸)。地面用拖把拖时应注意不能太湿。

2、清点各房间内的茶具及物品是否齐全、干净

3、迎客，站姿端正，面带微笑，不许交头接耳。迎接客人时要笑脸相应。

4、如迎进的客人是来找人的，请客人稍等，问清楚要找人的姓名及所在房间，如不知道客人的姓名及位置时，应向客人委婉道歉，请他与客人亲自联系，未经客人许可，决不允许让不认识的人走进客人的房间。

5、点茶：要熟悉各类茶的有关知识，向客人介绍各类茶叶，客人点好后，应向客人重复一遍所点的物品，待无误后，应有礼貌地向客人说声：“谢谢，请您稍等”。冲泡茶的时间不易过长，不要让客人等得太久。

8、客人点饭菜时，服务员需要记录，点完后，应重复一遍给客人听，准确无误，让客人稍等。

9、客人品茶完毕后，服务员应将客人引领到吧台结帐，告知吧台客人，所在房间名称。

10、撤台：客人走后关空调、把没有熄灭的烟头熄灭、检查客人是否有遗留物品(如果有请交给吧台登记)、收拾桌面、地面、纸篓和痰盂卫生，最后再次检查是否干净。继续迎接下一桌客人。

11、下班前

(1)纸篓、痰盂、垃圾、地面等，打扫干净。

(2)检查房间物品是否齐全。

(3)所有房间及操作间的插头、灯、空调、饮水机应全部关闭。

12、上级交办的其他事项。

五、服务规范

1、礼貌用语：“您好”、“请”、“欢迎光临”、“对不起”、“请原谅”、“没关系”、“谢谢”、“别客气”、“请稍等”、“我就来”等等。

2、收找款用语：要唱收唱付、交待清楚。“先生(女士)，收您xx元；找您xx元，请点好”、“请您拿好”、“请您放好”等。

4、道别用语：要礼貌客气、关切提醒、热情指点、真诚祝愿“多谢惠顾”、“请慢走”、“欢迎下次再来”、“再见”。

## 六、卫生时间及要求(见附表)

七、人事制度茶楼员工实行绩效管理，奖惩和当月茶楼销售收入挂钩。

2、提成：按照茶楼营业额的xx%

1、上班时间抽烟者，罚100元。

2、每旷工一天，罚100元。连续旷工2天自动除名，当月工资扣完。

3、服务不好与客人争吵，罚50元。

4、对茶楼重大安排，借故推辞、无故不到或请事假者，罚30元。

5、卫生检查不合格，罚10元。发现浪费者，如客人走后不关空调、机麻、电视等罚10元。

6、迟到、早退一次者，罚5元。

7、商品、各种款项交接班时对不上帐，帐货不符的，由责任人全额赔偿，接交人签了字的由接交人负责，未由接交人签字的，由移交人负责。

8、坚决杜绝跑单，少收款，一旦发生，由服务员和吧台人员各赔偿跑单少收金额的一倍。

10、违返操作规程，损害茶楼形象，造成茶楼损失的，不服从管理，无理取闹，顶撞上级的罚款50元，情节严重者，除名。

11、偷盗、打架斗殴者除名。

## 店长管理制度篇二

班级自主管理工作总结。多年以来，我一直积极思考如何做好班主任工作，为此，也经常翻阅一些关于如何管理好班级的文章，从中学到了许多东西，也把其中的一些方法用在了日常工作中，效果颇为明显。下面，我就从以下几个方面谈谈自己的具体做法：

俗话说：“火车跑得快，全靠车头带。”一个好的班集体，班干部所起的作用不容忽视，其作为班级的火车头，起着“唯余马首是瞻”的作用。升入二年级后，我组织班级同学自己选举班干部，要求新当选的班干部要以身作则，身先士卒，从小事做起，从我做起；又要积极开展工作，大胆管理。刚开始时他们能力很欠缺，需要精心指导，在恰当的时候还要放权给他们管理。如：班干部有权力对班上的好人好事给予加分，给予扬；对一些不良行为要及时用恰当的方式进行批评指正。

1. 人人参与到班级管理中来。

为了避免教师束缚学生，我们班级形成了这样的管理体制：

老师监督班长工作、班长监督各委员工作，各委员监督各位同学工作。如：值日完毕后，我请劳动委员自己看哪里的桌椅没有摆整齐，哪的地面有垃圾。如果他们检查不出来，我再告诉他，时间长了，他自己就会评价、管理了。班级广播操不好，我先问小班长该怎么办，方法好就用，方法不好就告诉他，你看我怎么做，后来小班长还学会了广播操后即时进行小结，指导文体委员的工作，使他们下次做得更好。一学期下来，班级产生了一批“岗位能手”，同时对部分不能胜任岗位的同学也作了适当调整。孩子们人人有管理服务的岗位，在让他们知责任、明责任、负责任的过程中，逐步尝试让他们自我服务、自我监督、自我管理。

这时候，被动的管理变成主动的管理。“他律”将转化为“自律”，前进、向上的内驱力在此得到了激发。

## 2. 推广“值日班长师徒结对”制。

“值日班长”制在一年级时是每天一个学生，(在班内选举产生的正式班长的基础上)由大家轮流担任的。这学期开始，我也进行了改革：每天由两个同学共同担任。由其中一个比较能干的学生做“师傅”，另一个就是他(她)的徒弟了。我在班级内黑板的一角上面写上“值日班长”这四个大字，每天的“值日班长”上岗之前就必须在黑板上签上自己的大名，代表这一天，班级就交给他们两个人来管理了，他们就要对班级负责啊!由于我班的女孩比较能干，男孩又比较调皮，这样女孩的做事能干聪明和男孩的做事方法单一就迅速结合在一起，有时真能起到意想不到的效果。

每周我还根据学生的课堂表现，奖励他们小红花，每周二的周会课上总结一次，得红花最多的前三名被评为“学习小能手”，我会发给他们“学习小能手卡”，卡片上这样写道：我是学习小能手，因为我能做到上课认真听讲，积极举手发言。同时我还把本班学生按座位分成了四个大组，在课堂上，我会让他们以组为单位展开竞赛，从而获得老师的奖分。教

师在黑板的右上角随时记录。每周总结一次，得分最多的大组，我会发给他们每人一件学习用具作为奖励。

以上几种方法的使用，使班级的纪律、卫生等各项工作都有了很大的改善。但不足之处也有很多：比如有的学生三天热度，不负责任有时学生很不听话，不服从管理，值日班长工作不负责任的现象也时有发生，这时候需要教师和班委同学一起商量，做适当调整。

总之，让学生自主管理，每个人成为班集体的主人，是当今社会培养人才的必由之路，也是班主任的重要课题。培养学生班级自主管理，不仅真正锻炼学生的能力，还真正解放了老师，这样的班级管理，能够通过师生的相互配合，进而以达到“‘管’是为了不管；‘教’是为了不教”的最高境界。

### 店长管理制度篇三

物资单位要有较强的岗位意识。作为施工单位，物资设备部门的职责和义务非常重要。如果物资供应不及时或者质量不过关，对工程产生的后果会非常严重。延期自不必提，若质量不达标，对人民群众的安全是个隐患，对我们自己也是一个定时炸弹。在这里担任物资部材料员，在现场实践学到了很多课本没有的学问。看问题的角度，思考问题的方式也逐渐开拓，从而又一次感受充实和成长。

作为材料员，要时刻把物资的及时供应和质量放在首位。对质量不合格的材料则一定退回。我们项目部的一句口号我觉得很好。今天能完成的事情今天一定要做完，绝不拖到第二天。不论时间多晚，加多少班，能不能按时吃饭，先要把手上的事情忙完。没什么事了再该休息休息。在以前我觉得这些事情遥不可及，最多例外个一两次。现在已经习以为常了。这都是作为物资人员应该必备的素质。不应觉得好像做了多大的牺牲似的。



物资管理不仅要及时供应，还要注意管理二字。才是一个健全的系统。不能放任自流，以发代管。要建立健全的监察制度。不能全靠协作队伍的自觉性。月月盘点，及时结算等等，及时发现解决问题，防微杜渐，防止倒卖和盗卖现象的发生。如果到工程完工结算再发现大窟窿，那是就已经全晚了。公司的财产已经受到损失，即使依靠法律途径，能不能追回损失尚在未知之数，却必定会消耗不少劳力人力。严加管理才是避免类似事件的最好途径。

物资人做到了及时发放物资和注重管理。还要记得善于保护自己。保存好各项单据和证据。复试通知书也应一式两份。原件交给实验室，复印件让实验人员签字接收并写上接受日期。开始没有经验总想着一个单位的无所谓，大家都是自己人。没事还好，如果有事他宣称是因为你没有交给他复试或给的太晚，不管实际是谁的问题，我们手上没有任何证据，只能承担一切责任。

工作中也要保持良好地人格品质和学会打好人际关系。对人讲究一个信字。不管多么苦，多么累，说到做到，别人才会信服。下次合作才更为简单。否则成天花乱坠，不办实事，承诺的事情自己不放在心上，没有人会再信任你，而工作也会很难开展。但又要保持一个度的问题。跟人打好关系是为了更好的开展工作。而不是专门交朋友来了。为了哥们义气，喝些酒脑袋发热等等做出违法乱纪的事情最终只会害人害己。富贵不能淫，威武不能屈是我们的一个大准则。

在工作中要有很好的学习能力，遇到问题通过请教和相关途径解决掉。下次在遇到就很轻松了。如此反复下去，增强了社会和工作经验。最终成为一个成熟合格的物资人员。

这一年我发现自己成熟了。想问题不再那么简单。也学会了不急于下结论，凡事要多加深思熟虑。心急吃不了热豆腐，这里我学习到了工作的知识，更学习到了处理社会上的各种问题和复杂人事关系的能力。在此，我要特地感谢部门的领

导和同事对我的指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误给予中肯的指正。我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的物资管理工作，为建设和谐社会社会主义社会所创造价值，展望美好的未来！

## 店长管理制度篇四

危机是种普遍现象。建立有效的危机管理体系，成功地预防危机，处理危机，尽快在危机中复原、甚至得到机遇和发展，是企业管理者必须思考的重要问题。

### 一、正确认识危机

危机的爆发大致分二类：一是事物累积到一定程度时爆发，可称为“积发”；二是不可预测的事物的突然袭击，可称作“突发”。危机发生之后必然会集结不同利益群体，表现为媒体追逐、舆论责声、情绪对抗、群体间搏奕谋利等等冲突。企业如何应对，进行危机管理？关键在于事前预防，检视潜在危险，研定防范措施；危机来临时，准确判断危机的核心所在，及早分化风险，尽快结束危机，把负面效应减至最小或转化为企业有利因素甚至机遇。危机管理的实质就是事前预防，事中控制，统筹兼顾，谋取利益。

培育公司危机意识至关重要。中学时读《扁鹊见秦桓公》的故事，至今尤新，秦桓公对扁鹊的提醒无动于衷，最后竟从“汤熨、针石之所及”的小毛病变成“在骨髓，无请也”的大病并死亡，就在于他没有危机意识。比尔盖茨缔造出世界电子帝国，在于他有“我们离破产永远只有十八个月”的危机理念。必须让每位员工知道：我的一言一行，代表着公司的形象，影响着公众对公司的印象。市场经济下正视危机，对企业成长是一种考验和砥砺。

### 二、正确处理危机

危机事件的发生对企业的影响主要取决于二点：一是事件本身的性质；二是主管单位和新闻媒体对事件的评论。注意：事件本身的性质并非不能改变，所谓“横看成岭侧成峰”，关键在于如何与当事方和新闻媒体打交道，特别要化解媒体的过度报道和聚焦，尤其是网络媒体，要设法引导舆论、分散或转移媒体视线，迅速减轻危机的负面影响。平和心态、主动积极、低调处理、控制范围、好的定性，对危机管理最要紧；主要手段则是刚柔相济、整合资源、先急后缓、着眼稳定、内外有别、主动积极。

### 1、建立危机预警系统

企业建立危机预警系统、完善应对机制、健全危机预案，才能发现危机，临危不惧，快捷响应，正确处理。危机可分三级：一般紧急、重要紧急、特别重大事件。不同的危机状态，启动相应的处置方案，才能保证危机处理组织有力、人员到位、物资支援、信息通畅，工作有序高效。

### 2、构建和谐媒体关系

网络时代和市场经济，要求企业与媒体建立和谐关系。和谐的公司媒体关系是企业危机管理中极为重要的一环，企业要善于和媒体打交道。众多案例说明，好的媒体关系能为企业所用，对宣传企业形象发挥着极其重要的作用，而差的媒体关系不仅不利于企业营造良好的舆论氛围，媒体甚至可以把企业导向被动挨打的局面。因此企业要重视与地方媒介和新闻单位的团结合作，与主流媒体建立良好的互动关系，关键时刻才能让它为我服务。

### 3、营造良好外部环境

和谐的政企关系也是企业危机管理中极为重要的环节。政府掌握着行政资源，代表着公众利益和公平正义，政府对危机事件的价值取向会直接影响事件的定性和公众舆论，因此企业

要善谋政企关系，建立感情，在危机出现时加强联系和沟通，主动汇报情况，争取理解和支持；既要查找政府的责任，又要利用和发挥好政府作用，形成利益共同体，双赢思维是当前处理好政企关系的导则，往往事半功倍。

#### 4、评估总结改进提高

评估总结的目的，在于提高素质。危机事件对企业的影响，毕竟主要取决于事件本身的性质和影响范围。评估总结可以发现危机预警、危机处理中的不足，并及时改进完善，进而提高企业危机管理的能力。危机管理既要充分借鉴成功的经验，尤其要借助新技术、新信息和新思维，也要根据危机的实际情况，进行大胆创新。企业要明白：养兵不在于用，而在于防和治。

危机管理的最高境界不仅仅是“使企业免遭损失”而是“在危机中寻找发展机遇”。

### 店长管理制度篇五

作为一名新店面店长，首先要有积极的热情、饱满心态、认真的态度，还要有一颗宽容的心，清楚自己责任和义务，面对店面发生的每一件事情都能处理的井井有条。管理店面考验的就是店长的沟通应变能力，能够坦然面对各种类型的消费者，对顾客提出千奇百怪的问题能够化解于无形，关心团队成员，集团体之智慧分析处理难题，带领团队团结上进。

1、接待店面来客，要热情饱满。为了给客户良好的第一印象，店面必须保持整洁干净，当客户进到店面时，店员要笑脸相迎并以饱满热情接待客户，站在客户的角度思考问题，为客户着想，服务好每一个客户。劲华商贸新专卖店，店长导购总共三个人，少数的人力必须要合理分配、充分利用才能勉强应对店面可能发生的所有事情，所以客户进店时一个店员讲解另外两个店员做辅助工作，采取轮流上阵模式，绝不放

掉一个客户。

2、完善店面系统，及时收纳客户信息。店面销售分析本要及时更新和整理，对客户、测量未交定金客户、目标客户、重点客户四大类客户进行及时跟踪与维护，电销客户需要及时进行分类、及时跟踪。

3、合理分配店面人力资源，提高订单促成率。店长管理着整个店面的业绩，需要具备比较高的综合素质，对店面管理有独到的一套，能够把顾客的心理摸得透，能够引导顾客的思路而非被顾客引导，能够完美解决店面可能出现的问题。店长需要充分利用好店面的日常管理本与店长管理本，及时更新跟踪客户信息，搞好店面与设计师之间的合作关系并及时维护。

4、利用联盟互动，带来新客户资源。当客户购买我们家居建材产品的时候顺便问一句是否有其他品牌产品需求，通过互惠互利的原则，把客户分享给其他联盟品牌，以联盟互动的形式互换客户资源，将品牌联盟的作用发挥到极致，将客户的资源利用到位。

5、公司需多给予支持。新店面在市场、渠道还没成熟之前，公司需要给予大力的支持，当商场或者联盟品牌有大型活动时，公司需多以商场的名义在专卖店内搞优惠活动来提升品牌知名度。如前期的几次大型优惠活动，我们店虽然签单不多，但很多客户可以通过这场活动了解到我们的品牌，既为品牌做了推广又积累了新的意向客户，为我们店日后的销售工作奠定了基础。

从以上五点出发，我相信劲华商贸新专卖二店在公司的支持和领导下，在我们店员的共同努力下，很快就能走上轨道，发展的越来越好！