

# 说 明

为进一步完善商贸服务业行业技能评价体系，为职业（岗位）教育和职业（岗位）技能评价提供科学、规范的依据，中国商业联合会培训部（商业职业技能鉴定指导中心）会同有关专家，制定了《商贸服务业技能评价规范—商贸服务业店长（试行）》（以下简称《评价规范》）

一、本《评价规范》的制定遵循《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》的要求，以客观反映现阶段本职业（岗位）的水平和对从业人员的要求为目标，在充分考虑经济发展、居民消费水平对本职业（岗位）影响的基础上，对职业（岗位）的活动范围、工作内容、技能要求和知识水平都做了明确规定。

二、本《评价规范》对2006年版《零售业职业经理人（店长）》的协会标准做了升级修改，既保证了《评价规范》体例的规范化，又体现了以职业（岗位）活动为导向、以职业（岗位）能力为核心的特点，同时也使其具有根据科技发展进行调整的灵活性和实用性，符合培训工作的需要。

三、本《评价规范》依据有关规定分为三个等级，包括职业（岗位）概况、基本要求、工作要求、权重表四个方面的内容。

四、本《评价规范》的起草单位有：中国商业联合会培训部（商业职业技能鉴定指导中心）。主要起草人有：潘玉明、傅跃红、魏波、李燕君。

五、本《评价规范》主要审定人员有：潘炜、王小兵、张慈欣、崔霖、冯金娜、史红改、刘丽欣。

# 商贸服务业店长技能评价规范

## 1.职业（岗位）概况

### 1.1 职业（岗位）编码

C/ZP021-2021

### 1.2 职业（岗位）名称

商贸服务业店长

### 1.3 职业（岗位）定义

从事商业服务业独立门店或综合商业体中专门店的开店、运营并维护、监督检查的人员。

### 1.4 职业（岗位）技能等级

本职业（岗位）设三个等级，分别为：初级商贸服务业店长（职业（岗位）资格三级），中级商贸服务业店长（职业（岗位）资格二级），高级商贸服务业店长（职业（岗位）资格一级）。

### 1.5 职业（岗位）环境条件

室内、常温。

### 1.6 职业（岗位）能力倾向

具有较强的运营能力、组织能力、沟通能力、数据处理能力。

### 1.7 普通受教育程度

高中毕业（或等同学历）。

## **1.8 职业（岗位）培训要求**

**1.8.1** 初级商贸服务业店长不少于 120 标准学时；中级商贸服务业店长不少于 100 标准学时；

高级商贸服务业店长不少于 80 标准学时。

### **1.8.2 培训教师**

培训教师应具备系统的商业服务业门店管理及相关法律法规知识，具有实际管理经验和教学经验，具有良好的语言表达能力和知识传授能力。

培训教师要经过中国商业联合会培训部审核批准，接受相应资格证书以后，方可从事商贸服务业店长培训。

### **1.8.3 培训场地设备**

理论知识培训应在具有标准化设备（多媒体投影设备等）的教室或线上系统进行；专业技能培训应在具有多媒体设备的直播间或教室进行。场地光线、通风、卫生条件良好。

## **1.9 评价要求**

### **1.9.1 申报条件**

——具备以下条件之一者，可申报初级商贸服务业店长：

（1）取得中等技工学校毕业证书。经本职业（岗位）初级资质培训达到规定标准学时数，取得认定证书。

（2）连续从事本职业（岗位）工作 3 年以上，特色突出，通过

本职业（岗位）主控机构审核，取得认定证书。

**——具备以下条件之一者，可申报中级商贸服务业店长：**

（1）取得本职业（岗位）初级职业（岗位）资格证书后，连续从事商业服务管理工作 3 年以上，经本职业（岗位）中级资质培训达到规定标准学时数，取得认定证书。

（2）取得本职业（岗位）初级职业（岗位）资格证书后，连续从事商业服务管理工作 5 年以上，业绩突出，通过本职业（岗位）主控机构审核，取得认定证书。

（3）取得大专及以上学历相关专业毕业证书，并取得本职业（岗位）初级职业（岗位）资格证书，连续从事本职业（岗位）管理工作 2 年以上，业绩突出，通过本职业（岗位）主控机构审核，取得认定证书。

**——具备以下条件之一者，可申报高级商贸服务业店长：**

（1）取得本职业（岗位）中级职业（岗位）资格证书后，连续从事本职业（岗位）工作 3 年以上，经本职业（岗位）高级资质培训达到规定标准学时数，取得认定证书。

（2）取得本职业（岗位）中级职业（岗位）资格证书后，连续从事本职业（岗位）工作 5 年以上，业绩显著，通过本职业（岗位）主控机构审核，取得认定证书。

### 1.9.2 鉴定方法

分为闭卷、闭卷加论文（报告）评审、闭卷加论文（报告）审核

方法。

考试实行百分制，60 分为合格，闭卷权重 60%，论文（报告）评审、论文（报告）审核权重均为 40%。

（1）初级商贸服务业店长资质认定，采取闭卷考试方法。

（2）中级商贸服务业店长资质认定，采取闭卷考试和论文（报告）评审结合的考试方法。

（3）高级商贸服务业店长资质认定，采取闭卷考试和论文（报告）审核结合的考试方法。

（4）论文（报告）评审采用寄送评价方法，论文（报告）审核采用现场面试方法。

### 1.9.3 监考及考评人员与考生比例

闭卷考试中，监考人员与考生比例为 1:20，每个教室不少于 2 名监考人员；论文（报告）评审的考评人员与考生比例为 1:20，且不少于 3 名监评员；论文（报告）审核的考评人员与考生比例为 1:10，且不少于 3 名监评员。

### 1.9.4 鉴定时间

闭卷考试时间不少于 90min；论文（报告）评审和审核不少于 20min。

### 1.9.5 鉴定场所设备

闭卷考试在标准教室进行；论文（报告）的评审及审核在条件较

好的小会议室进行。室内应配备必要的电脑设备，照明设备，室内通风、光线、卫生条件良好。

## **2 基本要求**

### **2.1 职业（岗位）道德**

#### **2.1.1 职业（岗位）道德基本知识**

#### **2.1.2 职业（岗位）守则**

- (1) 忠于职守，诚信待人。
- (2) 团结协作，创造业绩。
- (3) 遵纪守法，确保安全。
- (4) 讲究效率，善于创新。

### **2.2 基础知识**

#### **2.2.1 经营定位基础知识**

- (1) 选址与定位基础知识
- (2) 市场需求分析基础知识

#### **2.2.2 现场管理基础知识**

- (1) 现场功能布局规划基础知识
- (2) 全渠道营销推广分析基础知识
- (3) 全渠道客户关系管理基础知识

#### **2.2.3 资源管理基础知识**

- (1) 人力资源管理基础知识
- (2) 财务收支管理基础知识
- (3) 供应合作方管理基础知识
- (9) 物业安全管理基础知识

#### 2.2.4 相关法律法规及标准规范知识

- (1) 《消费者权益保护法》相关知识
- (2) 《食品安全法》相关知识
- (3) 《中华人民共和国产品质量法》相关知识



### 3 工作要求

本职业（岗位）标准对初级商贸服务业店长、中级商贸服务业店长、高级商贸服务业店长的职业（岗位）要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

#### 3.1 初级商贸服务业店长

职业（岗位）功能	工作内容	技能要求	相关知识
1 分析确定需求	1.1 市场调查	1.1.1 能采取在线访问、问卷调查等方式组织需求调查 1.1.2 能分析汇总调查信息	1.1.1 问卷设计方法 1.1.2 网络调查要点 1.1.3 筛选信息的方法
	1.2 确定需求	1.2.1 能筛选有利于运营的信息 1.2.2 能汇总反馈客户需求特点 1.2.3 能汇总服务产品调整的需求	1.2.1 服务产品的含义 1.2.2 产品组合的原则 1.2.3 经营定位的含义
2 监督现场运营	2.1 策划布局	2.1.1 能识别服务产品布局方案 2.1.2 能检查服务产品、服务场景的组合落位情况	2.1.1 现场规划实施要求 2.1.1 策划布局的执行要点
	2.2 日常运营	2.2.1 能识别不同客户需求要点 2.2.2 能分析运营记录内容 2.2.3 能检查服务产品更换	2.2.1 服务产品检查要点 2.2.2 运营报告记录要点 2.2.3 产品资质检查要点

		情况	
	2.3 监督改进	<p>2.3.1 能跟踪分析服务质量问题记录</p> <p>2.3.2 能监督检查分析服务产品、全渠道接待问题的改进记录</p> <p>2.3.3 能监督执行物业安全要求</p>	<p>2.3.1 运营手册编辑要点</p> <p>2.3.2 分析改进方法</p> <p>2.2.3 安全运营基本要求</p>
3 推广营销方案	3.1 执行方案	<p>3.1.1 能识别全渠道营销方案</p> <p>3.1.2 能执行价格管理方法</p>	<p>3.1.1 全渠道营销的要点</p> <p>3.1.2 价格管理法规要求</p>
	3.2 评价方案	<p>3.2.1 能识别实施营销方案</p> <p>3.2.2 能提出营销效果小结</p>	<p>3.2.1 营销执行步骤和要点</p> <p>3.2.2 评价工具使用要点</p>
4 维护客户关系	4.1 机制维护	<p>4.1.1 能设计服务项目</p> <p>4.1.2 能编写服务流程</p> <p>4.1.2 能执行考核项目和内容</p>	<p>4.1.1 服务设计的依据</p> <p>4.1.2 编写流程的要点</p> <p>4.1.3 树立服务标杆要点</p>
	4.2 过程维护	<p>4.2.1 能执行会员管理方案</p> <p>4.2.2 能解决日常服务问题</p> <p>4.2.2 能提供个性化服务方法</p>	<p>4.2.1 服务日报编写要点</p> <p>4.2.2 顾客满意的含义</p> <p>4.2.3 应急处理的要点</p>
5 提升人力绩效	5.1 定岗定编	<p>5.1.1 能确定岗位职责</p> <p>5.1.2 能协助执行人员分工</p>	<p>5.1.1 岗位设计一般方法</p> <p>5.1.2 执行岗位规范要点</p>
	5.2 绩效考核	5.2.1 能协助编制岗位考核标准	5.2.1 绩效考核的范围要点

		5.2.2 能协助分析绩效考核结果 5.2.3 能组织团队建设活动	5.2.2 绩效结果分析要点 5.2.3 团建的基本目标
6 执行财务规定	6.1 收银管理	6.1.1 能监督执行收银操作规定 6.1.2 能监督执行票款收据规定	6.1.1 收银服务的要点 6.1.2 票据管理的要点
	6.2 财物管理	6.2.1 能执行财物管理规定 6.2.2 能执行服务产品盘点规定	6.2.1 财物管理的法规要求 6.2.2 财物盘点的要点
7 促进融合发展	7.1 数字化应用	7.1.1 能使用分析销售数据方法 7.1.2 能执行数字化培训计划	7.1.1 数字化基本含义 7.1.2 数字化转型的要点
	7.2 供应链改进	7.2.1 能执行供应商合作协议 7.2.2 能使用控制库存的方法 7.2.3 能使用评价供应商工具	7.2.1 服务产品采购要点 7.2.2 供应链管理要点 7.2.3 库存管理的要点
	7.3 市场拓展	7.3.1 能执行门店调整实施方案 7.3.2 能编写门店需求报告	7.3.1 市场竞争战略含义 7.3.2 品牌战略基本特点
	7.4 团队培养	7.4.1 能编写门店自有员工及合作方员工的理论培训提纲	7.4.1 专题培训要点 7.4.2 业务技能督导要点 7.4.3 团队沟通要点

		7.4.2 能制定自有员工和合作方员工技能考核方法	
	7.5 促进融合	7.5.1 能执行社区服务营销方法 7.5.2 能分解落实与相关方合作开展的公益活动方案	7.5.1 关系营销的要点 7.5.2 社会责任基本含义

### 3.2 中级商贸服务业店长

职业（岗位）功能	工作内容	技能要求	相关知识
1 分析确定需求	1.1 市场调查	1.1.1 能策划拟定调查方案 1.1.2 能撰写调研分析报告	1.1.1 调研方案设计要点 1.1.2 撰写调研报告的重点
	1.2 确定需求	1.2.1 能归类传递目标客群总体需求变化信息 1.2.2 能提出调整服务产品组合的需求	1.2.1 服务产品需求特点 1.2.2 服务场景需求特点 1.2.3 服务需求评估要点
2 监督现场运营	2.1 策划布局	2.1.1 能提出人员、服务产品、运营辅助设备需求报告 2.1.2 能提出服务产品、服务场景位置落实的规划需求报告	2.1.1 策划布局调整要点 2.1.2 经营定位调整要点
	2.2 运营指导	2.2.1 能执行门店运营执行手册 2.2.2 能确定并分解门店及岗位任务指标 2.2.3 能执行门店经营、服务、安全等质量标准 2.2.4 能提出服务接待、全渠道营销等调整、升级的需求	2.2.1 年度运营管理要点 2.2.2 岗位任务分解要点 2.2.3 岗位标准基本要点 2.2.4 产品组合升级要点
	2.3 监督改进	2.3.1 能监督服务督导日常服务、安全检查情况	2.3.1 运营手册执行要点 2.3.2 服务竞争力的含义

		2.3.2 能定期分析市场调查、现场服务问题改进情况 2.3.3 能组织评选绩效标兵	2.3.3 服务质量评价要点 2.3.4 安全生产管理要点
3 推广营销方案	3.1 执行方案	3.1.1 能提出门店级别增值服务、客户共建、服务产品营销建议 3.1.2 能提出服务产品、营销渠道、推广价格的调整需求 3.1.3 能改进网络社群服务方法	3.1.1 全渠道营销的要点 3.1.2 价格管理法规要求 3.1.3 数字化营销基本方法
	3.2 评价方案	3.2.1 能提出服务接待、服务产品营销结果小结 3.2.2 能提出服务产品营销活动中存在的问题，并提出改进建议 3.2.3 能结合网络需求特点，提出数字化营销的需求	3.2.1 营销方案评价要点 3.2.2 卓越绩效评价特点 3.2.3 服务产品特性的含义
4 维护客户关系	4.1 机制维护	4.1.1 能执行服务检查、服务反馈、服务改进的方法 4.1.2 能实施改善服务环节方法 4.1.3 能执行考核服务项目方法 4.1.4 能执行突发事件应急预案	4.1.1 服务项目升级的要点 4.1.2 流程再造的基本原则 4.1.3 顾客满意管理的要点

	4.2 过程维护	<p>4.2.1 能设计客户消费数据、调研设局分析方法</p> <p>4.2.2 能建立产品、场景、渠道价值管理方法</p> <p>4.2.3 能提供定制、个性化解决方案</p> <p>4.2.4 能协助解决客户服务方面的突发事件</p>	<p>4.2.1 客户数据分析要点</p> <p>4.2.2 顾客接触点的含义</p> <p>4.2.3 客户关系管理要点</p> <p>4.2.4 客户价值管理要点</p> <p>4.2.5 服务补救的含义</p>
5 提升人力绩效	5.1 定岗定编	<p>5.1.1 能确定岗位职责任务</p> <p>5.1.2 能实施员工招聘计划</p> <p>5.1.3 能结合实际安排岗位工作</p>	<p>5.1.1 岗位管理的要点</p> <p>5.1.2 招聘管理原则</p> <p>5.1.3 岗位协作的要点</p>
	5.2 员工培训	<p>5.2.1 能确定岗位培训目标</p> <p>5.2.2 能制定培训实施方案</p>	<p>5.2.1 培训方案策划原则</p> <p>5.2.2 培训效果评价要点</p>
	5.3 绩效考核	<p>5.3.1 能编制岗位考核标准</p> <p>5.3.2 能制定绩效考核分析方法</p> <p>5.2.3 能制定团队协作评价方法</p>	<p>5.3.1 绩效考核的要点</p> <p>5.3.2 绩效结果评估要点</p> <p>5.2.3 企业文化的含义</p>
6 执行财务规定	6.1 收银管理	<p>6.1.1 能监督执行收银操作规定</p> <p>6.1.2 能监督执行票款收据规定</p>	<p>6.1.1 收银服务的技术要点</p> <p>6.1.2 票据管理的法规要求</p>
	6.2 财物管理	<p>6.2.1 能使用编制财务预算方法</p> <p>6.2.2 能执行门店财物盘点</p>	<p>6.2.1 预算管理的要点</p> <p>6.2.2 盘点管理的要点</p> <p>6.2.3 财务收益管理含义</p>

		规定 6.2.3 能使用控制财务收支方法	
7 促进融合发展	7.1 数字化应用	7.1.1 能制定运营数据分析方法 7.1.2 能使用数字化工具改进服务	7.1.1 数字化程度的含义 7.1.2 数字化转型的要点
	7.2 供应链改进	7.2.1 能提出评价供应商方法 7.2.2 能制定选择采购、运送、交付的方法 7.2.3 能制定控制库存的方法	7.2.1 服务产品采购要点 7.2.2 供应链管理要点 7.2.3 库存管理的原则
	7.3 市场拓展	7.3.1 能执行门店调整实施方案 7.3.2 能编写拓展门店的市场分析报告	7.3.1 市场竞争战略要点 7.3.2 品牌战略基本含义
	7.4 团队培养	7.4.1 能编写初级商贸服务业店长培训提纲 7.4.2 能提供初级商贸服务业店长业务督导	7.4.1 专题培训要点 7.4.2 业务督导要点 7.4.3 团队沟通的原则
	7.5 促进融合	7.5.1 能制定社区服务营销方案 7.5.2 能制定与相关方合作开展公益活动方案	7.5.1 关系营销要点 7.5.2 履行社会责任目的





### 3.3 高级商贸服务业店长

职业（岗位）功能	工作内容	技能要求	相关知识
1 分析确定需求	1.1 市场调查	1.1.1 能结合调研报告，归纳社区消费需求类型 1.1.2 能结合在线访问，提出网络客户的需求变化方向	1.1.1 市场需求细分要点 1.1.2 分析市场变化的要点
	1.2 确定需求	1.2.1 能结合需求变化，提出目标客群定位调整建议 1.2.2 能结合门店特点，提出服务产品组合调整的报告	1.2.1 服务客群定位的要点 1.2.2 定位评估的方法
2 监督现场运营	2.1 策划布局	2.1.1 能制定人员、服务产品、运营辅助设备需求方案 2.1.2 能制定服务产品、服务场景位置落实的规划方案	2.1.1 策划布局调整要点 2.1.2 定位调整的原则
	2.2 运营指导	2.2.1 能完善门店运营执行手册 2.2.2 能制定并分解门店及岗位任务指标 2.2.3 能制定门店经营、服务、安全等质量标准 2.2.4 能提出促进服务接待、全渠道营销等调整、升级的方法	2.2.1 确定 KPI 的方法 2.2.2 岗位任务分解要点 2.2.3 服务质量管理要点 2.2.4 产品组合升级要点
	2.3 监督改进	2.3.1 能制定服务督导日常服务、安全检查方法	2.3.1 门店运营维护要点 2.3.2 提升竞争力的原则

		<p>2.3.2 能跟踪评价市场调查、现场服务问题改进后的结果</p> <p>2.3.3 能制定不同级别服务的标准及考核方法</p>	<p>2.3. 服务督导评价要点</p> <p>2.3.4 安全生产监督管理要点</p>
3 推广营销方案	3.1 执行方案	<p>3.1.1 能制定门店级别增值服务、客户共建、服务产品营销方案</p> <p>3.1.2 能提出服务产品、营销渠道、推广价格的调整方法</p> <p>3.1.3 能提出网络社群服务触达转化的方法</p>	<p>3.1.1 增值服务的含义</p> <p>3.1.2 全渠道营销策划要点</p> <p>3.1.3 价格管理法规要求</p> <p>3.1.4 数字化营销创新的原则</p>
	3.2 评价方案	<p>3.2.1 能制定服务接待、服务产品营销、问题发现的评价报告</p> <p>3.2.2 能监督服务接待、服务产品营销、问题解决项目的落实情况</p> <p>3.2.3 能结合门店资源，提出数字化运营流程创新的方法</p>	<p>3.2.1 卓越绩效评价要点</p> <p>3.2.2 品牌管理的目的</p> <p>3.2.3 流程再造的含义</p> <p>3.2.4 问题解决的要点</p>
4 维护客户关系	4.1 机制维护	<p>4.1.1 能建立服务检查、服务反馈、服务改进的方法</p> <p>4.1.2 能设计优化服务环节、服务时效的流程的方法</p> <p>4.1.3 能制定考核服务接待、</p>	<p>4.1.1 服务项目升级的要点</p> <p>4.1.2 流程再造的基本方法</p> <p>4.1.3 服务风险的含义</p>

		<p>服务交易、服务结果的方法</p> <p>4.1.4 能制定门店运营过程中治安、消防、灾害等突发事件的应急预案</p>	<p>4.1.4 应急预案的策划要点</p>
	4.2 过程维护	<p>4.2.1 能设计客户消费数据、行为数据的分析方法</p> <p>4.2.2 能建立服务产品、服务场景、服务渠道日常运营的检查方法</p> <p>4.2.3 能制定客户定制个性化需求解决方案</p> <p>4.2.4 能协助解决服务过程中的突发事件</p>	<p>4.2.1 客户数据分析要点</p> <p>4.2.2 顾客接触点策划要点</p> <p>4.2.3 客户关系管理要点</p> <p>4.2.4 客户价值管理含义</p> <p>4.2.5 服务补救的原则</p>
5 提升人力绩效	5.1 定岗定编	<p>5.1.1 能制定岗位职责分工方法</p> <p>5.1.2 能设计员工招聘计划</p> <p>5.1.3 能制定部门岗位调整方法</p>	<p>5.1.1 岗位管理检查要点</p> <p>5.1.2 招聘管理评价要点</p> <p>5.1.3 部门流程协作要点</p>
	5.2 员工培训	<p>5.2.1 能调研不同岗位培训需求</p> <p>5.2.2 能制定不同岗位培训方法</p> <p>5.2.3 能制定编写培训教案的方法</p>	<p>5.2.1 培训需求调查要点</p> <p>5.2.2 培训方案策划原则</p> <p>5.2.3 人文关怀的含义</p>
	5.3 绩效考核	<p>5.3.1 能编制岗位工作考核标准</p>	<p>5.3.1 绩效考核的基本要点</p>

		<p>5.3.2 能制定绩效考核分析方法</p> <p>5.2.3 能制定部门之间互相协作评价方法</p>	<p>5.3.2 绩效考核分析要点</p> <p>5.2.3 企业文化的基本内涵</p>
6 执行财务规定	6.1 收银管理	<p>6.1.1 能制定门店及网络服务产品销售交易收银方法</p> <p>6.1.2 能制定检查票款、收据、智能支付、往来凭证操作安全的方法</p>	<p>6.1.1 收银系统管理要点</p> <p>6.1.2 收银票据管理要点</p> <p>6.1.3 营销折扣单据管理要点</p>
	6.2 财物管理	<p>6.2.1 能制定编制门店营运、物业、人力等部门的财务预算方法</p> <p>6.2.2 能制定控制支出、增加收益的方法</p> <p>6.2.3 能执行门店现场、库存财物盘点要求</p>	<p>6.2.1 预算管理的要点</p> <p>6.2.2 盘点管理的基本要点</p> <p>6.2.3 收益管理相关知识</p>
7 促进融合发展	7.1 数字化应用	<p>7.1.1 能制定门店数字化传递、分析、调整的培训项目计划</p> <p>7.1.2 能使用数字化工具制定服务接待、营销推广、部门协作等改进方法</p>	<p>7.1.1 数字化组织的特点</p> <p>7.1.2 组织优化转型的基本含义</p>
	7.2 供应链改进	<p>7.2.1 能制定服务产品订货采购、运送、验证、上架等环节的管理方法</p> <p>7.2.2 能提出改变服务产品</p>	<p>7.2.1 服务产品采购要点</p> <p>7.2.2 供应链管理要点</p> <p>7.2.3 库存管理的要点</p>

		选货、订购、运送的实施方案	
	7.3 市场拓展	7.3.1 能提出与其它业态门店合作，提供服务产品的方案 7.3.2 能编写到其它社区、区域开设门店的可行性分析报告	7.3.1 竞争战略策划要点 7.3.2 品牌战略策划要点 7.3.3 门店拓展评估要点
	7.4 团队培养	7.4.1 能编写中级商贸服务业店长培训提纲 7.4.2 能提供中级商贸服务业店长业务督导	7.4.1 专题培训提纲编写要点 7.4.2 业务技能督导要点
	7.5 促进融合	7.5.1 能制定社会团体、企业单位特定的服务产品提供方案 7.5.2 能联合社会相关方开展公益活动	7.5.1 关系营销检查要点 7.5.2 担当社会责任的原则

## 4 权重表

### 4.1 理论知识

项目		考评等级	初级商贸 服务业店 长 (%)	中级商贸服 务业店长 (%)	高级商贸服 务业店长 (%)
基本要求	职业（岗位）道德	5	5	5	
	基础知识	20	15	5	
相关知识要求	分析确定需求	10	10	15	
	监督现场运营	10	10	10	
	推广营销方案	10	10	10	
	维护客户关系	15	10	10	
	提升人力绩效	10	15	15	
	执行财务规定	10	10	15	
	促进融合发展	10	15	15	
合计		100	100	100	

### 4.2 专业能力

项目		考评等级	初级商贸 服务业店 长 (%)	中级商贸服 务业店长 (%)	高级商贸服 务业店长 (%)
技能要求	分析确定需求	10	10	20	
	监督现场运营	25	20	10	

	推广营销方案	20	20	5
	维护客户关系	20	30	15
	提升人力绩效	10	10	30
	执行财务规定	10	5	5
	促进融合发展	5	5	15
合计		100	100	100