附件2

特许经营操作手册

目 录

页 码

序 言 1-2

**建议内容：**对操作手册的简单评价，及企业寄语

第一章 企业组织结构 3-5

**建议内容：**公司的介绍、公司文化、组织结构图、分公司分布图等

第二章 总部建设 6-7

**建议内容：**总部职能定位、各职能部门职责等

第三章 特许加盟店的有关规定 8-10 **建议内容：**说明业务体系的各个环节，如业务如何建立，各个组成部分如何衔接、

如何相互配合；总部营运管理中心与加盟店管理权和经营权说明、特许加

盟店的字号、授权证书、门店选址规定、加盟店设计和装修施工规定、开

业促销、开业进度控制等

第四章 特许加盟店的货品（物流管理手册） 11-16

**建议内容：**购货的管理、存货的管理、货品的摆放等

第五章 特许加盟店的管理（内场管理手册） 17-33

**建议内容：**岗位职责及日常工作流程，营业时间、店铺内外观及整洁、员工个人

仪容及卫生、接待顾客的基本要求等

第六章 特许加盟店售后服务（售后服务管理手册） 34-38

**建议内容：**顾客投诉的处理、货品退换的规定等

第七章 特许加盟店服务管理（岗位营运流程手册） 39-44

**建议内容：**各级别人员岗位职责

第八章 特许加盟店市场推广（市场推广发展手册） 45-49

**建议内容：**宣传方案的制定、费用计划、宣传计划

第九章 特许加盟店人事管理（人力资源管理手册） 50-56

**建议内容：**员工的招聘流程、入职管理、考勤、考评管理等

第十章 特许加盟店培训管理（培训制度管理手册） 57-62

**建议内容：**培训制度、档案管理

第十一章 特许加盟店设备管理（店内设备管理手册） 63-66

**建议内容：**各种设备的功能介绍、操作方法、保养和维护等

第十二章 特许加盟店卫生消防安全管理（卫生及消防安全管理制度手）67-71

**建议内容：**卫生及消防安全管理制度、防火检查规定

第十三章 特许加盟店财务管理（财务制度管理手册） 72-78

**建议内容：**会计人员职业道德规范、岗位职责、财务管理制度、特许权使用费支付等