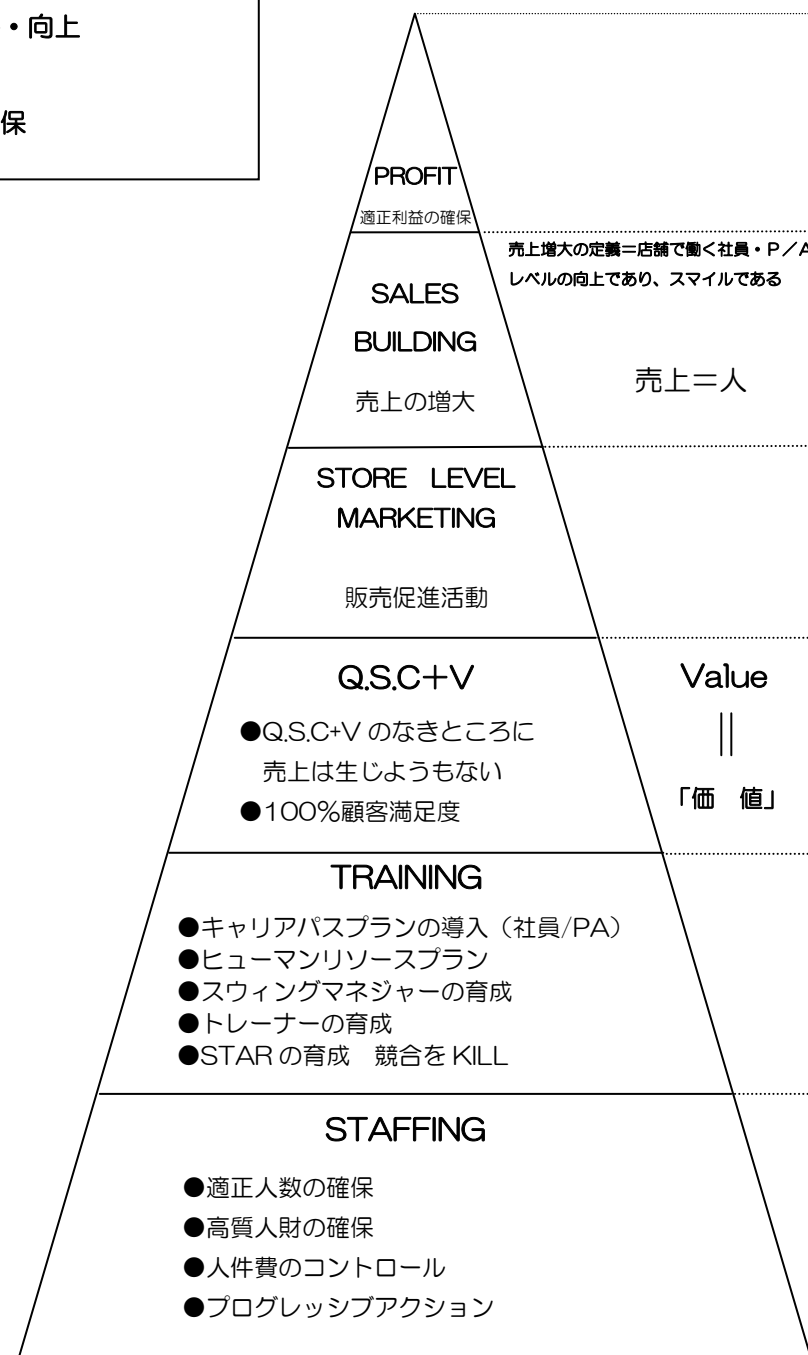


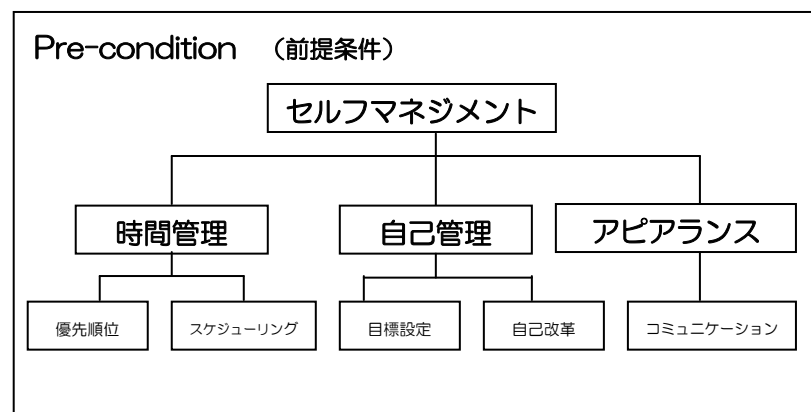
「利益のピラミッド経営法」

Total Management System

- 店舗運営の目的
- ① 人財の育成
 - ② Q.S.Cの維持・向上
 - ③ 売上の増大
 - ④ 適正利益の確保



TASKS (取り組み課題)	TOOL (実践するためのツール)
<p>店舗のセーフティ&セキュリティ</p> <p>月次のP/L(損益計算書)分析 労働分配率 38%以下 (労働生産性の向上) 営業利益率 20%以上 人時生産性 6,000円以上</p>	<p>違法行為・危険行為・不正行為の防止 モラルの向上・事故の防止 顧客情報管理・個人情報保護 迅速なクレーム処理・防犯・防災</p> <p>P/Lコントロールシート セーフティ&セキュリティチェックリスト</p>
<p>売上 = 客数 × 客単価</p> <p>客数 = 顧客数 × 来店頻度 + 新規顧客 客単価 = 買上げ点数 × 一品単価</p> <p>・ABC分析: 主力商品の決定(75%以上)</p>	<p>6MONTH PLAN FOLLOW-UP SHEET WEEKLY SALES REPORT DAILY SALES JARNAL</p>
<p>1) 店内活動 ・来店頻度を上げる ・購入点数、単価を上げる ・店舗イメージの向上</p> <p>2) 店外活動 ・新規顧客の獲得と来店促進 ・商圏内での店舗の存在アピール ・店舗イメージの浸透</p> <p>※STARによる ストアレベルプロモーション + PR・CR活動の計画と実行</p>	<p>SLMトラッキングレポート STAR TRAINING PROGRAM STAR ガイドライン</p>
<p>QUALITY (品質) SERVICE (サービス) CLEANLINESS (清潔さ)</p> <p>品質管理 → STEP プロセス 時間 → ウェイティングタイム+カウンタータイム メンテナンスシステム 完成品規準 → 五感 結果 印象 → スマイル&ハッスル ・営業時間内・外のプロセス基準 ・明確な目標 → G. OPEN</p>	<p>O.T.C (オペレーション・トレーニング・チェックリスト) マニュアル&ガイドライン プログラム</p> <p>C.S.R (カスタマー・サティスファクション・レポート) オープンディクローズマニュアル</p>
<p>キャリアパスプラン(社員・パートアルバイト) トレーニングシステム&トレーニングツール 勤務評価システム&勤務評価ツール</p> <p>※ トレーニング4STEP (準備・提示・実行・フォロー) ※ O.J.T・OFF.J.T・セルフトレーニング</p>	<p>キャリアパスプラン(社員・P/A) ヒューマンリソースプラン O.T.C マニュアル・ガイドライン トレーナーT.P スターT.P パフォーマンスレビューシート(社員・P/A)</p>
<p>P/Aリクルートアクション 社員リクルートアクション 社員登用制度 人件費コントロール(ワークスケジュールの作成) * Work Schedule = Scheduling + Positioning + Productivity</p> <p>※プログレッシブアクション</p>	<p>ワークスケジュール マネジメントチームスケジュール表 P/Aの履歴書ファイル P/Aの希望可能スケジュール表 P/Aのリクルートツール P/Aの採用～解雇までのガイドライン リクルートアクションカレンダー</p>



＜時間管理＞
タイムマネジメント

① 緊急で重要な事
クレーム処理
病気や事故
危機・重大な局面
緊急事態対策
さし迫った問題
ミスによる修正

② 緊急ではない重要な事
準備と計画...Time Action Planing
人間関係作り...C&T ミーティング
トレーニング...OJT OFFJT
権限委譲...OTC ランクアップ
勉強 自己啓発 改善活動
健康維持 コンディショニング

③ 緊急で重要ではない事
突然の来訪...邪魔される、約束なし
多くの電話 多くの郵便物
雑事 探し物
無意味な接待や付き合い

④ 緊急ではなく重要でもない
仕事を引き延ばす行動
忙しく見えるだけの仕事
待ち時間 暇つぶし
意味のない活動 私語

①領域の時間を減らし
②領域の時間を増やす
POINT
* やめるべきことの決定
* やるべきことの決定
* 時間をまとめる

- ＜目標設定の4大原則＞
- ① 個人的である
 - ② 具体的である
 - ③ 達成可能である
 - ④ 測定可能である

- セルフマネジメント TOOL
- 6MONTH PLAN FOLLOW-UP SHEET
WEEKLY SALES REPORT
DAILY SALES JARNAL
- YEALY TIME ACTION PLAN
MONTHLY TIME ACTION PLAN
WEEKLY TIME ACTION PLAN
ONEDAY TIME ACTION PLAN
- 思考の手順(観察・分析・判断)