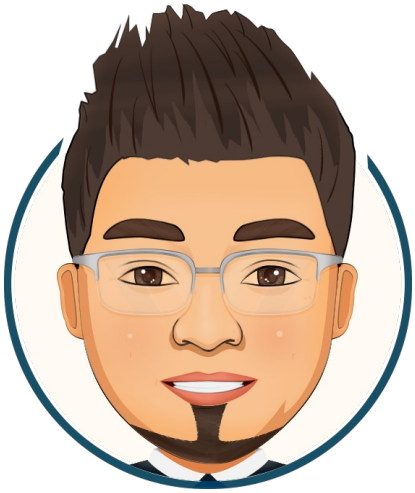
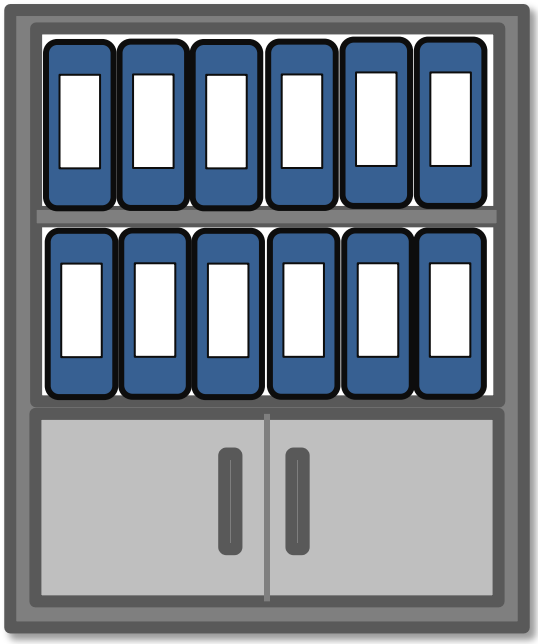


阿湯哥

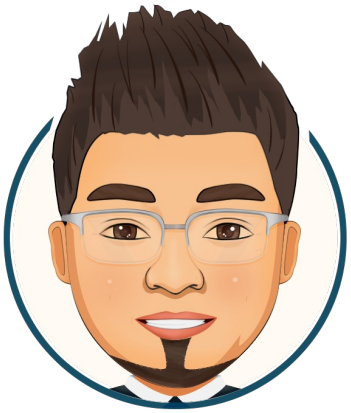
連鎖店經營管理實務

數位學習



門市作業規範
線上課程

連鎖店經營/門市訓練/SOP建立/經營診斷輔導/開店創業



-阿湯哥連鎖店-
ATANGBOSS

湯晉源 簡介

- 帝伊國際企業管理顧問有限公司
- 統一生活康是美藥妝店 店經理

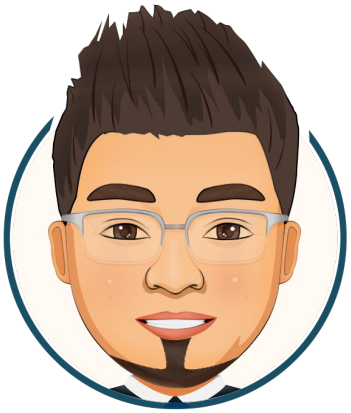
  經歷總店數10家/店經理店數4家/展店2家
- 康思特生活藥妝 營業部副理

  營運管理/策略規劃/教育訓練建構/規範制度建構

  GSP認證通過/展撤店規劃與工程執行/陳列與檯帳規劃/行銷與販促規劃
- 杏醫醫療 耕莘醫院賣場管理員
- 詮勝國際 BTU 、OUTDOOR百貨專櫃區督導
- 美康藥妝藥局 總經理特助

  營運企劃/教育訓練規劃/展店工程賣場規劃
- 中國生產力中心第29屆經營管理顧問師
- 門市乙級服務技術士
- ISO10015主導稽核員
- 資策會網路行銷顧問師班

連鎖店經營/門市訓練/SOP建立/經營診斷輔導/開店創業

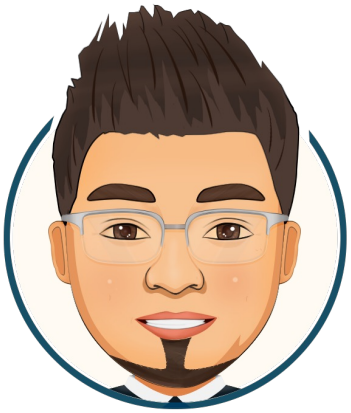


-阿湯哥連鎖店-
ATANGBOSS

成長與經歷(一)

湯晉源目前是從事連鎖店的經營管理顧問，退伍回來後，有幸於1999年進入康是美，並從大夜班做起，當時的康是美只有32家分店，處於發展期間，因此能在過程中學習到許多連鎖店經營管理的實務。在康是美的這段期間，總歷經了10家分店，有4家是當任店經理，其中有兩家是跟著康是美一起展店，期間在康是美共經歷了5年半的時間。

離開後跟朋友合夥頂了一下咖啡店，經營一段時間，做得不錯，但因為合作關係終止，離開咖啡店，重新回到職場，並來到百貨體系的康思特藥妝店，開始時從頭由門市人員做起。由於有康是美的完整經歷，很快的嶄露頭角，被調回總公司負責訓練與規範的建立，因此一路一直做到營業部門主管，並兼管行銷部門，這段期間總共歷經了4.5年。這段期間由於工作上的關係，開始兼做內部講師，負責門市新進人員訓練與店主管訓練，從訓練體系與制度的建立，到課程開發、講義編撰，漸漸的對於講師與顧問的工作產生興趣，並於94年立志要往顧問發展。



-阿湯哥連鎖店-
ATANGBOSS

成長與經歷(二)

離開康思特藥妝店後，有感於朝顧問發展的理想，需要許多人脈，因此轉戰百貨專櫃的督導，到了BTU做百貨督導，接手OUTDOOR後背包的專櫃管理，本來準備接手業務部門，但因為無法兼顧家庭，時間較無法配合百貨的日以繼夜，所以，選擇離開，又回到自己熟悉的藥妝。

在職場上最後一個工作是在美康藥妝藥局總經理室擔任特助，這期間一年的時間，同時又到中國生產力經營管理顧問師班學習，並於隔年開始了顧問的生涯！

從事顧問輔導工作的過程中，有感於連鎖店的經營在網路行銷與電商這一塊非常重要，尤其現在又有APP與行動商務的連結，加上O2O與全通路的交易模式產生，因此，開始研究了解互聯網、O2O與全通路的相關課題，並發表相關文章。

平台課程緣起

自2013年起，於中國生產力經營管理顧問師班結業後，開始從事門市的輔導工作，發現許多店老闆對於店舖的經營管理沒有完整的概念，而目前可以找到的課程，在內容上往往無法滿足店老闆們想要的實戰運用，但，如果要找一個顧問輔導，卻花不起這樣的費用，因此在2015年起陸續完成「70堂連鎖店經營管理職能」的線上課程，包含店職員、店經理到營運主管的職能課程。

除了70堂職能課程外，阿湯哥也發現許多店家在經營管理時，缺乏完整的制度規範，又經常在網路上找相關規範資料，或是在坊間找尋相關書籍，最後，卻還是沒辦法完全建置出一套有系統的管理制度與辦法，結果，門市的管理產生許多問題。因此，整理了自身在產業時所建立的零售管理制度辦法，建立「門市營運作業規範線上輔導課程」共19份Word檔，及說明影音，讓經營者可以依照內容自行修改成適用的制度規範。

平台課程緣起

於2018年又有感於許多正要發展連鎖體系的通路，總部的功能與從業人員職能總是不健全，又不知道要如何建立組織與職能，於是開始規劃連鎖總部職能課程，終於於2018/5/22全數上線！

2020年陸續將多年來O2O的輔導經驗，整理成O2O店老闆的10堂基礎課程，讓想要發展O2O的店家，可以有正確的觀念與做法，打好O2O經營的基礎。

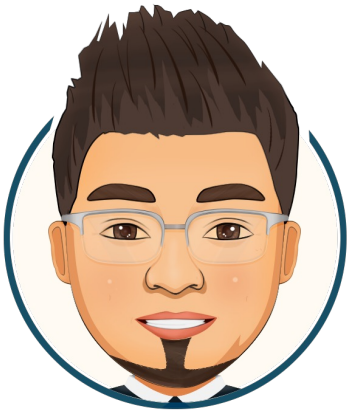
門市作業規範線上輔導

阿湯哥有感於許多店老闆或是微創者，在經營門店時，不知道門市規範的重要性，**開始認為不需要，結果遊戲規則沒講好，當大家都習慣「人治」後，要改改不過來，尤其又都是自己人，反而不容易做！**就算知道，也不會做，想找老師學，也不得要領！要找顧問的話，說真的費用不便宜！如果去網路找，又不見得找得全，就算找到了，也不知如何修改成自己的！
因此，我將自己輔導門市的「壓箱寶」整理成線上輔導課程，

內容提供整套門市營運SOP檔案及規範調整說明影片！不需要顧問輔導，讓大家可以輕鬆地做出專屬自己的門市作業規範！

課程特色

- **實務運用**：有完整的作業規範Word檔案可以下載，並有影片說明規範中的細節與需要修改的部分。
- **終身學習**：此方案沒有期限，可以隨時隨地在有網路的地方，學習課程內容。
- **線上互動**：針對課程內容有不明白的地方，可以加入LINE@好友，直接互動哦！

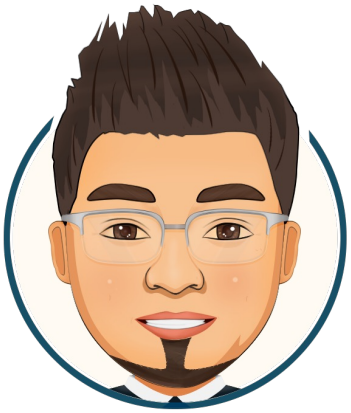


-阿湯哥連鎖店-
ATANGBOSS

門市作業規範
線上輔導課程

門市作業規範 19堂單元課程

編號	課程系列	項目
SOP01	門市店務規範	門市工作日誌規範
		門市現金管理作業規範
		門市形象評分規範
		制服管理暨服裝儀容辦法
		員工購物
SOP02	人員工作、考勤與訓練規範	門市一般勤務規範
		人員營運工作執掌
		人員考勤
		門市人員績效考核
		門市教育訓練制度
		門市晉升與認證課程

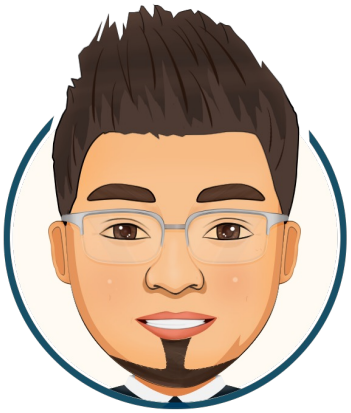


-阿湯哥連鎖店-
ATANGBOSS

門市作業規範
線上輔導課程

門市作業規範 19堂單元課程

編號	課程系列	項目
SOP03	商品管理辦法	商品驗收作業規範
		門市訂貨作業規範
		商品退貨作業流程
		門市商品庫存調整作業規範
		商品庫存迴轉管理
		盤點辦法
SOP04	顧客經營辦法	顧客抱怨處理
		門市會員制度規範



-阿湯哥連鎖店-
ATANGBOSS

常見QA

Q : 購買課程後有使用期限嗎?

A : 沒有，購買課程後是可以終身使用的，不限時間不限地點喔!

Q : 我要怎麼上課？有時間地點嗎？

A : 課程是採線上影音學習，只是要完成付費，並註冊會員帳號，即可以登入平台開始學習。

Q : 購買課程時有哪些付款方式?

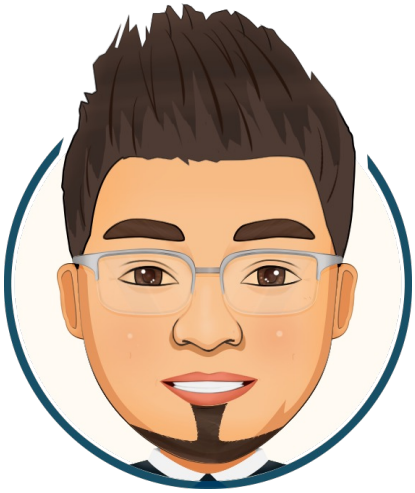
A : 平台使用第三方支付方式，只要點選我要購買，即可進行購買與付費，並且還提供信用卡分期方式哦！

Q：我在學習課程時，遇到有不懂的部分該怎麼辦？

A：在學習過程中有任何不懂的地方，可以加入我的LINE@好友，直接與我互動諮詢哦！

Q：如購買後發現課程不敷需求，該怎麼辦？

A：阿湯哥致力於開發門市需求的課程，如果發現這個課程不是您要的，請將您的問題以E-mail的方式跟我聯繫；
mail:t303eye@aplus-one.com.tw



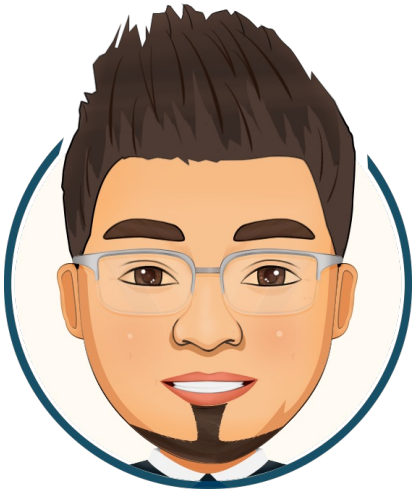
阿湯哥
連鎖店經營管理實務
數位學習

-阿湯哥連鎖店-
ATANGBOSS

門市作業規範
線上輔導

購買連結

連鎖店經營/門市訓練/SOP建立/經營診斷輔導/開店創業



阿湯哥

連鎖店經營管理實務

電子書

ID:@qri0743v

歡迎加入LINE@好友

本著作以創用CC 姓名標示-非商業性-禁止改作 3.0 台灣 授權條款釋出。
http://creativecommons.org/licenses/b by-nc-nd/3.0/tw/

-阿湯哥連鎖店-
ATANGBOSS