

신경영학

점포경영관리 각론

4) 판매목표관리 ②

점장의 점포 관리중 가장 중요한 것이

‘판매목표관리’라고 볼 수 있다. 모든 기업이나 점포영업은 판매목표에 의해 예산이 수립되고 기업이나 점포가 취해야 할 구체적인 활동이 계획되기 때문이다. 판매목표의 기본적 이해를 위한 용어정의, 설정방식에 따라 나누는 하향, 상향, 절충방식 등은 이미 지난호에서 밝힌바 있다. 이번호에는 지난호의 정의를 기초로 각자가 계획하고 체크를 할 수 있는 ‘계획표’를 중심으로 신는다.

목 차

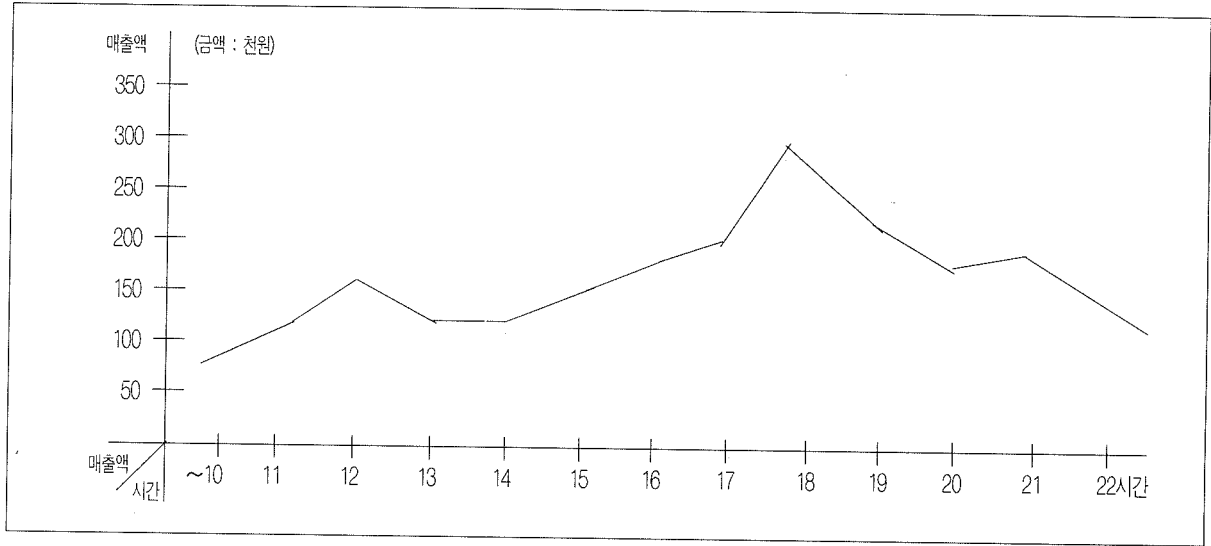
- ① 식생활 패턴에 따른 마케팅 컨셉의 변화
- ② 점포사업의 성공전략
- ③ 점포 경영관리 각론
 - 1) 점포입지 선정전략과 시장조사 작성방법
 - 2) 판매 및 생산시스템의 선택과 개점준비 흐름도
 - 3) 점장의 역할과 기능
 - 4) 판매목표관리
 - 5) 손익관리
 - 6) 판매촉진 방법과 이벤트
 - 7) 리더쉽과 종업원 관리
 - 8) 상권관리와 정보관리
 - 9) 서비스
 - ㉠ 서비스의 가치요소 / ㉡ 서비스의 실제
 - ㉢ 판매화법 / ㉣ 크레임 처리방법
 - ㉤ 포장방법 / ㉥ 진열방법 / ㉦ POP 사용방법
- ④ CIP와 SIP
- ⑤ 국내 베이커리업계의 동향과 요구
- ⑥ 프랜차이즈 시스템



김계식
〈코디즌컨설팅 대표〉



7) 일일시간대별 매출추이 그래프

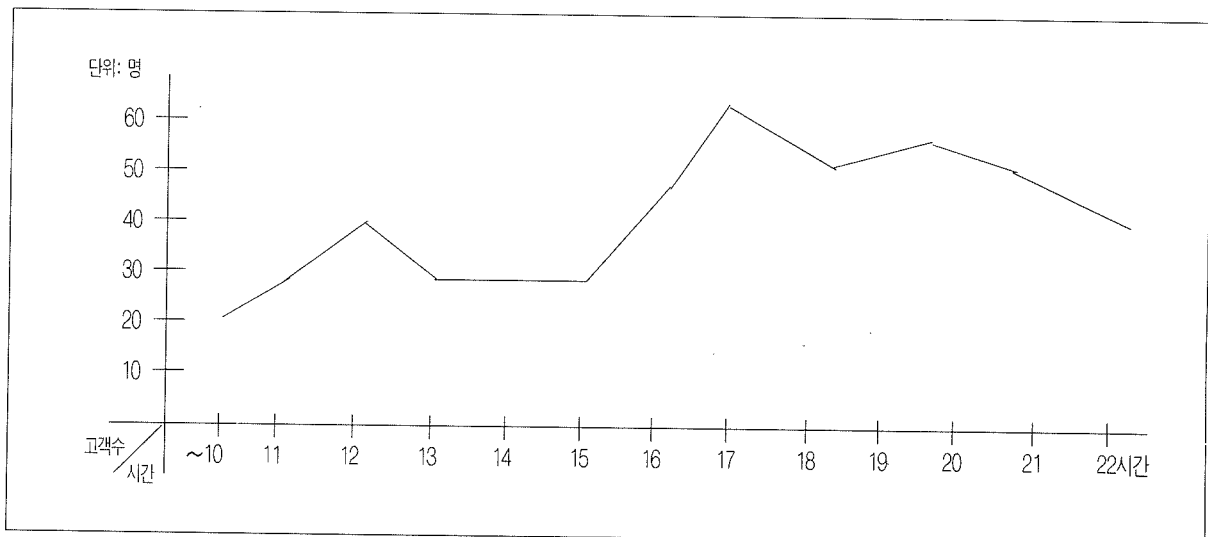


1. 시간대별 매출은 금전등록기를 이용해 자료(data)를 얻는 것이 바람직하다.
2. 금전등록기는 매일 또는 주간별 또는 월말누계를 산출해 낼 수 있다.

8) 고객수 및 객단가 목표

구분	전월	당월	전월대비증감	전년대비증감
고객수				
객단가				

9) 일일시간대별 고객수



※ 시간대별 고객수에 관한 자료도 금전등록기를 이용하면 매우 편리하다.

10) 점포 운영 관리 계획표

○○ 점 8월 점포 관리 계획

	중점 관리 사항 1) 임원관리: 휴가로 인한 업무차질 극소화 (인원보충철저) 2) 매주 토요일: 서비스의 날 3) 매주 목요일: 청결의 날 선정		주력 품목 1) 계절 상품 매출 극대화(팔빙수)
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------

날짜	요일	절기	일일판매 목표금액(천원)	8월 중점 점포 관리 계획	세부 사항
1	수		1,250	1. 인원관리(적정 T/O : 4/6) 판매사원: 4명 아르바이트: 8명 오전 인원 보강 : 오전 매출 증대 (3) (빙수가두 · 고정배치(1))	1) 주요시간대에 집중 인원 배치 매출증대 · 휴가, 휴무 지원인원 2명 확보(업무차질극소화) · 빙수 판매 주요시간대 2명 배치
2	목	청결의 날	1,300	오전 인원 보강 : 오전 매출 증대 (3) (빙수가두 · 고정배치(1))	2) 석회(저녁모임)을 통한 접객 용어 교육
3	금		1,350	판매주요시간대 보강 : 14~19시 (2) 중간조 2명	3) 출입구 인원고정배치(30분씩) 친절화노력
4	토	서비스의 날	1,700	오후조 안정권 : 오후 아르바이트 2명 (3) (빙수대 1명)	4) 유니폼살피고, 어깨띠 착용철저
5	일	빙수페스티벌	1,800		
6	월		1,400		
7	화		1,250		
8	수	입추	1,250		
9	목	청결의 날	1,300		
10	금		1,350		
11	토	서비스의 날	1,700		
12	일	말복	1,600		
13	월	칠석	1,400	2. 장비관리 · 쇼케이스 온도관리 · 빙수기 및 빙수대 청결 · 에어컨 관리 매뉴얼 · 아이스크림 쇼케이스 위생관리	1) 사후조치보다 예방에 주력 · 냉동장비 성능 제거 주 3회 실시 · 에어컨 청소철저
14	화		휴 무		2) 매주 목요일 대청소시 세밀한 점검 실시
15	수	광복절	1,600		
16	목	청결	1,300		
17	금		1,350		
18	토	서비스의 날	1,700	3. 매출관리 · 팔빙수 페스티벌로 인한 빙수판매 극대화 · POP 활용	1) 제품구성 다양화 · 빙수 매출 극대화
19	일		1,600		
20	월		1,400	4. 원가관리 · 반품 관리 철저 · 빙수 표준화 · 쇼핑백 관리 철저 · 도식방지(간식시간 규정화)	2) 냉동생지(즉석병종류) 팔빙수 업계 매출 증대 POP(팔빙수와 함께 신선한 제품을 드십시오)
21	화		1,250		
22	수		1,250		
23	목	처서	1,300		3) 일일계획표 준수 영업관리
24	금		1,350		
25	토	서비스의 날	1,000	5. 서비스 관리 · 서비스의날 제정(토요일) 일일서비스 스타탄생 · 청결의 날 제정(목요일) 대청소 실시	스크라치 품목 다양화 - 소비자 선택폭 넓게 · 적정주문으로 반품률극소 · 쇼핑백은 소모품 적정량만 보관 폐품순실극소 · 빙수 전담요원 배치 적량(표준차)유지 판매 · 캔종류(우유, 컵타일, 주스) 분사 일괄구입 매일 공급 오망(원가절감)
26	일		1,600		
27	월		1,400		
28	화		1,250		
29	수		1,250		
30	목	청결의 날	1,350		
31	금	재고조사	1,300		
			8월달성목표: 39,000 예상달성실적: 42,400 달 성 률: 108.8% 전 월 비: 전 년 비: 초과금액: 3,400(1,450) 일 평 균: 1,413 1,450 초과달성 5%신장목표금액: 40,950		

11) 점포 서비스 관리계획표

6월: 친절·Service 정착의 달

캐치프레이즈: 고객은 왕이다.

구분	점검항목	1	2	3	4	5	...	31
판매원 친절	1) 손님접객시 접객식 용어 사용하는가?	○	△					
	2) 판매자세는 갖춰져 있는가?	○	○					
	3) 제품에 대한 지식은 완벽한가?	△	△					
	4) 맨투맨 접대를 하고 있는가?	○	△					
	5) 단골고객에 대한 접대는 잘하고 있는가?	○	○					
	6) 테이블 손님의 동향을 주시하고 있는가?	○	△					
	7) 클레임시 고객요구를 우선하는가?	×	△					
점포 정결	1) 테이블보 방직보는 깨끗한가?	○	○					
	2) 쇼케이스는 잘 닦여 있는가?	×	△					
	3) 빙수대 주변은 잘 정돈됐나?	○	×					
	4) 점포 A/S는 완벽한가?	×	×					
	5) 방역은 자주 하는가?	○	○					
	6) 먼지 제거는 잘 돼 있는가?	△	○					
	7) 신주·거울은 반짝이고 있는가?	○	○					
제품 구입	1) 신제품은 다양하게 있는가?	△	△					
	2) 유효기간이 경과된 제품은 없는가?	:	:					
	3) 제품이 빠지면 잘 정돈해서 채워넣는가?							
	4) 시간별로 제품진열에 변화를 주는가?							
	5) 스크래치, 생지상태는 양호한가?							
	6) 제품 네임택은 잘 붙어 있는가?							
	7) 샌드위치는 변질되지 않았나?							
점장 자세	1) 직원들과 대화는 단절되지 않았나?							
	2) 지금 내 기분은 명량한가?							
	3) 직원들의 업무연결은 잘 시켜주고 있는가?							
	4) 체크리스트 점검은 수시로 하는가?							
	5) 타 점포와 업무협조는 잘하고 있는가?							
	6) 상사에 대한 보고상태는 어떠한가?							
	7) 직원들에 대한 복지에 소홀한 것이 없나?							
장비 시설	1) 에어컨은 잘 작동되고 있는가?							
	2) 자동도어는 완벽한가?							
	3) 하수구는 막히지 않는가?							
	4) 화장실 청소는 시간대별로 하고 있는가?							
	5) 오븐 작동이 잘되고 있는가?							
	6) 발효실은 작동이 잘되고 있는가?							
	7) 산패된 도너츠기름은 사용하고 있지 않는가?							
	8) 쇼케이스는 온도조절이 완벽한가?							
	9) 냉동고는 온도유지가 완벽한가?							
	10) 간판등은 켜져 있는가?							
	11) 네온은 완벽한가?							
	12) 실내조명등은 꺼진 것이 없는가?							
	13) 어닝은 작동이 잘되고 있는가?							
	14) 환풍기는 작동이 잘되고 있는가?							
	15) 오디오는 완벽하며 시간대별로 음악을 정하여 관리하는가?							
	16) 전화기는 수신상태가 양호하며 메모지는 준비되어 있는가?							
	17) 아이스크림장비는 온도가 적정한가?							
	18) 주차요원은 대기하고 있는가?							

※ 양호 ○, 중간 △, 불량 ×로 표시한다.