

黄金珠宝门店经营体检手册

8环节检查 · 断点定位 · 7天行动。打印出来，老板和店长可以直接开一次店务会。

使用说明 · 30分钟店务会

老板、店长、运营或销售各自先填。只记录事实：有证据写“已核对”，缺数据写“待核对”，发现断点写“需处理”。不要把播放量等同于到店与成交。

第一步 | 沿顾客旅程查8个关键环节

环节	当场要问	负责人	需要看到的证据
01 同城入口	门店页、POI、营业时间、地址、电话与到店导航是否一致？	老板/运营	展示页面截图
02 内容咨询	最近7天哪些内容带来有效询问？询问是否记了来源与需求？	运营/店长	内容与咨询台账
03 预约到店	有人询问后，谁在什么时点回、谁确认到店、谁接待？	客服/店长	预约与到店记录
04 试戴报价	黄金克重、工费、折扣、换购条件能否一次说明白？	销售/店长	真实接待记录
05 成交复盘	顾客说贵、再看看、回去商量时，实际顾虑是什么？	销售/店长	匿名顾客原话
06 老客服务	成交后谁负责服务提醒、售后、回访？是否有打扰边界？	店长/销售	回访记录
07 活动执行	活动目标、主推品、邀约名单、分工、权益边界是否已写清？	老板/店长	活动执行表
08 团队训练	今天的未成交案例，明早能否成为可练的一道题？	店长	复盘卡与早会题

请在每一项旁标注：☐ 已核对 ☐ 待核对 ☐ 需处理。没有数据的环节先补采集方法，不把空白写成0。

第二步 | 把“感觉不好”拆成能处理的断点

观察到的现象	先核对什么	现场第一步
播放不少，咨询少	内容是否说清城市、服务对象与顾客问题；评论/私信是否有人接	抽看近7天内容与询问，选1条改开头和到店信息
咨询不少，到店少	预约确认、位置说明、时间、券品限制和交接是否清楚	追溯最近10条有效咨询的去向与责任人
到店不少，成交少	试戴、报价、工费解释与异议处理在哪一步断开	听3段匿名真实对话，复盘顾客原话
活动热闹，老客没留下	名单、服务承诺、回访责任和客户分层是否完整	抽查活动后7天回访记录，补负责人
员工忙，老板看不到改进	每日复盘是否记录案例、动作与下次检查点	让店长用1张复盘卡带早会

第三步 | 本周只选一个主战场

问题与证据	负责人	7天动作	复查日期/判断依据
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

选择标准：影响顾客下一步最明显、门店本周能改、能拿到复查证据。先处理一个主断点，别同时启动八个项目。

第四步 | 7天行动与岗位分工

时间	老板	店长	运营/主播/销售
第1天	定一个目标与边界	收集8环节证据、选主断点	提交真实咨询、接待或回访记录
第2—3天	确认资源与权益	定责任人、动作与检查点	按新动作执行并记录例子
第4—6天	看是否出现新约束	每日10分钟查执行	记录有效咨询、预约、到店、成交等实际结果
第7天	决定继续、调整或停止	对照基线复盘，留下一条SOP	给出顾客原话与现场反馈

店务会可直接照着问

- “这周最掉人的一步是哪一步？证据是什么？”
- “如果只改一个动作，谁来做？顾客会看见什么变化？”
- “下周同一天，我们用哪一条记录判断有没有改善？”

记录边界

这份手册是公开经营体检工具，不能代替门店真实账目、顾客原话和管理判断。使用AI整理记录前，应先去除客户姓名、电话等个人信息。