



【トルマリン事業部 クルーキャリアパスプラン】

— リーダーP/Aへのステップアップ —

■トレーニングの基本形■

- ① 「マネージャーとP/Aのミーティング」
- ② 「営業中のトレーニング強化」
- ③ 「P/Aによるセルフトレーニング」
- ④ 「マネージャーによる」
モチベーション
カウンセリング

ASW
Aスウィングマネジャー

・全時間帯のシフト責任者

SWM
スウィングマネジャー

・OPEN DAYシフト責任者
として任せることができる

- ・オペレーションコントロールの運営ができる
 - ・「時間管理、自己管理、アピランス」ができる
- (スウィングマネージャーへのチャレンジは
トレーナーとスターの両方の承認後となる)

社員登用への道

(Mgr.トレーナー) (2nd A.Mgr.)
(マネジメント力)

ランク資格		T トレーナー	CC Cクルー	BC Bクルー	AC Aクルー	TR トレーナー	ST スター	ASW Aスウィングマネジャー		
キャリアパス プラン 目標	トレーニングの ポイント	・仕事に取り組む基本姿勢を 習得する ・積極的なチャレンジの 姿勢を身につける ・ツールの使い方を習得する (作業を覚える)	・Tで学んだ失敗しやすい ポイントを基礎にして 完全作業ができる力を 身につける (一人でできる)	・Cの(一人でできる)を 基礎にして、感じの良い 応対を身につける ・スピードアップ (少し忙しい時間にできる)	・他のクルーの見本となる ・シフト貢献度が高い ・他のクルーから信頼されて いる ・コミュニケーション能力が ある (忙しい時間に一人でできる)	・Aクルーまでの トレーニングができる ・チームワーク (トレーニング)	・お客様満足度実践係が できる ・S.L.M (ストアレベルマーケティング) の推進者となる (店舗の代表者)	・OPEN DAYシフト責任者 として任せることができる ・オペレーションコントロールの運営ができる ・「時間管理、自己管理、アピランス」ができる (スウィングマネージャーへのチャレンジは トレーナーとスターの両方の承認後となる)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">社員登用への道</div>	
	トレーニング 目標 別 格	・社内規律、雰囲気慣れる ・オペレーションについて 「知った」「覚えた」段階 ・セルフトレーニングができる	・確実なオペレーションを 適正なスピードで身に つけさせる	・基本業務が確実にできる ・P/Aの仕事の知識と技術習得 ・ピーク時の対応能力 ・アイドル時の対応能力 ・チームプレーの見本	・ピーク時のフロアコントロール ・オープン、クローズ業務 ・標準、スピード以上の業務と 無駄のないオペレーション	・スピード、確実性、タイミング ・トレーニングの4STEPが 実行できる ・生産性のある優先順位が 決定できる	・スピードレベラA基準 ・Q.S.C+Vの維持と向上を図る ・S.L.Mを継続的に実行する	・店舗オペレーションを確実に 行う(デイリー業務) ・リーダーシップの発揮		
基本業務 遂行 責任		・アピランスが良い ・社会人として挨拶ができる ・アイコンタクトとスマイル ・時間を守る ・メモと復唱 ・7大用語の使用	・基本業務が一人でできる (完全作業) ・率先して行動ができる <基本業務> ・モラル ・体験会資料の準備 ・資料請求の対応 ・必要備品の発注、発送 ・帳票関連の入力 ・各種メール送信	・基本業務をすべて 任せる事ができる ・スピーディーに完全作業 できる 中級業務が一人でできる <中級業務> ・ネットショップからの注文対応 ・代理店からの注文対応 ・帳票関連の作成	・Q.S.Cレベルのチェックと 厳守ができる ・トレーナーとしての自覚が あり、リーダーシップが 発揮できる ・トレーナー、Cクルーの 教育ができる ・周辺に対しての注意と 問題の解決力がある ・上級業務が一人でできる <上級業務> ・社外との対応 ・体験会の対応 ・DM発送の手配	・トレーニングの4STEPが 実行できる ・トレーニングの計画と実行 ・ピーク時のフロアコントロール (優先順位の決定) ・応用力と無駄のない オペレーション	・フロアコントロール ・クレームレス、社内の環境の 維持と向上 ・S.L.M活動で売上を+10% 獲得する ・CR活動の計画と実行	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">基本的な職務</div> <ol style="list-style-type: none"> ① フロアコントロール ② P/Aのトレーニングと育成 ③ 安全管理 ④ 日々の基本管理 OPEN-DAY-CLOSE ⑤ オペレーション(QSC)コントロール ⑥ オペレーションの帳票管理(日々) ⑦ 発注業務、検品、納品 ⑧ 現金管理 ⑨ マネージャーミーティングへの参加 ⑩ P/Aミーティング 		
トレーニング			トレーナーのトレーニング	Bクルーまでのトレーニング	Aクルーまでのトレーニング	トレーナー・スターまでのトレーニング				
時給	1,200円	1,200円~	1,250円~	1,300円~	1,400円~	1,400円~	1,500円~	1,600円~		
標準時間	20H	80H	140H	180H	200H	200H	400H			
プログラム	・オリエンテーション ・O.T.C(基本業務)	・フォローアップ オリエンテーション ・O.T.C(基本業務)	・O.T.C(基本業務) ・O.T.C(中級業務)	・O.T.C(基本業務) ・O.T.C(中級業務) ・O.T.C(上級業務)	・T.T.P (トレーナー・トレーニング・ プログラム)	・S.T.P (スター・トレーニング・ プログラム)	・SWM.T.P (スウィングマネージャー・トレーニング・ プログラム)			