

## 聊城市东昌商店

### 营业员服务规范（试行）

为开创商业工作的新局面，提高服务质量，改善服务态度，加强企业管理，促进两个文明建设，把服务工作提高到一个新的水平，力求使柜台服务逐步制度化，接待程序化，质量标准化，特制订本服务规范。

#### 一、营业前准备工作：

1. 营业员提前半小时进入营业室，对所在柜组进行安全检查，发现问题，要保护好现场，并及时报告保卫科。

2. 穿好工作服，戴好工作帽。

3. 搞好营业室内的卫生，做到地面净，柜台货架净，玻璃亮，商品无灰尘，出售入口商品的工具要消毒。

4. 充实好柜台货架商品，仓库有货，门市有售，保持花色品种齐全。

5. 检查价格标签，做到一货一签，货签对全。

6. 校正好度量衡器，做到准确灵敏。

7. 准备好服务用品，如：发票、圆珠笔、算盘、另钱及票证等，便宜工作。

#### 二、仪表、仪容：

8. 工作时间衣着要整齐，清洁、美观、大方，不袒胸敞怀，不穿奇装异服、背心、拖鞋，夏季不穿超短裙，田径运动裤头，冬季不穿长大衣、长围巾、不戴手套。

9. 仪容要端正，不留长指甲，不理怪发型，男不留胡须。

#### 三、柜台服务：

10. 接待顾客时，营业员要精神饱满，姿势端正，不抱肩插兜，



东倒西歪。做到：一人站中间，两人站两边，三人均开站，四人一条线，时刻准备接待好每一个顾客。

1.1 接待顾客中，要以国家主人翁的姿态，发挥主观能动作用。顾客进店，主动招呼；顾客询问，主动回答；顾客需要，主动服务；顾客要求，主动帮助。

1.2 根据不同的顾客，给予不同的称呼。要用好礼貌用语。如：“您来了”，“请您看一看”，“请您稍等一下”，“马上就来”，“我帮您挑一下吧”，“很抱歉”，或“非常抱歉”等。并把“您、好、请、谢谢、对不起、再见”十字的文明礼貌用语贯穿在交易过程中。

1.3 营业员要做到五不讲：即：有损顾客自尊心的话不讲；有损顾客人格的话不讲；埋怨、责怪顾客的话不讲；粗话、脏话不讲；讽刺、挖苦的话不讲。

1.4 拿递商品要及时迅速，轻拿轻放，学会“量体拿衣当，看脚拿鞋准”的技能。

1.5 碰到顾客较多时，要做到“接一、问二、联系三”的办法。即：营业员在接待第一位顾客的同时，向第二位顾客询问“您需要点什么？”顺便再和第三位顾客打招呼：“请您稍等，马上就来”。即使顾客久等一会也心情舒畅。

1.6 介绍商品要实事求是，并准确地介绍商品的产地、规格、质量、性能、特点等。

1.7 顾客选挑商品时要当好参谋。做到百挑不厌，百拿不烦。能试穿、试戴、试听、试看的商品，让顾客当场实验。

1.8 要做到唱收唱付、钱、票、物交待清楚，以免出差错。

1.9 顾客买多种商品，应主动帮助捆扎好，对易碎商品，要讲明注意事项，对笨重大件商品，送货上门。



20. 退换商品要热情接待。除按规定不能退换的商品外，其他商品只要不沾污，不变形，不影响出售的，一律不准予退换，不准以任何理由刁难顾客。对于确属不应退换的，也要耐心讲明道理，解释清楚。

21. 严格执行物价政策，出售商品要做到秤平，提满、尺码足，不少秤短两，克扣群众。不弄虚作假以次充好，硬性搭配。

22. 店内设公平尺、公平秤，接受群众监督。认真执行“短一补一，内部罚十”的规定。

23. 严格执行“食品卫生法”，不出售霉烂变质的食物。

24. 掌握业务技术，努力达到“一懂、二熟、三会、四快、五做到”。

一懂：懂得经营商品进、销、存的管理知识；

二熟：熟悉商品的品名、产地、规格、性能、质量、使用和保养方法。

三会：会结帐，会做表，会陈列商品。

四快：秤量快，计算快，包扎快，结算快。

五做到：周转快、费用低、品种多、计划超、利润高。

25. 当顾客买完商品离开柜台时，营业员要礼貌和蔼地说：“谢谢”，“请再来”，“请您带好东西”，“再见”等，使顾客感到商店的温暖。

#### 四、柜台纪律

26. 不在柜台内看书、看报、吸烟、吃东西。

27. 不冷落、顶撞、讥笑、讽刺顾客。

28. 不在柜台内喜笑、打闹、啦呱。

29. 不在柜台内会客长谈。



88  
30.不因结帐，点货不理睬顾客。

31.不在柜台内干私活，带孩子。

32.不坐着接待顾客。

33.不随意离开工作岗位，按时交接班，不迟到，不早退。

34.不挪借货款和票证，不自由购买或动用本柜台的商品。

35.不私分抢购紧销商品，走后门。

#### 五、商品陈列及卫生。

36.商品陈列要有代表性，系列性，季节性和艺术性。做到：整洁、丰满、醒目、美观大方。并达到“两条线三不见”。即：商品陈列一条线，明码标价一条线，商品不见灰尘，柜台内不见杂物，货架不见与营业无关的物品，地面经常保持清洁卫生无垃圾，无痰迹。

37.柜台内外、环境卫生，要经常打扫，做到每天一小扫，一周一大扫，划片包干；专人负责，保持经常。

38.营业员定期进行体格检查，出售食品的营业员，如有传染病，应及时调做其他工作。

39.出售食品要用夹子，达到一箱一盖。

#### 六、营业结束后的工作：

40.下班铃响后、要耐心接待好最后一位顾客，不要催促顾客出店。

41.认真做好日清月结，清点现金，票证，高档贵重商品要存放保险柜。

42.开好班后会，认真总结一天的工作，表扬好人好事，及时处理存在的问题。

43.搞好营业现场的清洁卫生，盖好商品，整理好用具，关好门窗，切断电源，做到人走灯灭。

44.营业员在离开营业室前，搞好交接班，并严格执行安全制度，做



好防火、防盗的工作。

· 一九八六年八月十八日