

聊城市百货大楼

营业员服务规范（试行）

为开创商业服务工作的新局面，做到适应改革、振兴经济、提高服务质量，改善企业经营管理，促进两个文明建设，使服务工作逐步实现制度化、文明化、科学化，特制订本服务规范。

一、班前准备

1. 按时进店，首先对所在岗位进行安全检查，复核商品定量。发现问题，保护现场，并立即报告领导。

2. 穿戴好工作服（帽），服务证章要佩戴在左胸醒目的地方，优秀服务员和服务值勤证要佩戴在服务证章之下，不准遮盖服务证章的号码。

3. 搞好柜台内外、营业用具及商品卫生。做到地洁柜净，商品无尘土，出售入口商品的工具要消毒。

4. 整理补充、陈列好当天货物，使商品、货架整齐丰满，美观艺术，并做到仓库有货，柜台有售。

5. 检查价格标签，做到明码标价，货签对位。

6. 检查校正度量衡器，做到准确、灵敏、无差错。

7. 备足零款零票，做到收找方便。

8. 整理准备好发货票、传票、圆珠笔、算盘等用品。并、好各种大小适宜的商品包装，捆扎用品，做到易于取用，方便工作。

二、仪表仪容

9. 工作时间衣着整洁，不准敞胸露怀，衣服折皱污秽；夏季禁止穿超短裙、田径运动裤头、背心、拖鞋，冬季不得穿长大衣、长围巾。

104
10. 仪容端正，清洁卫生，不留长指甲，男不留胡须，男女发型要美观、庄重、大方。

三、柜台服务

11. 做到全神贯注，精力集中，面向顾客，立姿正确，前不靠柜台，后不靠货架，手不插入衣袋，同时做到一人往班中间站，两人在班两头站，三人在班均匀站，四人在班一条线。各就各位，做好迎接顾客的准备。

12. 顾客来到柜台前，要以明朗端正的姿态主动迎接，做到“三主动，两到手”即主动热情先打招呼，主动当好参谋，主动介绍展示商品；将商品和找零款递到顾客手中。当顾客询问时，有问必答，耐心服务，业务忙时做到人不到话先到。

13. 根据不同顾客，采用恰当的称呼。如用“同志”、“老大爷”、“老六叔”、“小朋友”、“您想看什么”、“您想买什么”等尊称敬语，把“十字”文明礼貌用语贯穿到整个交易过程中，当顾客只看不买时，应当说，“欢迎您参观”“欢迎您光顾”。

14. 展示商品：要讲究技巧，注意展示姿态，显示全貌，便于顾客挑选。

15. 拿递商品要及时、迅速，轻拿轻放，不摔不扔，言行有理，并要学会量体拿衣、看脚拿鞋的技能。

16. 介绍商品要实事求是，要重点介绍商品的产地、特点、质量、性能、规格及使用和保养方法，不夸大优点，不隐瞒缺点。

17. 挑选商品，一般商品应拿出多个让顾客进行比较性挑选，对不便同时挑选的商品，要允许换挑，凡能试看试听、试穿、试戴的商品，要让顾客当场实验。技术性较强的商品要当场调试，做到耐心、细致。

18. 唱收唱付。自行收款时，接到顾客付款后应说，“您这是

“××钱”，找回钱票时应说，找您××钱，请拿好。集中收款应向顾客指明收款处的位置，说，您到××方向收款处交款。

19. 对买东西携带困难的顾客要帮着送下楼，送出国，送上车或送到家。

20. 包扎商品要做到结实、美观，顾客购买多种商品，应主动帮助捆扎，使其携带方便，对易碎商品要特别讲明注意事项，以保证商品不受损坏。

21. 柜台答询，文明礼貌，顾客要买的商品暂时无货，要告诉来货预计时间，或推荐同类商品预约登记，顾客对商品提出问题，不能解答时，应说，对不起，这个问题我暂时弄不清，请原谅。顾客询问某种商品的经营位置，应礼貌地说，请到×楼×处”，当顾客提出批评意见时，要虚心听取，并诚恳地说：“欢迎您提宝贵意见”；当顾客表扬或提出感谢时，应谦虚地说：“这是我们应该做的，请不要客气。”禁忌粗野语言，如“不知道”，“不许动”“都一样”，“你买吗”“自己看”“柜台里不是摆着吗”等等。

22. 退换商品要热情接待，同时做到三不计较，即不计较金额大小；买者卖者是谁，不计较态度好坏，不计较经手人，本着认真负责，实事求是的态度，除入口、儿童玩具、高档精密仪表、仪器等一般不予退换外，其他商品只要不沾污、不变形，不影响出售的一律准予退换，属于质量问题，错付货的情况，应向顾客道歉后退换。对于确属不应退换的，也要耐心解释说明不能退换的理由，不许以任何借口刁难顾客。

23. 严格执行物价政策，出售商品按标准计量单位明码标价，价牌上须有物价员审核印鉴，

24. 公平交易。称平、提满尺码足，计量准，不准私自变价或变相提价，出售商品不准以次充优，以副顶正，掺假使杂，硬性

116
99
搭配。

25. 店内设公平秤、尺，方便群众核对，认真执行“缺一补一，内部罚十”的规定。

26. 设置顾客意见簿，随时听取顾客的批评和建议，不断改进自己的工作。

27. 认真执行本店制定的各项便民措施。

(1) 增加经营连带性的代修配，安装剪裁。

(2) 降低零售起点，拆整卖零。

(3) 设《顾客缺货登记簿》采取进货、邮寄等方法，尽快满足顾客需要。能否解决都有回音。

28. 出售食品要严格执行“五四”制，不出售霉烂、变质食物。

29. 在接待顾客的过程中，努力学习业务技术，达到“一懂、二会、三熟、四快、五做到”。

一懂：懂得进、销、存环节。

二熟：熟悉商品的品名、产地、规格、性能、质量、使用和保养方法，熟悉顾客购买动向和要求。

三会：会算帐结帐，会捆扎包包，陈列商品，会简单修理。

四快：称量快，包扎快，计算快，结算快。

五做到：周转快，费用低，品种多，计划超，利润高。

30. 送别顾客。当顾客买卖完商品要离开柜台时，一方面要表示欢迎再来的心意，如说，您还需要买点什么”“请您带好东西”“再见”等；另一方面环视周围有没有顾客遗忘的东西，使顾客感到商店的温暖。

四. 组织纪律

31. 严格遵守柜台纪律

(1) 不迟到，不早退，不擅自离开工作岗位。

(2) 不顶撞顾客，吵嘴打架，讥笑、讽刺顾客等不礼貌的行为；

(3) 不在柜台内吸烟，吃零食，聊天，打闹，办私事。

(4) 不在柜台上会客长谈，看书看报，哼歌曲，吹口哨。

(5) 不带孩子上班。

(6) 不坐着接待顾客；

(7) 不因结帐、点货影响接待顾客。

(8) 不私分商品、走后门。

(9) 不克扣群众。

(10) 不泄漏经济机密。不赊销，不挪用公款。

32. 兑换钱票必须经第二者复核，亲友买所属柜台的商品，必须经第二者。对数量较大，品种较多的商品交易，收款、付货必须经第二者，以加强复核，避免出错。

33. 填写发货票，要内容齐全、清楚，台头要完整，以免发生差错，易于查询，禁止开假数假额，和给熟人补发票。

34. 严格交接制度，对确属长款要归公，短款时不能用长款相抵。

35. 不准提前结帐。

五、陈列卫生

36. 商品陈列要艺术，摆布要合理，突出重点，整洁、丰满、美观，醒目，样式新颖，经常更换，同时做到一条线，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，柜台货架不见与营业无关的用具。

37. 柜台内外：商品卫生要经常掸扫，做到每天一小扫，一

108
周一打扫，营业空闲时要随上货，随时打扫，同时要经常进行清查，检查商品（食品）卫生，保持商品无尘土，不污染，无虫蛀。

38. 个人卫生，要养成良好的卫生习惯，要经常洗澡，理发，换衣服，保持容貌整齐，不随地吐痰，当着顾客不挖鼻孔，挠痒、挖耳朵等。

六、班后工作

39. 下班铃响后，要耐心接待好最后一位顾客，不要催促顾客出商店。

40. 清点现金、票券，认真做好日清日洁。如有问题及时查找。

41. 高档贵重商品，如手表、照相机、计算器等要清点入柜锁好。

42. 开好班后会，认真总结一天的工作，做到好人好事有人夸，坏人坏事及时抓。

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

44. 营业员在离开柜台前，严格执行安全制度，做好防火、防盗的检查。

1986年7月12日 修 订