

零售店

柜台服务技巧

LING SHOU DIAN
GUI TAI FU WU JI QIAO

●后东升 周伟/主编



海天出版社
Haitian Publishing House

商店细节成败丛书

零售店

柜台服务技巧

LING SHOU DIAN
GUI TAI FU WU JI QIAO

主编：后东升 周 伟

编委：樊丽丽 吴金圣 凌 涵 孔伟明

张兴华 李宏伟 王京豫 朴 燕

龚 剑 彭镇坤 周 燕 李爱玉

高 峰 张焕强 贾朝娟 祁雪峰



海天出版社
Haitian Publishing House

图书在版编目 (CIP) 数据

零售店柜台服务技巧/后东升, 周伟主编. — 深圳: 海天出版社, 2007.8

(零售店细节成败丛书)

ISBN 978-7-80697-988-4

I. 零… II. ①后… ②周… III. 零售商店—商业服务 IV. F713.32

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第094159号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑: 陈 炯 (cj333@21cn.com)

廖 译 (jly359@yahoo.com)

责任技编: 钟愉琼 封面设计: 付承凤

邮购电话: 0755-83460397

深圳市希皇印务有限公司印刷 海天出版社经销

2007年9月第1版 2007年9月第1次印刷

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 13.5

字数: 250千 印数: 1—6000册

总定价: 80.00元 (共4册, 本册20.00元)

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

前言

零售店的柜台服务是一项程序性、技术性的工作，也是一种艺术性、心理性的服务行为。

作为一种艺术性、心理性的服务行为，柜台服务包括以下一些基本内容：

一、履行岗位职责：认真做好营业准备工作；遵守劳动纪律，真正做到规范化服务，做到礼貌待客，公平服务；执行零售店的管理制度，做到账货相符；了解顾客需求，掌握市场变化和商品需求情况；提出合理化进货计划；认真执行服务项目与便民措施；认真执行零售店所规定的商品价格；搞好四防安全，重点防火、防盗，要熟记防火通道、路线，以备应急，灵活导购，以备防盗。

二、秉承职业道德：接待顾客一视同仁、主动热情、耐心周到、细致；买卖公平，童叟无欺；宣传商品实事求是，不欺骗顾客；听取顾客意见，不断改进服务工作。

三、掌握文明用语：掌握基本文明用语十个字；掌握柜台服务用语十句话；坚持柜台服务用语五不讲。

四、注重着装仪表：着装整洁，美观大方；仪表文雅，美观大方，和蔼亲切；姿势端正，自然，精神集中。

五、遵守纪律：遵守柜台纪律十不准。

六、精通业务技术：营业员要做到“一懂、四会、三快、八知道”，即懂促销环节，会结账、会计算、会操作、会检修，算账收款开票快、计量付货快、包装捆扎快，知道商品的品名、单价、产地、规格、性能、用途、特点、保养和使用方法。

作为一项程序性、技术性的工作，柜台服务包括以下基本程序：



一、营业准备：按时进店，互相问候；准时参加班组列队点名，接受当日任务；清扫卫生，做到三洁四无一净；检查品种，充实补充品种，提货，上货，做到库有柜台有，出齐摆全，商品陈列美观大方，丰满艺术，便于顾客挑选；检查价签，做到货签对位，标价准确无误，备好找零数；备好包装用品，售货工具；检查校正衡器、仪器的准确度、灵敏度；整理着装，仪表仪容，佩带好服务牌号；开业前3分钟定岗定位，准备迎接顾客进店。

二、营业接待：迎接顾客要主动打招呼，语言动作要有礼貌，要尽可能做到：“接一待二联系三”；实事求是介绍商品，同时也要介绍系列性、连带性商品；根据商品的花色、式样、规格等不同特点展示商品；顾客购买商品时，要主动地帮助挑选，做到多挑不厌，不怕麻烦，提供方便，当好参谋；应该包扎的商品要按不同商品的不同特点，主动采取相应的包扎方法，做到牢固美观，便于携带；收找货款要唱收唱付，交待清楚；递交商品要轻拿轻放，不扔不摔；顾客购买商品结束时要向顾客告别，语言适度，有道别声。

三、营业收场：清点货款、票据、下账、结账、写好交款折，并经二人复核后，由当班者将货款递交财会，做到日结日清；闭店后，清理售货现场，注意四防安全。

四、商品退换：做到买、退、换商品一样热情；确因产品质量问题，要求退换时应给予退换，并及时反应给部门经理或厂家联系处理；对没有保持原样和不符合退换的商品，要耐心向顾客解释，说明原因，如顾客坚持退换，应协助顾客找本部门主管经理解决，严禁与顾客在营业现场争吵。

以上涵盖了零售店柜台服务的主要环节，也是全书的主要内容。有不当之处，欢迎读者批评指正。

目 录

第1章 柜台服务人员职业定位	1
第一节 柜台服务人员职业定位	2
一、柜台服务人员的作用	2
二、柜台服务人员素质	3
三、提高柜台服务质量	6
第二节 柜台服务用语及礼仪	9
一、柜台服务用语	9
二、柜台服务人员体态语言	15
三、柜台服务人员失礼及其处理	17
四、柜台服务人员仪容仪表	18
第三节 柜台服务待客技巧	21
一、分析顾客的购买心理	21
二、了解顾客的特点与情况	24
三、待客与导购技巧	26
四、柜台服务操作技巧	30
第2章 柜台导购技巧	35
第一节 柜台导购程序	36
一、营业前的准备	36
二、营业中的服务	39



三、营业结束后的工作	41
第二节 顾客接待技巧	44
一、待机	44
二、初步接触顾客	45
三、商品展示	48
四、商品介绍	50
五、达成交易	56
六、送别顾客	61
第三节 导购服务技巧	62
一、辨认真假顾客	62
二、与顾客打成一片	63
三、询问的技巧	65
四、学会倾听	66
五、正确处理“不”	67
六、适当赞美顾客	69
第四节 处理顾客异议	71
一、如何对待顾客异议	71
二、顾客异议处理方法	72
第五节 处理顾客抱怨	75
一、处理顾客抱怨的重要性	75
二、了解引致顾客抱怨的原因	76
三、顾客抱怨处理规范	79
四、预防顾客抱怨	84
第六节 走出服务的误区	88
一、卖场上的禁忌	88
二、容易犯的毛病	89
三、错误的认识	90
第3章 柜台服务技巧	93
第一节 柜台服务礼节	94

一、柜台服务用语	94
二、柜台服务语言表达艺术	101
三、柜台服务行为仪态	102
第二节 柜台服务基本规范	107
一、柜台服务基本要求	107
二、柜台推销技巧	111
三、介绍商品的技巧	113
四、商品成交阶段的服务技巧	118
五、商品售后阶段的服务技巧	119
第三节 柜台服务质量管理	122
一、柜台服务态度	122
二、柜台服务方法	123
第4章 超市收银服务技巧	133
第一节 收银操作规范	134
一、常用收银步骤	134
二、收银操作须知	143
三、便利店收银台服务范围	145
第二节 收银员基本知识	147
一、现金收银	147
二、磁卡收银	147
三、信用卡收银	148
四、支票收银	149
五、点钞方法	150
第三节 收银机与条码/消磁知识	153
一、收银机知识	153
二、条码知识	155
三、POS机设置	156
四、消磁系统知识	159
五、收银POS介绍	160

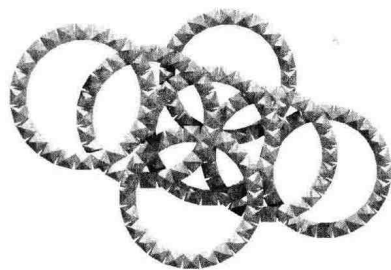


第四节 收银员服务规范与技巧	162
一、超市收银员的操作规范和服务规范	162
二、收银员服务要点	165
三、收银作业技巧和待客要领	169
四、收银常识及其行为	175
第五节 收银中各种事件的处理	178
一、发生收找款差错的处理	178
二、其他事件的处理	179

第1章



柜台服务人员职业定位





第一节 柜台服务人员职业定位

一、柜台服务人员的作用

商品销售是通过柜台服务人员的服务性劳动和技术性劳动来实现的，营销活动最大的特点是其劳动的特殊性即提供服务。服务就是指不以实物形式，而以提供劳动的形式来满足人们的某种需要。消费者在购物活动中，不仅要得到物质上的满足，还要得到心理上的满足。因此，在营销活动中，柜台服务人员的职业特点就是要尊重顾客自我意识。

柜台服务人员是生产与消费的信息传递者，履行着引导生产、指导消费的职责。柜台服务人员在销售过程中，能直接观察和了解到顾客对商品的态度、意见和要求，消除顾客对某些商品的排斥心理，使企业信息渠道通畅。

一方面，从消费者角度出发，柜台服务人员代表着零售店的利益，负责把商品出售给顾客，引导消费，完成商品从生产到消费的最关键的环节；另一方面，从企业角度看，柜台服务人员又代表着顾客的利益，把顾客对商店和商品的意见、要求及时传达给企业，以利经营者改变经营方式，满足市场动态发展需求。柜台服务人员的作用体现在以下诸方面：

（一）代表着零售企业的形象

零售业的柜台服务人员是与顾客面对面接触的第一个人，也是最高频率的人。柜台服务人员在经营活动中，不仅仅是把商品出售给顾客，而且通过自己的言谈举止、仪表着装等反映零售企业的一个总体印象，以增强企业的感召力、影响力，传播企业的形象。

（二）实现零售业使命

零售企业具有指导消费、引导生产的功能。如果没有柜台服务人员，这一职能难以得到实现。因为只有柜台服务人员在商品交易过程中，对顾客进行仔细的商品知识介绍，耐心地宣传，才能直接观察和了解到顾客对商品的真实

态度、想法和要求，并将所掌握的顾客要求信息及时地反馈给生产者，改进生产，真正使生产、流通、消费形成统一整体，发挥零售业在这一链条中的“桥梁”纽带作用。

（三）满足顾客的需要

顾客进入商店购买商品，不仅仅是对商品的单纯购买，还希望得到关于所购买商品的相关知识，以便决策是否购买。无人售货的商店只满足顾客的一半需要，而人员销售才能满足顾客的全部需求。

（四）扩大零售业销售

在许多人眼里，柜台服务人员只不过是按顾客要求的取货者。殊不知顾客在购物过程中，如果得不到柜台服务人员的帮助，他们的购买希望就会落空，一无所获地离开商店。柜台服务人员通过对顾客的周到服务和热情帮助，用自己的人格魅力吸引了众多的消费者，使顾客乐于在本商店购物，经常光临，从而成为商店的经常性甚至是忠诚的顾客。柜台服务人员在交易中，与可以指望购买的顾客进行友好的交谈，热情地为顾客介绍有关商品的功能、构造与使用知识，给顾客以指导和促进，以便当场或今后做成这笔买卖，从而扩大销售。

山上可知，柜台服务人员并不是我们眼中传统意识里的帮助顾客取货者，他们用自己的言行影响着顾客，传播着文明，树立了商店形象。不管哪个行业，无论采用何种战略，所有的零售企业都不得低估柜台服务人员在帮助增加销售额上所起的举足轻重的作用。

二、柜台服务人员素质

零售企业提供的服务质量的高低主要取决于服务员主观能动作用的大小和技巧的高低。员工服务技巧的娴熟程度及运用程度都会对服务质量产生直接影响。

要恰当地选择柜台服务人员，零售企业必须确定选择标准，对柜台服务人员的期望，零售企业寻求的是流动性不大、缺勤少、销售能力强的劳动力吗？除非你懂得对柜台服务人员的要求，否则，肯定会得不到具有相当水平的柜台服务人员的。

（一）柜台服务人员素质标准

1. 柜台服务人员职业道德标准

职业道德，就是柜台服务人员在接待顾客时所应遵循的职业行为准则。它的



核心是为顾客服务，向消费者负责，并通过全体柜台服务人员的一言一行，表现出对顾客的服务精神、反映出企业的精神面貌。

柜台服务人员必须做到：

△热情服务，礼貌待人。柜台服务人员的根本宗旨就是为顾客服务，因此应本着为顾客服务的精神，主动、热情、周到地为顾客服务。

△要从各方面提高服务质量。包括：

(1) 正常的服务，即在商品购销活动中热情、公平、周到、负责；

(2) 多功能服务，即提供与公司销售有关的连带的服务以满足顾客的多种需要；

(3) 专项服务，就是为服务对象提供特殊的需要。

△平等待客。对顾客应一视同仁，不厚此薄彼，不以衣帽取人，做到生人熟人一个样，大人小孩一个样，本地顾客外地顾客一个样。

2. 柜台服务人员性别与年龄标准

挑选销售人员的工作中，对申请人的性别、年龄的考虑是相当重要的，而不同的行业，对柜台服务人员的性别、年龄的要求，是不相同的。比如：音像商店的主要供应对象为一二十岁的青少年，因此，选用30岁以下的销售人员多半是有好处的；高级妇女时装商店的主要供应对象，是18岁至30岁的有职业的和上层社会的妇女，因此，多半是不能指望选用下层社会阶层的45岁以上的销售人员的。零售店可以根据本身的业务经营需要，从谋求柜台服务人员职位的申请人中予以筛选。

3. 柜台服务人员文化程度标准

零售商店销售的许多产品在技术上是比较复杂的，比如微型计算机、电视机、微波烘箱、35毫米照相机、DVD机等等。懂得这些商品知识的柜台服务人员，对这些商品的销售是很有帮助的。同样，零售商店的柜台服务人员要对顾客的有关询问，做出满意的解答，这也需要具有一定的文化知识和才智。

(二) 柜台服务人员业务素质

业务素质包括：

1. 柜台服务人员业务知识

主要包括商品的购进、验收、销售、保管、盘点和损溢处理及价格管理等环节的业务内容。因此，柜台服务人员必须从实际出发，熟练掌握各个环节的基本

业务知识。同时，作为现代零售企业柜台服务人员，对企业经营策略、市场预测决策等知识也应熟知。

2. 柜台服务人员商品知识

柜台服务人员天天和商品打交道，必须熟悉商品知识。熟练掌握商品知识，有利于搞好优质服务。柜台服务人员要掌握商品知识，最基本的是要知道商品的编号、品名、产地、规格、特性、价格、使用和保管方法。

（三）柜台服务人员能力素质

柜台服务人员特殊的能力结构，是由其本职活动的内容所决定的。柜台服务人员的本职工作大体包括以下几方面：

- △观察顾客的购买动向，探索顾客需求；
- △与顾客互通信息，判断顾客的心理现象；
- △介绍、展示商品，协助顾客挑选；
- △技术性操作。

1. “征服”顾客的能力

顾客在选购商品的过程中，既有对商品的需求，又有对服务的需求。顾客进店是为了购买商品，但是，高明的柜台服务人员通过一次热情、周到、公平、迅速的优良服务，能够使顾客感到好像买的不是商品，而是享受。购买一次商品，就被柜台服务人员的优良服务所“征服”，成为这位柜台服务人员所拥有的忠实顾客中的一员。因此，现代柜台服务人员应是能够“征服”顾客的高明的“销售工程师”。

2. 观察能力

具有敏锐而深刻的观察能力，是优秀柜台服务人员所不可缺少的重要心理品质，对做好营业工作具有重要意义。根据观察能力的不同，柜台服务人员的类型可分为：综合、分析、综合分析三种。

有良好能力（观察）的柜台服务人员，不会加入任何主观偏见与情感，能全面掌握事物的真相。比如：一些善于观察的柜台服务人员，不但能从消费者的言行举止、面部表情和视线准确地判断消费者的意图与需求，还由此了解到消费者的兴趣指向和气质特点，从而采取相应的接待方法；同时也能迅速地掌握消费者的心理变化，灵活运用各种心理策略进行诱导购买行为或满足其心理欲求；还能观察到某些消费者无益的激情爆发的预兆，及时采取措施防患于未然。



3. 吸引顾客的能力

柜台服务人员应以其优美的姿态、甜美的微笑、文雅的举止、礼貌的用语、热情的招呼、熟练的服务技巧，对顾客产生一种无形而又巨大的吸引力。

4. 注意能力

由于柜台服务人员所处的特殊的劳动环境，要求柜台服务人员不但有稳定的注意能力，而且还要懂得注意力的灵活运用与分配转移。可以说，这是一个柜台服务人员要在营业活动中取得成效的必备条件之一。

例如，当顾客流动时，柜台服务人员应有目的地分散自己的注意力，把注意的区域尽量扩大，以便掌握顾客动态，及时捕捉顾客的环境商品或注目橱窗后的各种反应，即使在做售前准备工作时，也应把注意力较多地分配在这方面。

5. 良好的表达能力

主要表现在介绍商品和答复顾客问题时言语表达的表现力、吸引力、感染力和说服力。要发挥这种表达能力的影响功效，要求柜台服务人员不仅具有动听宜人的声调，掌握广泛的知识丰富的词汇，还能善于运用合乎逻辑、流利畅通的讲述和易于理解、易于接受的喻意，针对不同接待对象的心理特点变换表现方式和情感成分。可以说，柜台服务人员的表达能力，综合地反映出他们的知识技能、思维能力、记忆能力、想象能力、鉴别能力等，它很大程度上决定了柜台服务人员的服务质量和经营效果。因为，如果柜台服务人员缺乏应有的表达能力，言语冗长累赘、含混难懂，或者空洞呆板、无声无色，那是不容易吸引顾客和感动顾客的，甚至有可能导致顾客各种无益的心理活动，影响购买的情绪和行动，并在心日中留下对柜台服务人员乃至商店的不良印象。

三、提高柜台服务质量

从上班第一天起，每一名新进人员在上班的头一个月，都要先接受服务训练。此一训练的目的在于使每一个人了解商业销售的生存是系于客户的满意。零售企业要对员工进行服务技巧的培训，使之真正具备高超的行业素质，敬业乐业以促进企业整体效益提高。

（一）柜台服务质量的内涵

柜台服务质量的高低就取决于个人服务意识、态度、知识和技巧等多方面因素。

1. 服务意识

服务意识是柜台服务人员做好服务工作的思想基础。

2. 服务态度

服务态度以服务意识为基础，是柜台服务人员为顾客服务的认识、情绪的表现，以及行为倾向。

3. 服务技术与技巧

柜台服务人员为顾客服务的技术是其商品知识、心理学知识、计算能力、书写能力、包扎技术等方面的综合体现。

（二）零售企业服务质量的内涵

条件大致相同的情况下，优质服务已成为增强竞争能力、提高经济效益的重要手段，显示出旺盛的生命力。

服务质量是指零售商业企业在商品销售过程中为消费者服务的综合水平。

服务质量既有物质内容，又有服务方式和态度。

离开了商品，谈不上服务质量，但是经营大量的商品，而服务方式、方法简单，服务态度生硬，服务设备简陋，就难以提高服务质量，就会影响商品销售。

组织商品是提高服务质量的基础，购买方便是提高服务质量的手段，服务态度是提高服务质量的表现。

服务质量的具体内容应包括：

1. 经营品种要适销对路

商品是提高服务质量的物质基础，没有一定的商品，提高服务质量就是一句空话。要提高服务质量，首先是要使消费者买到称心如意的商品。

2. 服务方式应方便顾客

提高服务质量，不仅要求商品备齐备足，而且还要有方便群众购买的服务方式。在售货方式上，应根据既要便于顾客选购，又要保证商品安全的原则，注意做到宁愿自己麻烦，不让顾客为难。

3. 设置多种服务项目

商店在经营过程中，本着讲求实效、符合经济核算的原则，增添一些与商店经营范围有连带关系的服务项目，做到“以卖为主，兼顾其他”。

4. 态度热情，文明礼貌

柜台服务人员的服务态度与服务质量紧密相关。所谓服务态度，就是指柜台



服务人员在为顾客服务的过程中应持的态度，它主要包括：主动、热情、耐心、周到。

（三）企业服务质量决定于柜台服务质量

顾客来到商店，不仅看服务设施、看商品，也看人员的服务态度。如果柜台服务人员语言热情、态度和蔼，会使顾客感到宾至如归，决定在这里购买商品。相反，柜台服务人员为顾客不屑一顾、感情冷漠、语言生硬，顾客会感到话难谈、货难买，不问自退，另寻他处购买，商店就会失去顾客。

顾客能否到某店购买商品，除了商品、环境因素外，柜台服务就是决定性因素。柜台服务人员微笑服务，向顾客表达亲切、友善、礼貌和关怀，给顾客以精神的愉悦，使顾客感到购物的快乐，并把这种快乐凝固在商品上，下次购物不自觉地就会来到这个商店。

保持良好店容店貌。店堂要整洁，商品陈列要丰满，衣着要干净大方。

柜台服务人员对自己所经管的商品知识应该熟知，不能够对顾客询问商品说“不”，而应有问必答，符合事实，符合情理。虽然市场上的新商品日益增多，但柜台服务人员都要先于顾客学习，掌握其性能、特征、操作方法及禁止项目等，以便能够向顾客传播。柜台服务人员也要练就速算技术，迅速准确计算价格；正确书写出来；对商品包扎达到美观、结实、方便顾客携带。这样才能使顾客对购买商品的过程感到满意。