

# 商场 员工 培训

各类百货商场商厦企业员工岗位培训全书

员工职业化训练专家组 编写

## 一本通



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

建设培训体系  
创建学习型企业 培养员工敬业精神



# 商场员工培训

各类百货商场商厦企业员工岗位培训全书

员工职业化训练专家组 编写

## 一本通



中国经济出版社  
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

创建学习型企业 培养员工敬业精神

建设培训体系



**图书在版编目 (CIP) 数据**

商场员工培训一本通 / 员工职业化训练专家组编写. —北京: 中国经济出版社, 2006. 5

ISBN 978 - 7 - 5017 - 7471 - 5

I. 商... II. 倪... III. 商业企业—职工培训 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 027236 号

---

**出版发行:** 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

**网 址:** WWW. economyph. com

**责任编辑:** 陈 骝 (E-mail: chen liu\_ bj@sohu. com)

**电 话:** 13621098588

**责任印制:** 石星岳

**封面设计:** 红十月工作室

**经 销:** 各地新华书店

**承 印:** 北京市地矿印刷厂

**开 本:** 787mm × 960mm 1/16

**印 张:** 23

**字 数:** 373 千字

**版 次:** 2007 年 1 月第 1 版 **印 次:** 2007 年 1 月第 1 次印刷

**书 号:** ISBN 978 - 7 - 5017 - 7471 - 5/F · 6027

**定 价:** 49.00 元

---

**版权所有 盗版必究 举报电话:** 68359418 68319282

**服务热线:** 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

# 刻不容缓的培训

有些迹象的出现和员工不适当的工作表现，往往暗示着培训的紧迫性和必要性：

- ✦ 顾客的不满和投诉增多；
- ✦ 内部管理有些混乱；
- ✦ 高消耗，高成本；
- ✦ 低利润，低效率；
- ✦ 优秀员工的跳槽流失；
- ✦ 员工士气低落，抱怨牢骚滋生；
- ✦ 过多的旷工，设备的损坏，低质量的产品和服务。

## 员工培训的十大好处

- 快出人才、多出人才、出好人才。
- 获得更高昂的士气和战斗力。
- 减少员工的流动率和流失率。
- 更有效、容易地督导员工。
- 最大程度地降低成本。
- 塑造更完美的企业文化。
- 强化员工敬业精神。
- 保证顾客的最大满意。
- 更有利于胜过竞争对手。
- 赢得更好的企业形象和经济效益。

## 内容简介

商场以其新颖规划、高档配置在零售业中独占一片天地，而优秀的员工是聚合和发挥这些优势的关键要素。本书详细阐述商场营业员、收银员、促销员、服务台、采购员等不同岗位的工作技能与技巧，具有系统性、实用性、标准化等特点，是各大小百货商场、商厦完善自身培训体系的实用培训课程，也是各岗位员工自我修炼和进修的最佳范本。



责任编辑：陈 骝

出版咨询：E-mail: chenliu\_bj@sohu.com

手 机：13621098588

封面设计：红十月设计室  OCTOBER STUDIO  
hongshiyue@vip.sina.com

# 目 录

## 第一章 商场员工职业素质培训

|                    |    |
|--------------------|----|
| 第一节 商场员工必备素质 ..... | 3  |
| 一、基本工作素质 .....     | 3  |
| 二、顾客至上的理念 .....    | 4  |
| 三、优质服务意识 .....     | 5  |
| 第二节 商场员工基本礼仪 ..... | 7  |
| 一、仪容修饰 .....       | 7  |
| 二、着装要求 .....       | 10 |
| 三、姿态礼仪 .....       | 11 |
| 四、微笑礼仪 .....       | 13 |

## 第二章 商场营业员岗位培训

|                    |    |
|--------------------|----|
| 第一节 营业员职业定位 .....  | 17 |
| 一、营业员的岗位职责 .....   | 17 |
| 二、营业员职位要求 .....    | 18 |
| 三、营业员的角色定位 .....   | 21 |
| 第二节 售前准备作业培训 ..... | 23 |
| 一、售前心态调整 .....     | 23 |
| 二、工作用具佩戴 .....     | 24 |
| 三、售前商品检查与准备 .....  | 25 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| 第三节 顾客心理把握培训 ..... | 27 |
| 一、顾客的几种购买动机 .....  | 27 |
| 二、影响顾客购买的因素 .....  | 29 |
| 三、顾客的购买行为 .....    | 32 |
| 四、各类顾客的消费心理 .....  | 33 |
| 第四节 顾客接待技巧培训 ..... | 36 |
| 一、做好时机等待 .....     | 36 |
| 二、接近顾客的最佳时机 .....  | 38 |
| 三、接近顾客的方法 .....    | 39 |
| 四、获得顾客的好感 .....    | 41 |
| 五、接待顾客的语言技巧 .....  | 44 |
| 第五节 商品推介技巧培训 ..... | 46 |
| 一、商品介绍与说明 .....    | 46 |
| 二、做好商品的展示 .....    | 48 |
| 三、向不同类型顾客推介 .....  | 50 |
| 第六节 异议处理技巧培训 ..... | 54 |
| 一、异议处理的方法 .....    | 54 |
| 二、异议处理的时机 .....    | 57 |
| 三、不同类型异议的处理 .....  | 58 |
| 第七节 促成成交技巧培训 ..... | 62 |
| 一、识别成交信号 .....     | 62 |
| 二、促成成交技巧 .....     | 63 |
| 三、附加销售技巧 .....     | 66 |
| 四、商品包装要点 .....     | 67 |
| 五、做好送别服务 .....     | 70 |

### 第三章 商场收银员岗位培训

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 第一节 收银员岗位职责 .....   | 75  |
| 第二节 商场收银知识 .....    | 75  |
| 一、POS 系统知识 .....    | 75  |
| 二、收银机知识 .....       | 78  |
| 三、条形码知识 .....       | 81  |
| 四、消磁系统知识 .....      | 85  |
| 五、其他收银概念 .....      | 87  |
| 第三节 收银工作规范培训 .....  | 88  |
| 一、收银作业流程 .....      | 88  |
| 二、现金室工作程序 .....     | 92  |
| 第四节 具体收银作业培训 .....  | 96  |
| 一、收款服务 .....        | 96  |
| 二、点钞技巧 .....        | 99  |
| 三、伪钞识别 .....        | 102 |
| 四、大钞预收操作 .....      | 103 |
| 五、设零与兑零操作 .....     | 105 |
| 六、收银错误处理 .....      | 106 |
| 七、收银员情景服务 .....     | 108 |
| 第五节 其他收银作业规范 .....  | 110 |
| 一、票据收取处理 .....      | 110 |
| 二、顾客抱怨应对 .....      | 111 |
| 三、离开收银台操作要点 .....   | 113 |
| 四、应收票据、应收账款处理 ..... | 113 |

### 第四章 商场促销员岗位培训

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 第一节 促销员岗位职责 ..... | 117 |
|-------------------|-----|



|                    |     |
|--------------------|-----|
| 第二节 价格促销 .....     | 118 |
| 一、价格促销的特点 .....    | 118 |
| 二、价格促销的适用情况 .....  | 119 |
| 三、价格促销的形式 .....    | 119 |
| 四、价格促销实施要点 .....   | 121 |
| 第三节 演示促销 .....     | 123 |
| 一、演示促销的特点 .....    | 123 |
| 二、演示促销的适用产品 .....  | 124 |
| 三、现场演示工作内容 .....   | 124 |
| 四、演示促销的技巧 .....    | 125 |
| 第四节 赠品促销 .....     | 128 |
| 一、赠品促销的特点 .....    | 128 |
| 二、赠品促销的主要形式 .....  | 129 |
| 三、赠品选择的原则 .....    | 130 |
| 四、赠品促销的实施要点 .....  | 131 |
| 第五节 免费试用 .....     | 133 |
| 一、免费试用的特点 .....    | 133 |
| 二、免费试用的实施要点 .....  | 134 |
| 第六节 抽奖促销 .....     | 135 |
| 一、抽奖促销的特点 .....    | 135 |
| 二、抽奖促销的主要形式 .....  | 135 |
| 三、抽奖促销的实施要点 .....  | 137 |
| 第七节 节假日促销 .....    | 139 |
| 一、节假日促销的特点 .....   | 139 |
| 二、节假日促销的形式 .....   | 140 |
| 三、节假日促销的实施要点 ..... | 141 |
| 第八节 橱窗陈列 .....     | 142 |

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 一、橱窗陈列的特点 .....    | 142 |
| 二、橱窗陈列的类型 .....    | 142 |
| 三、橱窗陈列的设备与用具 ..... | 143 |
| 四、橱窗陈列的实施要点 .....  | 144 |

## 第五章 商场服务台岗位培训

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第一节 服务台人员岗位职责 .....  | 149 |
| 第二节 存取包服务培训 .....    | 149 |
| 一、存取包服务规范 .....      | 149 |
| 二、意外事故处理 .....       | 150 |
| 第三节 播音服务培训 .....     | 151 |
| 一、播音员的必备素质 .....     | 151 |
| 二、商场播音的内容 .....      | 151 |
| 三、商场播音的流程 .....      | 152 |
| 四、商场播音的原则 .....      | 154 |
| 五、播稿要求与规范 .....      | 154 |
| 第四节 赠品发放培训 .....     | 155 |
| 一、赠品发放原则 .....       | 155 |
| 二、赠品发放流程 .....       | 156 |
| 三、赠品库存管理 .....       | 156 |
| 第五节 发票开具规程培训 .....   | 157 |
| 第六节 售后服务培训 .....     | 158 |
| 一、送货服务 .....         | 158 |
| 二、安装服务 .....         | 159 |
| 三、“三包”服务 .....       | 160 |
| 四、跟踪服务技巧 .....       | 161 |
| 第七节 顾客商品退换处理培训 ..... | 163 |

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| 一、商品退换范围 .....            | 163        |
| 二、商品退换流程 .....            | 164        |
| 三、商品退换服务技巧 .....          | 165        |
| <b>第八节 顾客投诉处理培训 .....</b> | <b>166</b> |
| 一、顾客投诉的几种原因 .....         | 166        |
| 二、顾客投诉的处理原则 .....         | 168        |
| 三、顾客投诉的处理态度 .....         | 169        |
| 四、顾客投诉的处理步骤 .....         | 170        |
| 五、不同形式投诉的处理技巧 .....       | 174        |
| 六、不同类型投诉的处理方法 .....       | 178        |

## 第六章 商场采购员岗位培训

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| <b>第一节 商场采购员岗位要求 .....</b> | <b>185</b> |
| 一、采购员职位要求 .....            | 185        |
| 二、采购员岗位职责 .....            | 185        |
| <b>第二节 商品采购计划 .....</b>    | <b>186</b> |
| 一、采购前市场调查 .....            | 186        |
| 二、采购策略确定 .....             | 189        |
| 三、采购模式选择 .....             | 191        |
| 四、采购程序确立 .....             | 193        |
| 五、采购时机确定 .....             | 194        |
| 六、采购批量决策 .....             | 196        |
| <b>第三节 筛选供应商 .....</b>     | <b>197</b> |
| 一、合格供应商的条件 .....           | 197        |
| 二、筛选供应商的原则 .....           | 199        |
| 三、了解供应商真实情况 .....          | 200        |
| <b>第四节 商品采购谈判培训 .....</b>  | <b>204</b> |

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| 一、采购谈判要素 .....             | 204        |
| 二、采购谈判内容 .....             | 205        |
| 三、采购谈判技巧 .....             | 208        |
| 四、采购合同签订 .....             | 209        |
| 五、采购谈判的注意事项 .....          | 211        |
| <b>第五节 商品运输培训 .....</b>    | <b>213</b> |
| 一、遵循运输原则 .....             | 213        |
| 二、选择运输方式 .....             | 214        |
| 三、确定运输路线 .....             | 216        |
| 四、贵重及危险品运输 .....           | 217        |
| <b>第六节 商品验收技巧培训 .....</b>  | <b>218</b> |
| 一、商品验收程序 .....             | 218        |
| 二、商品验收内容 .....             | 220        |
| 三、商品验收作业要点 .....           | 221        |
| <br><b>第七章 商场仓管员岗位培训</b>   |            |
| <b>第一节 商场仓管员岗位职责 .....</b> | <b>225</b> |
| <b>第二节 仓库规划培训 .....</b>    | <b>225</b> |
| 一、商品储位规划 .....             | 225        |
| 二、仓库作业规划 .....             | 227        |
| <b>第三节 商品在库管理培训 .....</b>  | <b>229</b> |
| 一、商品库存原则 .....             | 229        |
| 二、仓库陈列标准 .....             | 231        |
| 三、仓库温湿度管理 .....            | 232        |
| 四、仓库安全管理 .....             | 233        |
| <b>第四节 商品进出库管理培训 .....</b> | <b>235</b> |
| 一、商品入库管理 .....             | 235        |



|                              |            |
|------------------------------|------------|
| 二、商品出库管理 .....               | 237        |
| <b>第五节 商品盘点作业培训 .....</b>    | <b>239</b> |
| 一、盘点基础知识 .....               | 239        |
| 二、盘点准备工作 .....               | 241        |
| 三、盘点作业要领 .....               | 242        |
| 四、盘点后结果处理 .....              | 244        |
| <b>第六节 商品退（换）货作业培训 .....</b> | <b>246</b> |
| 一、退（换）货标准 .....              | 246        |
| 二、退（换）货作业要点 .....            | 247        |
| 三、退（换）货作业流程 .....            | 248        |
| <br><b>第八章 商场工程人员岗位培训</b>    |            |
| <b>第一节 工程人员岗位职责 .....</b>    | <b>255</b> |
| <b>第二节 设备管理的内容 .....</b>     | <b>256</b> |
| 一、设备的购置与安装 .....             | 256        |
| 二、设备的正确使用 .....              | 257        |
| 三、设备的例行检查 .....              | 258        |
| 四、设备事故的处理 .....              | 258        |
| 五、设备维护与保养 .....              | 259        |
| <b>第三节 设备维修保养培训 .....</b>    | <b>260</b> |
| 一、配电维修保养 .....               | 260        |
| 二、电气设备维修保养 .....             | 261        |
| 三、空调设备维修保养 .....             | 262        |
| 四、日光灯常见故障排除 .....            | 266        |
| <b>第四节 设备安全使用培训 .....</b>    | <b>270</b> |
| 一、空调器使用 .....                | 270        |
| 二、对讲机使用 .....                | 272        |

|                  |     |
|------------------|-----|
| 三、扫描仪使用 .....    | 274 |
| 四、电脑设备使用 .....   | 275 |
| 五、电梯使用 .....     | 277 |
| 六、打价机使用 .....    | 278 |
| 七、人字梯使用 .....    | 278 |
| 八、安全设备使用 .....   | 279 |
| 九、电子防盗设备使用 ..... | 280 |

## 第九章 商场保洁人员岗位培训

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 第一节 保洁人员岗位职责 ..... | 283 |
| 第二节 商场保洁细则 .....   | 284 |
| 一、商场卫生要求 .....     | 284 |
| 二、清洁工作细则 .....     | 285 |
| 第三节 商场保洁内容 .....   | 286 |
| 一、清洁卫生标准 .....     | 286 |
| 二、商场日常保洁项目 .....   | 288 |
| 三、商场保洁工作实务 .....   | 290 |
| 第四节 商场保洁要点 .....   | 291 |
| 一、商场地板清洁 .....     | 291 |
| 二、电梯、扶梯和楼梯清洁 ..... | 293 |
| 三、卫生间清洁 .....      | 295 |
| 四、废弃物品处理 .....     | 296 |

## 第十章 商场保安人员岗位培训

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 第一节 保安人员岗位职责 ..... | 301 |
| 第二节 安全保卫任务 .....   | 302 |
| 一、保安值班 .....       | 302 |



|                   |     |
|-------------------|-----|
| 二、安全管理 .....      | 302 |
| 三、意外事件处理 .....    | 304 |
| 第三节 防抢培训 .....    | 306 |
| 一、预防措施 .....      | 306 |
| 二、遇抢应对 .....      | 307 |
| 第四节 商品防损培训 .....  | 308 |
| 一、防顾客偷盗 .....     | 308 |
| 二、防员工偷盗 .....     | 310 |
| 三、防供应商偷盗 .....    | 311 |
| 四、稽核口岗位 .....     | 312 |
| 第五节 消防培训 .....    | 315 |
| 一、商场火灾起因 .....    | 315 |
| 二、商场消防设施 .....    | 318 |
| 三、消防工作内容 .....    | 320 |
| 四、消防设备巡检 .....    | 322 |
| 五、灭火器使用方法 .....   | 324 |
| 六、商场安全疏散 .....    | 326 |
| 七、火灾应急处理 .....    | 327 |
| <br>第十一章 商品知识培训   |     |
| 第一节 商品分类与结构 ..... | 333 |
| 一、商品的分类 .....     | 333 |
| 二、商品的结构 .....     | 334 |
| 第二节 商品定价方法 .....  | 337 |
| 一、成本导向定价法 .....   | 337 |
| 二、竞争导向定价法 .....   | 340 |
| 三、顾客导向定价法 .....   | 342 |

|                  |     |
|------------------|-----|
| 四、商场常用价格策略 ..... | 343 |
| 第三节 各类商品常识 ..... | 346 |
| 一、纺织品常识 .....    | 346 |
| 二、化妆品常识 .....    | 347 |
| 三、钟表常识 .....     | 347 |
| 四、首饰常识 .....     | 348 |
| 五、电器常识 .....     | 348 |
| 六、皮革制品常识 .....   | 348 |
| 七、儿童用品常识 .....   | 349 |
| 八、体育用品常识 .....   | 350 |
| 九、文化用品常识 .....   | 350 |
| 后 记 .....        | 351 |



商场员工职业  
素质 培 训

第  
一  
章

