

零售

规范服务图解手册

凌一 马飞鹏 编著

服务业实务
图解手册系列

1

- 您是零售业的从业者或者打算就职该行业吗？
- 您的工作很忙，很少有时间读书吗？
- 由于您所在的岗位竞争激烈，您担心被淘汰，急于想“充电”吗？
- 您反感长篇累牍的理论阐述，希望能够看到简洁明快的操作指南吗？
- 您希望快乐阅读，喜欢图文并茂、语言轻松、插图幽默的图书吗？



海天出版社

零售 业

规范服务 务因解于 需

中国商业出版社

零售业的未来
零售业的未来

零售业的未来

零售 业

规范服务图解手册

凌一 马飞鹏 编著

服务业实务
图解手册系列

1

海天出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

零售业规范服务图解手册/凌一 郭江媚编著. —深圳: 海天出版社, 2006

(服务业实务图解手册)

ISBN 978-7-80697-909-9

I. 零... II. ①凌...②郭... III. 零售商业—商业服务—规范—中国—图解 IV. F724.2-64

中国版本图书馆CIP数据核字 (2006) 第149914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 (choate_ly@yahoo.com)

责任技编: 钟愉琼

封面设计: 孙凯丰 装帧设计: 李 静

邮购电话: 0755-83460397

深圳市彩帝印刷实业有限公司印刷 海天出版社经销

2007年1月第1版 2007年1月第1次印刷

开本: 787 mm×1092mm 1/16 印张: 17.25

字数: 220千 印数: 1-6000册

总定价: 100.00元 (共四册 25.00元/册)

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。

- ① 零售业规范服务图解手册
- ② 餐饮业规范服务图解手册
- ③ 酒店业规范服务图解手册
- ④ 康乐业规范服务图解手册

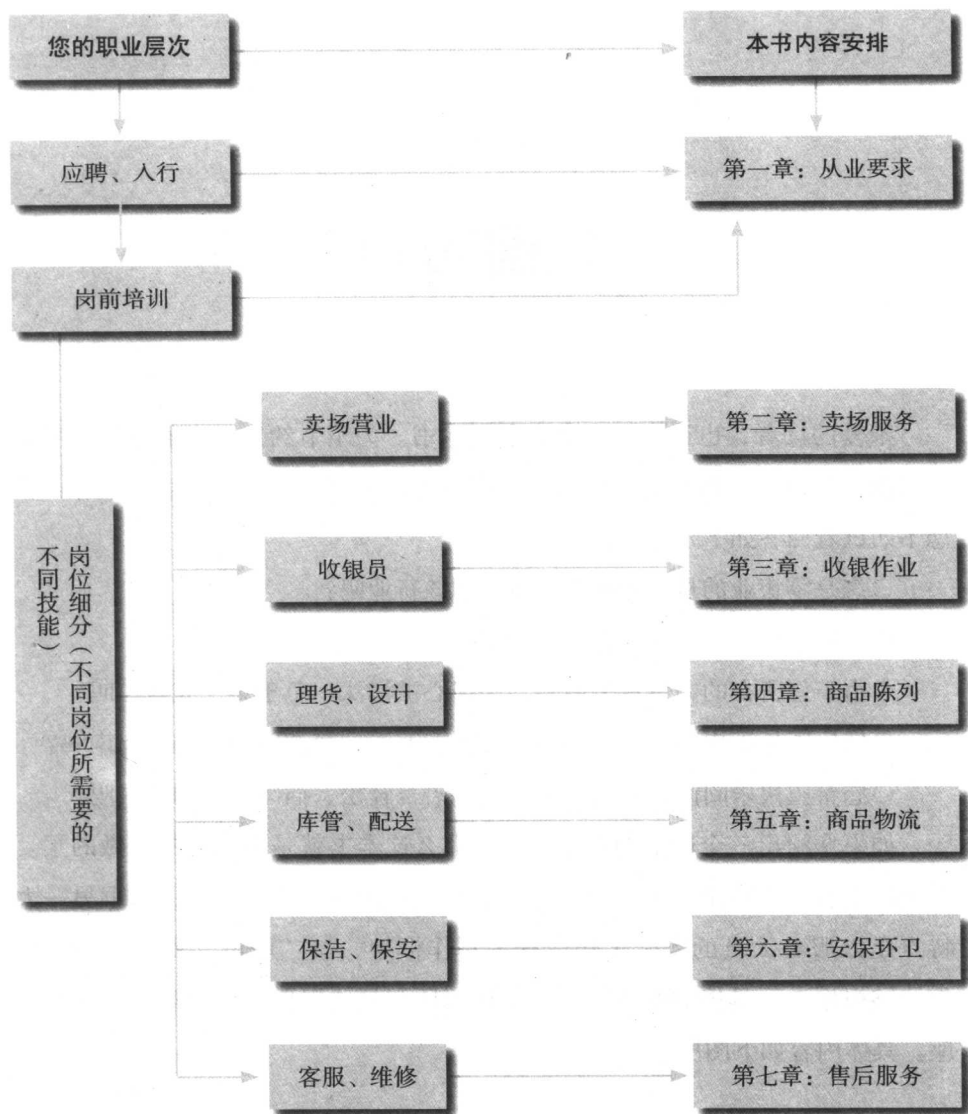


○前言○

亲爱的读者，也许您正在书店翻阅本书。为了节约您宝贵的时间，我们建议您尽快确定是否真正需要本书，或者说，本书是否真正适合您！那么，您不妨试着回答如下几个问题：

- 您是零售业的从业者或者打算就职该行业吗？
- 您的工作很忙，很少有时间读书吗？
- 由于您所在的岗位竞争激烈，您担心被淘汰、急于想“充电”吗？
- 您反感长篇累牍的理论阐述，希望能够看到简洁明快的操作指南吗？
- 您希望快乐阅读，喜欢图文并茂、语言轻松、插图幽默的图书吗？

如果您给出三个以上的肯定答案，那么这本书就是为您度身定做的了。以上问题的所有肯定答案，就是本书的特点和优点。除此之外，本书另一大特点是以服务人员的实际工作流程为写作框架，按“职位”划分章节，使您能够根据自己具体的职业状况（工作资历和具体岗位）按图索骥、对号入座。具体内容如下图所示：



如果您继续阅读本书，您会惊喜地发现，这本书完全就是在演绎您的一日工作。您还会发现，这不是一本泛泛而谈的教条式的规范大全，也不是一本粗线条的框架式结构的培训教材，更不是一本过于深奥、晦涩难懂的理论书籍，它所介绍的内容，都是在您身边实实在在发生的、是您日常工作遇到的各种问题的再现与解析。

现在，面对您手中的这本书，您还在犹豫不决吗？

目录

第一章 从业要求	1
(一) 10种基本能力	2
1. 文化知识	4
2. 身体素质	5
3. 亲和力	7
4. 责任心	8
5. 热情	9
6. 忍耐性	11
7. 勤勉	13
8. 洞察力	14
9. 随机应变	16
10. 上进心	17
(二) 岗位职责要求	18
1. 营业人员	20
2. 收银人员	21
3. 理货人员	21
4. 商品配送人员	22
5. 仓储管理人员	22
6. 售后服务人员	23
7. 广告设计人员	23
8. 促销人员	24



9. 采购人员	24
10. 安全保卫人员	24
11. 卫生保洁人员	25
12. 行政管理人员	26
(三) 接受岗前培训	26
1. 了解工作环境	27
2. 掌握专业术语	30
3. 学习商品知识	32
4. 规范职业道德	34
第二章 卖场服务	37
(一) 做好准备工作	38
1. 熟悉工作流程	38
2. 整理仪容仪表	40
3. 营业前的准备	46
(二) 开门迎客	47
1. 规范的服务礼仪	48
2. 专业的服务态度	58
(三) 销售细节	62
1. 与顾客沟通的技巧	63
2. 了解不同类型的顾客特点	66
3. 讨价还价	67
(四) 成交过程	69
1. 分析顾客心理	70
2. 把握成交机会	74
3. 掌握成交技巧	76
第三章 收银作业	79
(一) 柜台收银作业	80
1. 收银作业流程	81

2. 扫描作业技巧	84
3. 消磁作业技巧	85
4. 商品装袋技巧	87
5. 收款的原则和方法	88
(二) 特殊情况 and 技巧	92
1. 与顾客交流的技巧	93
2. 设零、兑零的方法	94
3. 大钞管理	96
4. 收银差异处理	97
5. 伪钞的识别和处理	99
(三) 现金室作业规范	100
1. 现金室操作要求	100
2. 现金室工作流程	101
3. 现金室管理规定	102
第四章 商品陈列	105
(一) 商品的陈列分类	106
1. 食品类	107
2. 非食品类	109
3. 其他百货	110
(二) 商品陈列设计	111
1. 陈列设计的基本要领	112
2. 陈列设计的一般方法	113
3. 陈列设计的艺术手法	117
(三) 商品陈列技巧	120
1. 展台的设计技巧	120
2. 主要商品的陈列技巧	124
3. 卖场环境的布置	127
第五章 商品物流	131



(一) 商品采购	132
1. 采购业务流程	132
2. 供货商的选择	133
3. 采购技巧	136
4. 商品验收作业	138
(二) 商品盘点	141
1. 盘点作业程序	142
2. 盘点作业规范	144
3. 存货控制技巧	147
(三) 商品储运	149
1. 商品出入库	149
2. 商品运输	152
3. 商品保管	154
第六章 安保环卫	159
(一) 消防管理	160
1. 消防系统建设	160
2. 消防知识培训	164
3. 火灾应急处理	167
(二) 安全管理	169
1. 保安队伍建设	169
2. 作业安全保证	171
3. 商品防损管理	175
(三) 卫生管理	178
1. 员工个人卫生	179
2. 卖场环境卫生	181
3. 食品加工区卫生	182
第七章 售后服务	185
(一) 客户服务技巧	186

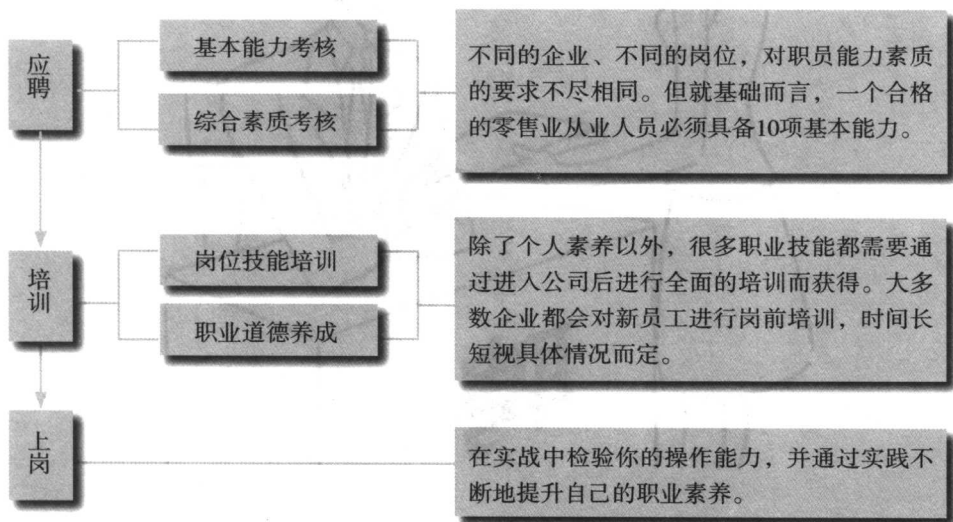
1. 售后服务	186
2. 退换货服务	190
3. 服务技巧运用	194
(二) 顾客投诉处理	197
1. 投诉类型	197
2. 投诉处理程序	201
3. 投诉处理方式	205
4. 投诉化解技巧	210
(三) 售后顾客关系	214
1. 顾客关系巩固	215
2. 顾客信息反馈	219
3. 顾客满意度调查	221

第一章 从业要求

【重点导读】

随着我国经济的发展和体制的进一步完善，许多国外知名零售巨头如沃尔玛、家乐福等纷纷来到中国抢滩据点。这给中国零售业从业者提供了更多的就业机会，同时也向我们提出了更高的要求。

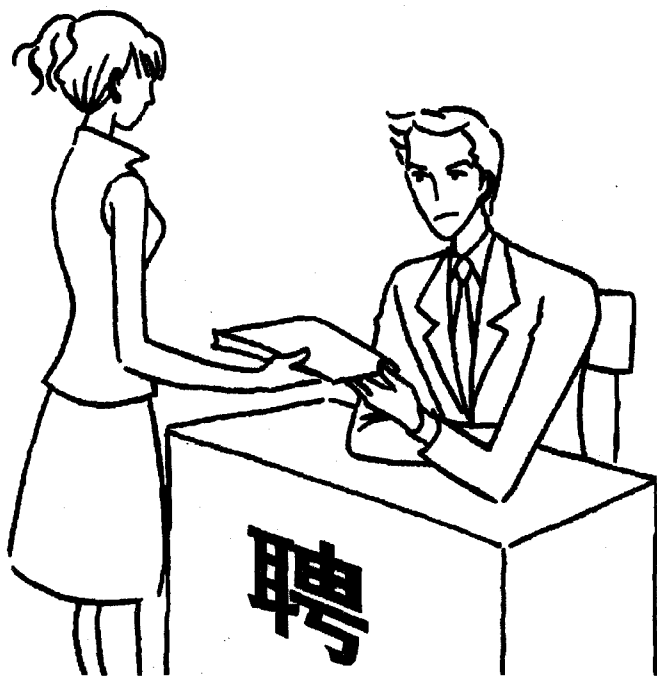
一般来讲，进入零售业服务，要经历以下几个步骤：





(一) 10种基本能力

任何企业在选聘员工时，都十分注重对其基础素质的考核。具体到零售业，有10种基本能力是特别受到重视的，它们包括文化知识、身体素质、亲和力、责任心、热情、忍耐性、勤勉、洞察力、随机应变和上进心等。如果你具备了这10种能力，你将会成为各种企业的首选人才，并在以后的职场竞争中占尽优势；同样，如果你打算从事零售业，你可以就这10个方面进行自测自检、取长补短，以使自己的职业生涯一帆风顺。

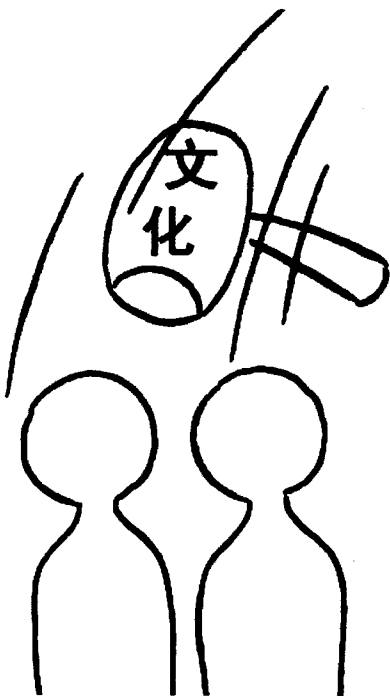


编号	能力名称	能力描述
1	文化知识	◆对卖场当地的语言、风俗习惯相当熟悉。 ◆对不同文化背景下的风俗习惯有大致地了解。 ◆掌握自己所负责商品的相关学科基础知识。 ◆具备简单的日常英语会话能力。
2	身体素质	◆身体健康、无疾病。 ◆体力充沛，胜任长时间站立工作。 ◆力所能及地搬动货物。
3	亲和力	◆面容和气、笑口常开。 ◆说话彬彬有礼、举止大方得体。 ◆乐观向上。
4	责任心	◆做事仔细、认真负责。 ◆有团队精神、有集体荣誉感。 ◆做事干净利落，不怠惰、不拖拉。
5	热情	◆口齿伶俐，主动与顾客交流。 ◆富有爱心，对老人和小孩提供特别帮助。 ◆乐于助人，同事有困难的时候主动提供帮助。
6	忍耐性	◆经过长时间程序化的工作而不厌烦。 ◆善于倾听，始终面带微笑听取顾客的建议或抱怨。 ◆心平气和为顾客做出各种合理的解释。
7	勤勉	◆任劳任怨，不乱发牢骚。 ◆专心致志于本职工作，不开小差。 ◆不因私人感情而影响工作。
8	洞察力	◆善于察言观色，并以此来了解顾客的需求。 ◆能够发现企业管理上的漏洞，通过合理的渠道提出建议。 ◆能准确判断顾客身份和相互关系，提出有针对性的说辞。
9	随机应变	◆处变不惊，能够应付各种突发事件。 ◆反应敏捷，及时主动为顾客提供各种方便。 ◆善于把握机会、创造机会。
10	上进心	◆有上进心、有干劲。 ◆有奋斗目标并为之而努力。 ◆爱好学习，勤于思考。



1. 文化知识

在传统的行业定位中，我们都把零售业看作是一个典型的劳动密集型、低文化型行业。正因为如此，在如今中国零售业的5000多万在职员工中，70%以上都只有初中文化程度。面对激烈的市场竞争，特别是注重员工素质培养的国外企业的进入，已对中国企业特别是零售业的从业者带来了严峻的考验。国内的零售业主们，已经开始提高店员招聘的门槛，开始注重对店员的内在修养特别是文化底蕴的考核。



文化知识的重要性

- 顾客就是上帝。“上帝”的需求是多种多样的，他们的文化背景也不尽相同。没有较为全面的文化知识，很难准确理解顾客的需求并与之进行有效的沟通。