

店员 操作手册

DIANYUAN CAOZUOSHOUCE

提升服务、创造业绩，商店、
卖场、专柜销售人员必读。



黄宪仁 任贤旺◎编著



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>



店员 操作手册

DIANYUAN CAOZUOSHOUCE

黄宪仁 任贤旺◎编著

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

原著作名:《店员操作手册》

作 者:黄宪仁 任贤旺

本书中文繁体字版本由宪业企管顾问有限公司在台湾出版,今授权电子工业出版社在中国大陆地区出版其中文简体字平装本版本。该出版权受法律保护,未经书面同意,任何机构与个人不得以任何形式进行重制、转载。

版权贸易合同登记号 图字:01-2011-6378

图书在版编目(CIP)数据

店员操作手册/黄宪仁,任贤旺编著. —北京:电子工业出版社,2012.1

ISBN 978-7-121-14956-6

I. ①店… II. ①黄… ②任… III. ①商店—商业服务—手册 IV. ①F717-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 222579 号

策划编辑:晋 晶

责任编辑:刘淑敏

印 刷:三河市鑫金马印装有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本:720×1000 1/16 印张:15.5 字数:282 千字

印 次:2012 年 1 月第 1 次印刷

定 价:32.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

前言

店员素质是否优异，店员服务是否贴心，店员销售技巧是否高明，都会影响一个商店（或专柜）的兴隆与否！

美国《哈佛商业杂志》的研究报告指出，“再度光临的顾客”可为商店带来 28%~80% 的利润。而吸引他们再次光临的因素，首先是服务质量的好坏，其次是产品本身，最后才是产品价格，而获得服务好坏的评价，则在于店员、柜台人员。

沃尔玛百货的总裁也指出，“百货业唯一的差别在于对待顾客的方式不同”，一语道破天机！指出了店员的重要性与独特性。零售业是一个以人为本的行业，对顾客提供顾问式、导向式的服务，协助顾客挑选真正满意的商品，是注重服务和细节的行业，这当中，站在第一线的店员，扮演着很重要的角色。

这是针对店员特别撰写的一本工具书，当作者撰写的《店长操作手册》一书出版后，台湾众多企业采购其作为店长（或储备店长）的培训教材，但也有众多企业反映缺乏基层店员的培训教材……于是针对商店培训的经验，撰写了有关“店员在销售服务上应有的技术与观念”的实用书。这本《店员操作手册》是一本专门针对店员工作而撰写的实用工具书，内容以实用、实务为主，将理论技巧与实际经验相结合，再加上顾问的实际辅导精华，加以汇编而成，适合店员、商场干部阅读。

本书针对店员撰写，内容强调实用性，书内所提技巧、方法，实用性强，操作性强，对提升店员能力有很大的帮助。本书上市后，受到读者喜爱，再版多次，在 2011 年 5 月特推出增订 3 版，第 3 版增加了更多的店员推销技巧、案例，希望能提升店员的销售实力。读者若能将这本《店员操作手册》与《店长操作手册》合并阅读，效果将会更明显。

本书上市以来，感谢众多企业团体订购，并指定为员工教材。希望本书的出版，对于商店（或企业）有提供实际参考的价值，并祝读者业绩百尺竿头、更进一步！

黄宪仁

写于台湾 日月潭 2011 年 5 月

目 录



第 1 章 店员的职责与规范	1
1.1 店员在柜台的工作职责	1
1.2 店员的工作规范	3
1.3 店员应了解商店工作规定	7
1.4 工作前要备妥工作用品	12
1.5 店员交接班的工作规程	14
1.6 站好最后一班岗	17
第 2 章 店员的商品知识与技能	20
2.1 店员如何获取商品知识	20
2.2 店员培训实例	24
2.3 店员要持续进修学习	28
第 3 章 店员的肢体语言	31
3.1 店员的着装 TOP 原则	31
3.2 店员的穿衣学问	33
3.3 店员的外观仪容	35
3.4 店员如何运用手势	38
3.5 店员在商业活动中的站姿	40
3.6 店员在商业活动中的坐姿	41
3.7 店员在商业活动中的走姿	42
3.8 店员与顾客沟通的三步骤	43
3.9 迎宾与送客的礼仪	47
3.10 接待顾客的语言	49
3.11 店员待客忌语	53

3.12 店员的推销技巧用语	57
3.13 店员如何使用服务用语	63
3.14 掌握身体语言的含义	67
3.15 店员要懂得聆听	70
第4章 店员的工作流程	76
4.1 营业前的准备	76
4.2 店员营业时的销售工作	79
4.3 营业结束后的工作	81
4.4 做好每日的销售记录	84
4.5 商品的验收工作	86
4.6 店员如何处理顾客退换货	88
4.7 柜台的盘点工作	89
第5章 店员的柜台陈列工作	96
5.1 商品在柜台的陈列原则	96
5.2 商品的陈列工作流程	99
5.3 在有效范围内陈列商品	102
5.4 商品陈列的方法	104
5.5 店员的柜台商品理货技术	107
第6章 店员的促销技巧	112
6.1 要让顾客试用商品	112
6.2 营造柜台销售的有利环境	116
6.3 店员如何配合促销活动	120
6.4 与顾客建立良好关系	121
6.5 如何善用顾客档案加以促销	122
第7章 店员的销售技巧	127
7.1 整个商品交易的工作流程	127
7.2 顾客购买心理过程八阶段	130
7.3 如何善用销售技术八阶段	133
7.4 等待顾客时, 店员应有的做法	136
7.5 掌握接近顾客的要领	138
7.6 用顾客喜欢的方式接近	141



7.7 接近顾客, 诱导顾客说话	143
7.8 要双向沟通, 不要“独白”	148
7.9 拿、放商品的方法	151
7.10 巧妙展示商品的方法	153
7.11 有技巧地推销商品	158
7.12 掌握销售要点	161
7.13 运用 FAB 战术推荐商品	166
7.14 注意顾客的购买信号	169
7.15 店员提高 10 倍业绩的公式	172
第 8 章 店员的服务工作	174
8.1 做好商品的销售服务工作	174
8.2 伶牙利齿不等同于服务	177
8.3 不要把坏情绪带到工作场所	179
8.4 店员的咨询服务	180
8.5 掌握为顾客服务的技巧	183
8.6 充分发挥个人魅力	187
8.7 发自内心的微笑服务	190
8.8 赞美顾客的技巧	192
8.9 感人的话语如何表达	199
8.10 店员递交名片的礼节	201
8.11 店员接打电话的技巧	202
第 9 章 顾客异议的处理技巧	206
9.1 处理顾客异议的原则	206
9.2 判断顾客异议的真实意图	207
9.3 破解异议顾客的表面借口	208
9.4 把握处理顾客异议的时机	214
第 10 章 店员的收银与商品包装	216
10.1 收银作业的过程分析	216
10.2 做好收银工作	217
10.3 收银的交接规范	220
10.4 商品的包装检查	222

10.5 进行商品包装工作	224
10.6 商品包装的方法	227
第 11 章 处理顾客的抱怨	230
11.1 处理售货冲突的原则	230
11.2 顾客抱怨的原因	232
11.3 未雨绸缪，做好准备工作	235
11.4 处理顾客抱怨的步骤	237

第1章

店员的职责与规范



1.1 店员在柜台的工作职责

1. 定位好你的角色

店员处于销售第一线，必须认清本身的工作角色，才能成为创造销售绩效的关键人物。

在职业的划分上，店员也属于销售人员的范畴。当然，同众多上门推销的人员不一样，店员更多的是属于“坐堂”销售，即在自己负责的卖场内，接待顾客，服务顾客，销售商品。

换句话说，店员就是连接商家销售活动与顾客购买活动的“桥梁”。一方面，商家需要将其商品推介给有特定需求的顾客；另一方面，顾客需要将他们的特定需求反馈给能满足其需求的商家。

2. 了解你的工作职责

只有明确自己的工作职责，你才能更好地为企业、顾客服务，继而提升你的销售业绩。店员最主要的工作职责就是销售商品，但销售并不是一个简单的工作。

由于门市店员直接与顾客接触，是创造销售绩效的最关键人物，其一举一动皆关系着顾客对商店的观感；而店员从顾客的反应里，也可直接获知商店的利弊所在，所以店员的重要性与日俱增。他不再只是扮演将商品售出的单纯角色，他更应该是：

(1) 为顾客做有效的商品组合

随着生活水平的提升、消费意识的变迁，商品的设计与生产将走向多

样化。加上市场开放，国外商品纷至沓来，面对比以往更加激烈的竞争，商店具备的功能就不只是将商品摆在店里卖而已，它更应该积极地去了解当地的消费特性及竞争店的状况、动向，以便寻求、开发自属商品与他店的差异，借以提高商品竞争能力。

（2）为顾客选择合适的商品

业态细分化后，为了适应不同消费意识与生活品位的顾客需求，商店经营者越来越注意销售形态的调适，如面对面或自助式的销售形态，今后，将配合需求的变化，而展开不同的销售方式，将较以往更令顾客感到满意。

一般来说，日常必需品大多采取自助式的销售形态，而选择性商品、专业性商品，通常属高价位商品，则宜用面对面的方式，因为这些商品的价值、功能、特性，大多需要通过店员的解说，使顾客能进一步了解，在这种情况下，店员就扮演着非常重要的角色，因为他必须负起为顾客挑选合适商品的责任。

（3）将商品信息提供给顾客

可通过精心设计的楼面标志、海报或 POP，将有关商品的信息提供给顾客，尤其是那些具有特殊功能、需要特别介绍的东西。

制作标示、展示牌等应是美工人员的事，但店员应善用这些基础工作。何谓基础工作，诸如简单的 POP、商品展示陈列等。

（4）创造舒适、便利的购物环境

将有关联性的商品组合在一起，便于顾客选购，如超级市场有所谓的“火锅区”，将各类火锅食物集中在一起，方便许多冬天爱吃火锅的消费者。再加上陈列道具与卖场设施的衬托效果，更显出整个卖场的便利。

（5）使顾客对商店产生信赖、认同感

小区商店除了担任销售商品的角色外，最好能与当地居民的生活打成一片，如帮忙代缴水费、电费等，小区商店更应积极扮演好保姆的角色，定期探访附近居民，告知新商品信息，并成为信息的传递站。

3. 要了解商品

（1）熟悉商场

想要和自己的商品交朋友，要先熟悉的便是商场，了解商场的进口、出口、存包处、楼梯、洗手间、服务台等，对各大类商品的陈列位置要熟悉（包括生鲜食品、干货食品、百货、精品屋、家电区等）。

(2) 熟悉商品

商品是用来交换的产品，它包括一切能满足消费者某种需求和利益的有形实体和无形服务，一切商品都有使用价值和价值。

第一，商品的效用，即商品能满足买主需求的某种使用价值或功能。

第二，商品的特点，即该商品与同类或同种商品比较，所具有的与众不同的优良特征。

第三，商品的式样，即商品的结构原理，造型是否美观，花色是否新颖。

第四，商品的质量，即商品的理化性质、技术性能、使用寿命等因素。

第五，商品的包装，即保护商品、方便购买、促进销售的功能。

第六，商品的商标，即用来区别不同商品生产者或经营者商品的一种标志，并受法律保护。

第七，商品的质保，即生产经营者对产品实施有关使用安全、卫生产品等质量特征实施的售后服务活动。

第八，商品的维修，即维修是保证商品使用寿命的一种必要措施，分定点维修或上门维修。

第九，商品的运送，即根据商品的特点或顾客提出的要求，采取送货上门的服务措施。

第十，商品的安装，即向顾客提供现场技术服务的重要内容，包括安装、调试、指导正确使用等。

(3) 商品就是你的朋友

要想成为一个优秀的店员，所需的“知识量”是相当大的，但是只要下决心努力学习，任何人都可以把它“据为己有”。随着你对商品知识的增加，便能很巧妙地应付顾客所问的一些难题，工作起来也会更加得心应手。

对商品知识了如指掌的店员能对顾客的询问做出确切的答复，因而能缩短销售时间，提高工作效率，能自信地回答顾客提出的反对意见，在顾客所需要的商品没有时，能推荐出替代商品和与所买商品有关的关联商品，从而更好地为顾客服务。



1.2 店员的工作规范

店员的仪容、仪态，店员的工作守则，店员的工作规定等，企业都必须有明文规定。

零售业的柜台服务，在售货过程占有重要的地位。柜台服务质量的高低，对消费者的购物心理会产生巨大的影响，而服务质量取决于店员对岗位职责、服务规范的掌握及对服务技巧的灵活运用情况，将销售服务技巧运用于柜台销售各个环节，是每个店员必须掌握的一门技术。

1. 店员的仪容规范

仪容是指人的外表，包括容貌、服饰、姿态、风度等方面。

店员从事商品销售服务，每天要与许多顾客打交道，就必须注意个人的仪容，讲究应有的礼仪，这样才能在消费者面前树立起良好的形象，从而提高商业企业的知名度和经济效益。

(1) 店员的着装要求

着装要整洁美观，按要求穿制服。有规模、有制度的商店都有自己的统一服装。

店员不宜佩戴过多装饰品。因为制服不仅表示正在工作，而且代表着企业形象。如果制服被刻意修饰，制服的效果就会被冲淡，甚至被抹杀。对于制服，店员要注意爱惜和保护，保持干净整洁、不破损、不掉扣子、不变形。

制服工整、整洁是顾客判断商店服务水准的重要标准之一。

(2) 店员的化妆要求

化妆要自然大方，适合自己的行业特点。

店员在工作之前必须进行适当的修饰和化妆，这是尊重顾客的需要，同时也可以增加店员的仪容美。但需要注意的是，女店员的化妆以淡妆为宜，不能浓妆艳抹，发型宜短、散、直，或者微长弱曲，以显自然、端庄之美。

男店员的修饰应以整洁为主，要经常理发修面，头发要保持清洁，尤其不要留长发和胡须。另外在工作时间内，店员一般不允许佩戴过多的个人装饰品，除工作需要外，不要佩戴戒指、耳环、项链、手链等，以免分散顾客的注意力。

(3) 店员的个人卫生要求

要做到勤洗手、勤剪指甲、勤换衣服、勤洗澡、勤理发、勤刮脸，上班前不要吃带异味、刺鼻（葱、蒜、腐乳、虾酱等）的食物，不要饮烈性酒，以免使顾客产生厌恶情绪。

2. 店员应具备的基本条件

身为店员应具备下列条件，才够资格称为现代的店员。

(1) 以诚待客

零售业属于服务业的范畴，所以亲切有礼的服务不可或缺。在销售的过程中，店员除了将商品卖出外，更应让顾客觉得钱花得值，心理有十足的满足感。

(2) 表现出健康与活力

店员是商店营运的灵魂，所以必须表现出活泼、有朝气，使人乐于亲近，不能垂头丧气、无精打采，令人望而却步。纵使没有顾客上门，也要整理卖场、维持整洁、保持有活力的样子。

(3) 具备销售技巧

店员的重要基本条件，就是拥有在柜台招待顾客、销售商品的能力。没有销售，就无法确保商店的生存与成长。

(4) 培养良好的记忆力

这可从两方面来说：一是对顾客的记忆；二是针对商品的记忆。若能从体形、特征、服饰去辨识来客，甚至掌握其消费特性，就可以在顾客第二次上门时，给予适当的服务，并提供良好的建议，让顾客有宾至如归的感受。

此外，对商品库存量多寡、商品置于何处、补货及退货情形，应有清楚认识，才能对商品进行系统的管理，否则顾客一问三不知，岂不贻笑大方。

(5) 注意自己的装扮

店员的穿着、谈吐、举止，影响顾客对商店的第一印象，所以千万不能奇装异服、浓妆艳抹甚至有不雅举止。因此，穿制服应不强调“个性化”，如发型、配饰特别突出等，尽量与其他同事取得视觉上的协调。此外，制服的衣领、袖口要特别注意清洁，不能以为大家都穿的一样，而不注意小节。

总之，一位优秀的店员，每天在卖场上所接触的，可能是不同的人、事、物，他必须具有这些从业的要素，并通过亲身的体验与揣摩，在工作当中适应整个环境，同时在交易过程中，针对各种状况予以有效处理，圆满完成销售工作，并且与顾客建立良好的关系。

3. 店员的工作守则

在柜台工作中，店员必须遵守以下规则。

- 1) 礼貌待客。优质服务，方便群众，对待顾客要热情周到、有问必答，不冷落、顶撞顾客，坚持一视同仁。
- 2) 不进行不正当价格竞争，不随意涨价，不变相提价。
- 3) 具有良好的商业信誉。买卖公平，老少无欺，明码实价，保质保量。
- 4) 保持良好的店貌。仪态端庄大方，衣着干净整洁，做到店内明净，商品陈列合理，品种供应齐全。
- 5) 洁身自爱，爱护公共财产。要廉洁奉公，爱护商店商品，不私拿商场物品。
- 6) 遵守商店规章制度。坚守工作岗位，不在工作岗位聊天，不干私活；不迟到，不早退，不擅离职守。
- 7) 接受监督，有错就改。欢迎顾客和主管监督，并接受批评指正，做到有错就改。
- 8) 实事求是。要对消费者负责，介绍商品时不夸大优点，也不隐瞒缺点，要考虑顾客的利益，为顾客精打细算，并主动介绍商品的养护知识，避免顾客因不懂商品的保养、使用知识而蒙受损失。

4. 开门准备的规定

(1) 整理、清扫

- 1) 公共部位专人清扫，柜台内要由各部门自行清扫。
- 2) 购物袋、发票等备用品要准备充足。
- 3) 清扫整理柜台，把备用商品放整齐。
- 4) 收银显示器、POS、商品货架、试衣间要保持整洁。

(2) 牢记顾客预约服务

- 1) 牢记顾客预约服务。
- 2) 员工之间互相提醒，加强联系。

(3) 确定今天的目标

- 1) 每天思考今天的目标，完成的方法和措施。
- 2) 牢记今天重点介绍的商品，掌握该商品的性能、特点。
- 3) 昨天不知道的事，有疑问的问题，尽早请教同事或主管，寻找答案和解决办法。

(4) 工作时间内电话、手机的使用

- 1) 禁止打私人电话。
- 2) 禁止使用私人移动电话。
- 3) 店员因工作需要打外线电话, 请用内线电话通过总机接通对方电话。

5. 接待顾客的工作守则

1) 你若要和正在接待顾客的店员讲话, 应在该店员接待顾客完毕后进行。如有紧急情况, 应利用接待空隙, 先和顾客打招呼, 然后简短地叙述事由。

2) 在接待中若有其他店员招呼时, 你应接待顾客后再回答。如有紧急情况, 在近处有其他店员的情况下, 要请他人帮助代替接待, 把接待内容告诉代替的店员, 并和顾客打招呼。如近处没有店员, 一定要等接待完以后, 才能离开。

3) 在接待顾客中, 若遇其他顾客招呼, 而接待的顾客马上就要结束时, 要以“我马上就来, 请稍后”等做回答。在接待完前一个顾客后, 微笑地对后一个顾客说“对不起, 让您久等了”, 然后热情接待。但当前一个顾客还需继续接待时, 应招呼其他店员帮助接待。

4) 店内禁止谈私事, 如有紧急情况向楼面经理说明事由, 征得同意后, 可在柜台外短时间会面。



1.3 店员应了解商店工作规定

工作规定明确, 作业才能标准化, 店内各种工作才能符合基本准则。

商店的工作制度, 是店员进行营业工作的基本准则, 店员应先把它了解清楚。

1. 上下班规定

(1) 上下班时的有关规定

- 1) 上班要走员工专用门和专用通道。
- 2) 主动出示工作证。
- 3) 不迟到, 不早退, 不擅自离开岗位。
- 4) 穿规定的工作制服。

- 5) 按工作规定打卡。
- 6) 严禁代人打卡。如有发现, 严格处罚代打卡人和持卡人。
- 7) 上班前禁止喝酒, 有事离开柜台, 要向同事讲清楚。
- 8) 商场内禁止吃零食和化妆。
- 9) 禁止大声喧哗和来回奔跑。
- 10) 站立服务要姿势规范、举止端庄, 保持微笑。
- 11) 随身携带笔和纸, 记录顾客的要求、建议和意见。
- 12) 需要调班、公休时经请示主管批准后才能生效, 不擅离工作岗位, 需要离开时, 要做好登记。
- 13) 要热情待客、礼貌服务。主动介绍商品, 做到精神饱满、面带微笑、有问必答。无顾客时要整理商品, 使其经常保持整洁美观。
- 14) 对顾客提出的批评或建议, 要虚心接受, 不与顾客顶撞、争吵。
- 15) 做好店内、店外的环境卫生和商品卫生。
- 16) 不准收受顾客小费和故意多收顾客的钱。
- 17) 交接班时做到交接清楚、货款相符、签名负责。
- 18) 不准提前更衣下班和提早关门、停止售货。

(2) 店员服装的具体规定

1) 男性店员的仪容要求。

- 服装: 穿规定制服, 衣服要整洁, 经过整烫, 衬衫纽扣扣牢, 禁止挽袖口。
- 手: 始终保持清洁, 禁止留长指甲。
- 鞋子: 穿黑色、咖啡色皮鞋, 保持整洁, 禁止穿运动鞋、拖鞋、草编鞋, 饮食部可以穿运动鞋。
- 头发: 严禁留长头发, 定期理发, 保持整洁, 头发不要遮住脸, 头发禁止染色。
- 装饰品: 食品、饮食部的员工禁止佩戴, 其他部门的员工可以戴婚戒(嵌宝戒除外)。

2) 女性店员的仪容要求。

- 服装: 穿规定制服, 衣服要整洁, 经过整烫, 衬衫纽扣扣牢, 穿裙子下摆短的, 长筒丝袜、连裤袜一律肉色。
- 手: 始终保持手的清洁, 禁止留长指甲, 饮食部门员工禁止使用指甲油, 其他部门可以用无色指甲油。
- 鞋子: 穿黑色、咖啡色软胶底鞋, 保持整洁, 禁止穿运动鞋、拖鞋、

草编鞋，饮食部可以穿运动鞋。

- 头发：定期理发，保持整洁，长头发不要遮住脸，不准披肩，头发禁止染色。
- 装饰品：头饰黑色、咖啡色、蓝色均可，食品、饮品部门禁止员工戴耳环，其他部门员工可以戴婚戒（嵌宝戒除外）。

（3）休息时间的规定

- 1) 休息时间请佩戴休息牌或到指定场所休息。
- 2) 用餐时应到员工食堂，并保持食堂清洁。
- 3) 在商店休息区内用餐时，以顾客优先，先满足顾客的需要，不可与顾客争位。
- 4) 用餐及休息时间不得在商店内购物。
- 5) 外购的物品，必须经警卫在发票上盖章认可后，从员工专用通道带入，并存放在指定地方。
- 6) 外出必须得到部门主管的同意，并说明要去的地方、所需时间，并在规定时间内返回。

（4）关于会客的规定

- 1) 店内禁止谈私事。
- 2) 如有亲友来访，应向部门主管说明事由，得到同意后，方可在柜台外做短时间的会面。

3) 工作时间禁止打私人电话。

4) 禁止使用私人手机等通信工具。

5) 店员要打工作电话，必须得到部门主管的同意。

6) 接待来访顾客应到指定的会客室，并告知其他同事。

（5）关于打烊（结束当天营业）的规定

- 1) 送顾客在下班前的10分钟开始。
- 2) 严禁在有顾客的情况下做任何下班前的准备。
- 3) 各柜台做好整理和清扫工作。
- 4) 检查水、电、火、煤气等，确保安全。
- 5) 准备好明天上班用的各种备用品，如购物袋、发票等。
- 6) 把货物重新整理、补齐。
- 7) 收款机、货架、柜台等保持整洁。