

新编

商场员工 培训大全

全面 高效 细节 实用

把握至关重要的员工培训细节 让商场的生意节节高升

张乐咏◎编著



100多家知名大型商场

正在全面应用的管理培训范本

改变不容忽视的员工操作习惯
让顾客对商场的服务赞不绝口

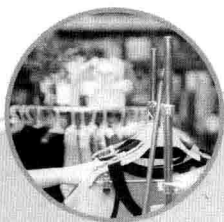


深圳出版发行集团
海天出版社

新编

商场员工 培训大全

张乐咏◎编著



深圳出版发行集团
海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编商场员工培训大全 / 张乐咏编著. — 深圳: 海天出版社, 2013. 11

(员工经典培训系列)

ISBN 978-7-5507-0720-7

I. ①新… II. ①张… III. ①商场—职工培训 IV.
①F717

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第087402号

新编商场员工培训大全

XINBIAN SHANGCHANG YUANGONG PEIXUN DAQUAN

出品人 尹昌龙
责任编辑 顾童乔 张绪华
责任技编 梁立新
封面设计 元明·设计

出版发行 海天出版社
地 址 深圳市彩田南路海天综合大厦 (518033)
网 址 www.htph.com.cn
订购电话 0755-83460293 (批发) 83460397 (邮购)
设计制作 深圳市知行格致文化传播有限公司
印 刷 深圳市华信图文印务有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 27
字 数 387千字
版 次 2013年11月第1版
印 次 2013年11月第1次
定 价 45.00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。



第一篇 商场员工必备知识培训

第一章 商场员工入职培训 /2

第一节 商场员工基本礼仪 /2

第二节 商场员工必备素质 /9

第二章 商场员工岗位职责 /13

第一节 行政管理人员岗位职责 /13

第二节 人力资源部各岗位职责 /17

第三节 培训人员岗位职责 /19

第四节 财产管理人员岗位职责 /22

第五节 财务会计各岗位职责 /24

第六节 收银各岗位职责 /27

第七节 投诉处理人员岗位职责 /29

第八节 服务台各岗位职责 /30

第九节 安全人员各岗位职责 /33

第十节 设备维护人员岗位职责 /38



第三章 商场管理表格 /41

- 第一节 行政办公管理表格 /41
- 第二节 人员招聘录用管理表格 /42
- 第三节 人员考核管理表格 /45
- 第四节 营业服务管理表格 /50
- 第五节 促销推广管理表格 /52
- 第六节 商品收货管理表格 /53
- 第七节 总服务台管理表格 /54
- 第八节 财产管理表格 /57
- 第九节 财务会计管理表格 /60

第二篇 卖场营运员工规范培训

第四章 商场营业员岗位培训 /66

- 第一节 商品陈列技巧培训 /66
- 第二节 礼仪及服务用语培训 /68
- 第三节 售前准备作业培训 /81
- 第四节 顾客接待技巧培训 /84
- 第五节 商品推介技巧培训 /94
- 第六节 异议处理技巧培训 /106
- 第七节 促成成交技巧培训 /121

第五章 商场收银员岗位培训 /134

第一节 收银工作规范培训 /134

第二节 具体收银作业培训 /141

第三节 其他收银作业规范 /154

第六章 商场服务台岗位培训 /159

第一节 播音服务培训 /159

第二节 赠品发放培训 /163

第三节 顾客商品退换处理培训 /164

第四节 顾客投诉处理培训 /167

第三篇 商场企划人员促销策划培训

第七章 商场传统节日促销策划培训 /186

第一节 商场春节促销 /186

第二节 商场元宵节促销 /198

第三节 商场端午节促销 /203

第四节 商场七夕节促销 /208

第五节 商场中秋节促销 /214

第六节 商场重阳节促销 /224



第八章 商场现代节日促销策划培训 /229

- 第一节 商场妇女节促销 /229
- 第二节 商场“3·15”促销 /236
- 第三节 商场“五一”节促销 /243
- 第四节 商场儿童节促销 /254
- 第五节 商场教师节促销 /264
- 第六节 商场国庆节促销 /269

第九章 商场西方节日促销策划培训 /275

- 第一节 商场情人节促销 /275
- 第二节 商场母亲节促销 /282
- 第三节 商场父亲节促销 /287
- 第四节 商场圣诞节促销 /294

第十章 商场开业促销策划培训 /302

- 第一节 开业促销策划 /302
- 第二节 开业促销手段分析 /306
- 第三节 开业促销策划方案 /309

第十一章 商场店庆促销策划培训 /316

第一节 店庆促销策划要点 /316

第二节 店庆促销手段分析 /320

第三节 店庆促销方案举例 /322

第十二章 商场季节促销策划培训 /327

第一节 季节促销手段 /328

第二节 季节促销策划案 /329

第十三章 商场主题商品节促销策划培训 /338

第一节 主题商品节促销手法 /338

第二节 主题商品节促销方案 /340

第四篇 商场其他员工作业规范培训

第十四章 商场财务管理作业培训 /344

第一节 财务工作管理 /344

第二节 会计管理 /346



第十五章 商场仓管员作业培训 /350

第一节 商品在库管理培训 /350

第二节 商品进出库管理培训 /357

第三节 盘点作业培训 /360

第四节 退（换）货作业培训 /366

第十六章 商场工程人员作业培训 /372

第一节 设备维修保养培训 /372

第二节 设备安全使用培训 /381

第十七章 商场保洁人员作业培训 /386

第一节 商场保洁内容 /386

第二节 商场保洁要点 /392

第十八章 商场保安人员作业培训 /398

第一节 防抢培训 /398

第二节 防偷窃培训 /399

第三节 消防培训 /406

第四节 安全管理培训 /419

后记 /424



新编商场员工培训大全

第一篇

商场员工必备知识培训

第一章 商场员工入职培训

第一节 商场员工基本礼仪

一、着装要求

● 衣装

商场员工要按照商场的规定穿着规定的制服,制服应该保持干净、平整。

男员工可着衬衫或者西装,女员工应着有袖衬衫、西裤、西装裙、有袖套裙,不宜着短裙(膝上10厘米以上)及无袖、露背、露胸装。

无论着哪一种衣装,都应该扣好所有的纽扣,不要卷袖口和裤脚。

● 鞋

男员工上班时应穿深色皮鞋,皮鞋必须勤擦、上油,保持整洁和光亮。要定期换鞋、擦拭和消毒,防止产生异味。

女员工不能穿拖鞋、雨鞋,具体的应该按照商场的规定来进行。

● 袜

对袜子的穿着细节,商场工作人员也要注意:

男员工应穿黑色或深色不透明的中长筒袜子,以免坐下时露出皮肤和腿毛。

女员工必须穿袜子，而且以深色袜子为主；穿裙子时，应选用本商场规定的长筒袜，丝袜不应有脱线，并避免露出袜口。

无论是男员工还是女员工，不要穿有鲜艳花纹的袜子，且袜子每天都要换洗。

商场员工应该注意检查自己的服装是否整齐，但是不要在出洗手间时当众系裤带，更不要边走边扣纽扣。裤扣绝不能在室外或公众场合整理，尤其是不能在女士面前提裤子。

二、姿态礼仪

● 站姿

正确的站立姿势，可使男员工显得挺拔稳重，女员工显得优雅端庄，给顾客以热情可靠、落落大方的良好印象。

基本站姿。主要特点是头正、肩平、身直，如果从侧面去看，其主要轮廓线则为含颌、挺胸、收腹、直腿。采取这种站姿，会使人看起来稳重、大方、俊美挺拔，还可以帮助呼吸，改善血液循环，并且在一定程度上减缓身体的疲劳感。

处于销售等待中时，手脚可以适当放松；以一条腿为重心的同时，将另外一条腿向外侧稍稍伸出一些；双膝要尽量地伸直，不要令其出现弯曲；肩和臂自由放松，挺胸的同时，一定要挺直脊背。采取此种站姿，既可以使商场服务人员不失仪态美，又可以减缓其疲劳。

接待顾客时，头部可以微微侧向顾客。小腹不宜凸出，臀部同时紧缩，双脚一前一后站成“丁字步”。与他人进行短时间交谈、倾听他人的述说等等，都是采用这种站立姿势的良好时机。

提供服务时，营业员一般以标准站姿站立，顾客光临后可先向顾客行鞠躬礼，并主动招呼顾客，同时配合手势和生动的表情使营业员工作显得规范热情。

注意，商场员工在站立时应避免出现以下八种情况：身躯歪斜、弯腰



驼背、趴伏依靠、双腿大叉、脚位不当、手位不当、半坐半立、浑身乱动。

● 走姿

商场员工在工作之中需要行走时，尤其是当自己在顾客注视下行进时，务必要优雅稳重，并保持正确的节奏。这样做，才能体现出其动态之美。

走姿的基本要求：

上体挺直，挺胸收腹，精神饱满。

抬头，下巴与地面平行，两眼平视前方，面带微笑。

跨步均匀，距离约为一只脚到一只半脚长度。

步伐平稳、自然、有节奏感。

迈步时，脚尖、脚跟与前进方向应几乎保持一条直线。

手臂前后自然协调摆动，与身体的夹角一般在 10~15 度。

● 蹲姿

当需要对自己的工作岗位进行收拾、清理时；当本人或他人的物品落到地上，或需要从低处被拿起来时；需要整理自己的鞋袜以及其他特殊情况时，商场工作人员可采用蹲的姿势。

常用的两种蹲姿：

高低式蹲姿：下蹲时，左脚在前，右脚稍后。右膝须低于左膝，右膝内侧可靠于左小腿的内侧，形成左膝高右膝低之态。女性应靠紧两腿，男性则可适度地将其分开。

交叉式蹲姿：通常适用于女性员工，尤其是身穿短裙的员工。下蹲时，右脚在前，左脚在后，左膝由后下方伸向右侧，左脚脚跟抬起，并且脚掌着地。两腿前后靠近，合力支撑身体。上身略向前倾，而臀部朝下。

下蹲时，应注意：不要突然下蹲，即下蹲时，速度切勿过快；应与身边的人保持一定距离；在他人身边下蹲，尤其是在顾客身旁下蹲时，最好与之侧身相对。

三、微笑礼仪

● 微笑的基本要求

微笑要发自内心。只有发自内心的微笑，才能笑得亲切、自然，才会得到顾客的回应。只要商场服务人员在工作岗位上把顾客当作自己的朋友，当成应该尊重的人，就会很自然地顾客发出会心的微笑。

控制坏心情。商场服务人员必须要学会控制自己的情绪，就算心情不愉快，也不能满脸忧愁地对着顾客，不能把自己的烦恼情绪传给顾客。要学会分解烦恼，时时刻刻保持轻松的心情，把欢乐带给顾客。

要学会忍让。在服务过程中，难免会遇到出言不逊、胡搅蛮缠的顾客。此时商场服务人员就必须学会忍让，保持愉快的心情，千万不可露出怒色。

“一样”的微笑。无论商场服务人员服务的对象是生客还是熟客，是小孩还是大人，是外宾还是内宾，是本地人还是外地人，也不论顾客买或不买，购物或退货，商场服务人员都应该保持微笑，不能“厚此薄彼”。

● 微笑的禁忌

商场员工在微笑时还要切忌出现以下几种表情：

假笑。即笑得虚假，皮笑肉不笑。它有悖于笑的真实性原则，是毫无价值的。

冷笑。是含有怒意、讽刺、不满、无可奈何、不屑、不以为然等意味的笑。这种笑，非常容易使人产生敌意。

怪笑。即笑得怪里怪气，令人心里发麻。它多含有恐吓、嘲讽之意，令人十分反感。

媚笑。即有意讨好别人的笑。它亦非发自内心，带有一定的功利性。

窃笑。即偷偷地笑，多表示洋洋自得，幸灾乐祸或看他人的笑话。

● 微笑的训练方法

一个美丽的微笑并不单属于嘴唇而已，它还包括眼睛的眨动和面颊的收缩，一个成功的微笑是包括整个脸的。进行微笑训练前，可通过放背景音乐等方法调整好心态，并处在一个干净整洁的环境里。训练时要专注欣



赏自己的微笑表情，并记录下来。常用的微笑训练方法有以下几种：

对镜微笑训练法。端坐镜前，衣装整洁，以轻松愉快的心情，调整呼吸自然顺畅；静心 3 秒钟，开始微笑；双唇轻闭，使嘴角微微翘起，面部肌肉舒展开来；同时注意眼神的配合，做到眉目舒展。如此反复练习。

自我对镜微笑训练时间长度可自由把握。为了使效果明显，可放一些背景音乐。

模拟微笑训练法。轻合双唇，两手食指伸出（其余四指自然并拢），指尖对接，放在嘴前 15 至 20 厘米处，两食指指尖缓慢匀速地分别向左右移动，使之拉开 5~10 厘米的距离。同时嘴唇随两食指移动速度而同步加大唇角的展开度，在意念中形成美丽的微笑，并让微笑停留数秒钟。两食指再缓慢匀速地向中间靠拢，直至两食指指尖相接；同时，微笑的唇角开始随两指移动的速度，同步缓缓收回。

需要注意的是，训练时微笑要缓缓收住，这很重要。切忌让微笑突然停止。如此反复开合训练 20~30 次。

情绪诱导法。情绪诱导就是设法寻求外界物的诱导、刺激，以求引起情绪的愉悦和兴奋，从而唤起微笑的方法。如有条件，最好用摄像机录下来。

记忆提取法。就是将自己过去那些最愉快、最令人喜悦的情景从记忆中唤醒，使这种情绪重新袭上心头，重现那惬意的微笑。

含筷法。选用一根洁净、光滑的圆柱形筷子（不宜用一次性的简易木筷，以防拉破嘴唇），横放在嘴中，用牙轻轻咬住（衔住），以观察微笑状态。但此法不易显示与观察双唇轻闭时的微笑状态。

四、仪容修饰

● 脸部修饰

根据脸形的不同，脸部修饰方式存在很大的差异，主要有以下几种：

梨形脸：化妆时最好使用影色使丰满宽大的下半部显小，再用亮色使窄小的上半部突出，达到平衡脸形的目的。

长形脸：为使其显得生动活泼，化妆时应用影色将脸形修短。如可利用横向线条，给人在视觉上造成横向切断、减弱纵长的感觉。

圆形脸：化妆时应用亮色突出脸的中部，用影色使面颊显小，并利用妆色的纵长线和上升线使脸显得纵长、清秀。

鹅蛋脸：鹅蛋脸也称瓜子脸，化妆时，可用影色掩饰过宽的额头，利用亮色使过于消瘦的面颊显得丰满，使轮廓看起来柔和而美丽。

另外，商场员工平时应根据自己皮肤的特点，选择合适的护肤品进行护理，还应保持愉快、乐观、积极的心态，使自己容光焕发。

● 眉毛修饰

眉毛的修饰要注意三点：

修眉。对于那些不够美观的眉形，诸如“八字眉”、眉毛过粗、眉毛杂乱等，必要时应采取措施，进行修理。

画眉。画眉时要用眉笔慢慢地、轻轻地一根一根地顺眉梢长势方向画。为了使颜色与眉毛融为一体，画完后，再用眉刷由眉头向眉尾轻轻地刷。

根据不同的眉形采用不同的修饰方法。

①长形脸的人眉要画得粗一些，也要避免上扬的竖眉。

②圆形脸的人眉要画得稍高，描成上升的眉，并且在眉弓处要有角度，眉毛应画得粗一点，但是平而粗的眉也不适合圆脸。

③倒三角脸的人不适合粗而平的眉毛，更不能画出有明显三角形眉峰的眉形，只要选择弯弯的眉毛就可以了。

● 眼部修饰

眼部的修饰包括眼影、眼线、睫毛三个部位的修饰。

眼影。眼影的颜色要选择能与服饰色彩相配又能强调眼睛结构的颜色。为取得理想的效果，使用眼影时，应运用不同色彩进行搭配，通常涂在眼睛上的颜色应包括影色、亮色及装饰色三种。从内眼角到外眼角，色彩明度要逐步加深，反之，从眼睑边缘到眉毛下缘要逐渐变浅。

眼线。通常选用黑、深棕、深灰等比眼影色深的眼线笔或眼线液画眼线。



上眼线斜向上挑起且外眼角处较粗，向眼中逐渐变细。下眼线沿着眼睑边缘从略粗的外眼角画向内眼角，通常画眼长的 $\frac{1}{3}$ 即可。特别注意的是画眼线时执笔的手要保持稳定。

睫毛。可使用能使睫毛更加浓密的睫毛液及有拉长效果的睫毛膏。如果睫毛过于短疏可用贴假睫毛的方法来弥补。为了达到以假乱真的效果，可以将假睫毛剪到与真睫毛差不多的长度，修剪掉过密的假睫毛后再加以黏贴。

● 口部修饰

商场工作人员尤其是与顾客接触最频繁的营业员和总台服务人员最主要的工作是开口与别人说话，口部修饰得如何直接影响到与顾客的沟通与交流，所以口部修饰至关重要，尤其是牙齿和嘴唇。

商场员工应该搞好口腔卫生，保持牙齿干净整洁，防止产生异味。

商场员工还要注意唇部修饰。唇妆是化妆中的重头戏，而在唇妆中，选择合适的口红颜色则是关键。例如，肤色白皙的人以明亮色彩为宜；肤色黑的人，则最好配以赭红、暗红等明亮度低的色系；肤色黄的人要尽量避免使用黄色系颜色，应选用带红色的玫瑰色系。口红颜色除了要与肤色和性格相搭配外，在选择时还应考虑到和唇形、脸形、整妆的色彩协调。

● 头发修饰

头发的美是仪表美的重要组成部分。商场员工在对自己的头发修饰时要注意：

保持整洁。商场员工必须保持自己头发的整洁，做到勤清洗、修剪和梳理。商场员工在梳理自己的头发时，还需要注意三点：一是梳理头发不宜当众进行；二是梳理头发不宜直接用手；三是断发头屑不宜随手乱扔。

选择发型。商场员工的工作性质决定了选择发型时应以短发为主。男性和女性各有不同的要求。男性在修饰头发时，必须做到：前发不覆额，侧发不掩耳，后发不触领。此外，男性最好不要选择光头。女性的头发长不宜超过肩部，更不应随意披散开来挡住眼睛。在上岗之前，可以将超长