

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
RED OCTOBER STUDIO
TEL: 13801106814
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
第八节 顾客投诉处理培训	166
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

第一节 商场采购员岗位要求	185
一、采购员职位要求	185
二、采购员岗位职责	185
第二节 商品采购计划	186
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
第三节 筛选供应商	197
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
第四节 商品采购谈判培训	204



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
第五节 商品运输培训	213
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
第六节 商品验收技巧培训	218
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
 第七章 商场仓管员岗位培训	
第一节 商场仓管员岗位职责	225
第二节 仓库规划培训	225
一、商品储位规划	225
二、仓库作业规划	227
第三节 商品在库管理培训	229
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
第四节 商品进出库管理培训	235
一、商品入库管理	235

二、商品出库管理	237
第五节 商品盘点作业培训	239
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
第六节 商品退（换）货作业培训	246
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

第八章 商场工程人员岗位培训

第一节 工程人员岗位职责	255
第二节 设备管理的内容	256
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
第三节 设备维修保养培训	260
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
第四节 设备安全使用培训	270
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

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

