



少數民族服裝與服飾傳承與創新資源庫

THE LIBRARY OF INHERITANCE AND INNOVATION OF MINORITY CLOTHES

《企业资源库》

民族晨彩 设计融合 活态传承



THE LIBRARY OF INHERITANCE AND
INNOVATION OF MINORITY CLOTHES

少數民族服裝與服飾
傳承與創新資源庫



5、员工聘用制度

5.1 录用标准：招聘人员通过实习、培训、考核合格者予以上岗，转为见习导购，按见习导购规定领取薪酬。

森马企业有限公司专卖店应聘人员审核登记表

姓名性别年龄民族照片

出生年月身高学习专业 学历

籍贯政治面貌个人特长

家庭住址电话

现住地址电话婚否

身份证号手机号码

家庭

主要

成员姓氏称呼工作单位联系电话或手机

个人简历

备注：本人以上所填内容准确无误并无虚假！签名：应聘岗位要求

店长意见经理意见

5.2 见习期

5.2.1 见习导购上岗见习期为2个月，见习期与综合表现好的老员工建立助带关系，老员工有义务对见习员工各项工作进行指导 协助，期间见习员工入职当月不享受奖金，无须进行店铺流失赔偿；老员工则根据对见习员工的指导情况将作为其晋升的重要依据。

5.2.2 见习期结束后，进行综合考核，符合公司要求者，将转为 正式员工，薪资按转正导购进行核算。

5.2.3 见习期员工不称职或严重过失者，公司有权辞退，表现突出者可提前转正定级。

见习导购跟进步骤

跟进内容备注时间



1. 仪容仪表要求（货场、自身）
2. 公司文化、员工守则（详细解释，特别是考勤制度）
3. 店铺运作概况，阅读 SEMIR 公司通告
- 4 . 礼貌用语（接电话技巧）及基本顾客服务要求
- 5 . 如何搞好清洁卫生，清理垃圾及要求
6. 开关店内机器（空调、电灯、唱机等）
7. 如何主动提供服务：亲切的笑容/亲切的说话声调/主动向顾客 打招呼
8. 介绍品牌历史、风格、特点
9. 介绍货场、散仓的摆位情况，叠衣服的技巧
10. 介绍基本产品知识：什么是 FAB? /辨认货号、面料特性及 处理方法

11. 让其留意其他同事如何向顾客服务问其

观察心得

-----补充：如何点数及交接主管人员应留意：

- 1 . 事先选好适当人选当教练做好新人的跟进计划
2. 向老员工介绍新同事，并表示热烈欢迎，消除新人的陌生感
- 3 . 号召每一位同事要对新人表示真诚的关心，让其感到这个大家庭的温暖

教练员留意

4. 第一天的辅导，应以体会听、看、观察、分析、记产品知识为主
- 5 . 教会新人打招呼及推广语的重要性
6. 通过对品牌、公司文化、公司制度的正面宣传来稳定新人对公司的信心
7. 教练方式应以耐心及鼓励为主
8. 强调优质服务的重要性第一天



1 . 重温昨天所学的内容

2. 继续加强跟进上次学的项目

3. FAB 的使用练习（角色扮演）

4. 邀请顾客试衣的步骤（语言和非语言）

(1)如何度量尺码

(2)如何鼓励顾客试衣

(3)请顾客到试衣室

(4)带领顾客到试衣室

(5)挂上要试的衣物（所试衣物不超过 3 件）

（6）顾客试穿后帮顾客整理所试穿的衣服

5 . 改衣服务

(1)量长度时，礼貌请客人直立

（2）向顾客核对尺寸了解顾客是否满意

(3)提示改衣所需时间

(4)作附加推销

(5)邀请顾客再度光临

6 . 安排付款及完成售卖过程

(1)核对尺码、颜色、件数

(2) 请客人到收银处

(3)清楚地告诉收银员售出之货品及金额

(4)邀请顾客稍等/排队

(5)多谢及邀请顾客再度光临

第二天的学习重点

-----顾客服务标准并重温昨天重点；

教练员应留意：

1 . 让新人熟记每个步骤的语言与非语言的要求



2. 以角色扮演示范为主，让新人反复练习，并反馈效果

3 .再次强调优质服务的好处

三声服务：

----- 欢迎声

----- 招呼声

----- 送客声第二天

1. 重温昨天所学内容

2. 换挂装（介绍颜色的要求）

3 .改价钱

4. 熨衣服（介绍熨斗的用法）

5. 自己动手改裤子的针线技巧

6. 根据顾客的不同类型，而应有的相应销售技巧

7. 配搭技巧 教练员留意：

1 .开始讲授销售技巧

2. 带领新人学习服务顾客第三天

1. 重温昨天所学内容

2. 货品处理

(1)点算来货（箱数、件数）

(2)拆箱（拆箱时留意事项）

(3)上架（留意排好尺寸、分类好）

(4)整理仓库

（5）从散仓铺货到货场

（6）办转货、退货、退次货的手续

教练员留意：



1 . 在教授新知识时，应同时带领新人接待顾客

2. 令新人了解后勤的重要性第四天

1. 重温昨天所学内容

2 . 跟进销售技巧

3. 店内各类文件，文件夹及整理方法

4 . 到银行存钱

5 . 换灯泡教练员留意：

——渐渐放平，让新人独立服务顾客，但需在旁提点第五天

1. 重温昨天所学内容

2 . 跟进销售技巧（在旁观察）

3. 处理顾客投诉，临场应变能力

4. 换模特（DISPAW）第六天

1. 重温昨天所学内容

2 . 跟进销售技巧

3. 提醒明天考试

4. 让其独立完成整个服务过程教练员留意：

----- 多在旁观察及时回应第七天

1 . 考试评核《新同事学习跟进表》

2. 继续跟进销售技巧 教练员可采用角色扮演的方法进行评核

第八天

1. 让新人独立工作，但应多留意观察及时提醒回应及指点教练员四周后，再对新人进行评核第九天

注：不必限定一位同事跟进（可尝试），但要注意，一定要统一标准，并明细分



工哪位同事跟哪一方面，避免引起新人的混乱。

5.3 晋级：(1)专卖员工半年为一晋级考核周期。

(2)晋级评审由主管经理、店长组织，评审小组由经理、店长、领班、店员组成。

(3)晋级评审依据店长/领班/店员晋级评审报告、日常评估报告，员工意见，综合测试等。

(4)对于表现突出者最早可提前两个月晋级。

(5)对于表现一般者，不予晋级，表现不合格则给予降级处理。

5.4 调职：(1)调职目的：提高员工个人的工作能力。

(2)调职要求：领班/导购一律实行岗位轮换制，即跨店、跨班轮换，员工必须服从调动。

(3)调职程序：提前 3 天通知（领班一周）被调动者相关店铺负责人，填写内部人员调动单，并办理交接工作。

5.5 作时间：(1)每位员工需换好工装才能签到，周六、周日不安排休息。

(2)原则上按调休制，在周一至周四可安排员工调休，生意繁忙时，必须服从加班安排。

(3)导购（领班）调班，调休一个月内不得超过三次，每次调班、调休必须提前一天填写调班、调休申请，经领班、店长、主管和代班、调休人员同意后方可实行。

(4)每日员工用膳时间由领班合理安排，轮流用餐，时间不超过 30 分钟，女性员工用餐后一定需及时补妆。

5.6 作息时间：YZC 店员每日工作时间原则上以 6.5 小时，用餐时间平时 45 分钟，周末 30 分钟。

各店营业时间如有特殊情况需报直销部审批后，方可调整：

春、秋、冬早班 8: 30 —— 15: 30

晚班 13: 30 —— -21: 00



夏早班 8: 00— 15: 30

晚班 13: 00— 21: 30

吃饭时间：周一至周五：45 分钟 周六至周日：30 分钟

守夜人员值夜时间：各店打律前半小时到店至次日正常营业后 1 小时。

5.7 考勤制度：员工请假无论假期长短，一律填写请假单。

(1) 病假在上班前半小时必须请假，复工当天向领班递交病假单证明，如果事先通知事后不能出示病

假单证明或事先没有通知事后出示病假单证明，视情节做事假或旷工处理。

(2) 事假和恩恤假必须提前 1 天书面通知店长，并得到批准。

(3) 申请产假、婚假必须提前 2 周向店长做书面申请，并出示应有的证明材料。

(4) 节假日，促销活动期间不允许请假。

(5) 请假天数及审批权限见下表：

请假人员请假天数审批者

导购

收银

仓库

保安 1 天内领班

2 天内（含）店长

3-4 天（含）主管

4 天以上经理

领班 1 天内店长

3 天内（含）主管

3 天以上经理

店长 1—2 天（含）主管

3 天内（含）经理



3 天以上总经理

(6) 专卖员工请事假，一律先填写请假单，由领班（店长）批准后 方可请假（一个月请假不得超过一天）请假期间无薪金。

(7) 专卖店员工请病假，必须出示市级医院证明，请病假期间不计 工资。

(8) 未办理请假手续，按旷工处理。

(9) 店员上下班必须准时：凡当月迟到或早退累计 5 分钟以内，每 分钟罚款 1 元，迟到或早退累计 5

一 10 分钟，每分钟罚款 2 元，迟到或早退累计 10—30 分钟， 或当月迟到或早退达 3 次则扣除当

月全勤奖，超过 30 分钟视旷工处理。店员如经常迟到、早退或 缺勤将被解雇。

店员无正当理由

或任何通知、缺勤视为旷工，每旷工一天，扣发本人三天工资， 一个月内旷工累计 2 天以上者（含

2 天），公司予以开除。

(10) 辞退：员工若触犯店铺守则或条例，店铺视情节轻重给予必要 的处分，直至辞退无须任何补偿，

如有违法行为，移交司法部门，并立即辞退，不须任何补偿。

(11) 辞职：试用期内的员工辞职必须提前 7 天向领班递交离职申 请，正式员工离职提前 15 天向领班

递交辞职申请，离职人经领班、店长批准后，在规定时间内完成交 接手续，交清所有领用物品，了

结有关帐务后方可至财务部结算薪资。否则不予办理，并保留追 究经济责任的权利。

(12) 解雇：在下列情况下，公司有权解雇不合格之店员：

① 工作表现不称职经培训后仍无改善之店员。

② 公司经营状况或经营方式发生变化而需精减人员。



③ 店员因病或非因工负伤在规定的医疗期限后不能从事原工作 o

的) 开除: 在下列情况下, 公司有权立即开除不合格员工:

① 严重或多次触犯公司规章制度。

② 盗窃公司财产或因工作失职导致公司或员工较严重的经济和 形象损失, 并且公司保留追究法律责任的权利。

③ 违反国家法律法规。

④ 消极怠工或组织煽动员工怠工者, 并且公司保留追究经济责任 的权利。

⑤ 不服从公司正常工作安排, 情节严重者。

⑥ 其他一切损害公司的行为, 情节严重者。

(14) 离职前必须办理以下手续方可在发薪日结算薪资:

① 归还员工工牌。

② 归还所有领用的工具及资料等。

③ 向续任同事交接清楚所有的工作。

④ 工装按规定从制服押金中扣除。(具体见工装发放制度)

5.8X 装的发放制度: 公司为了统一形象, 为员工提供春夏秋冬 四季服装, 并进行统一着装。

(1) 店员在入职上岗日须交纳 **200 元** 的制服押金。

(2) 每位店员应自觉爱护工装并严格按门店要求统一着装 o 如发放的制服人为损坏或遗失, 导致影响公司统一形象, 则必需在规定时间内自行添置, 否则不得上岗。

(3) 自发放制服之日起算, 店员连续工作满 **3 个月** 则该制服免费提供。自发放制服之日起算, 店

员连续工作未**满 3 个月** 离职, 则按制服原价的 **6.5 折** 扣除制服 押金。如押金金额不足制服款,



则在薪资中将全款扣除。制服押金在员工离职时与薪资一起结 算。

5.9 人事资料：员工的档案，班级的花名册由领班收集，店长统 一管理，并在每月 1 日至 3 日准时上交直销部。员工 的考评结果，及时上交直销部，并作为晋升、调迁、降职、辞退、 专业培训的依据。



少數民族服裝與服飾傳承與創新資源庫

THE LIBRARY OF INHERITANCE AND INNOVATION OF MINORITY CLOTHES