



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



## 服装店店员手册

店员每天在卖场中要接触形形色色的顾客，每一位顾客在选购商品时各有特性，购买的动机也可以说是五花八门的。通过对消费者行为模式的研究，人们发现，顾客作出的购买决定往往不是足够理性的，甚至有的是瞬间的冲动。作为一个店员，就是要尽可能的努力找到导致客户决定购买的诱因，并抓住瞬间的机会，迅速成交。这是每一位店员在销售过程中极为重要的工作。店员首先应具有做事的干劲，这样才能切实的投入工作，并在工作中寻找乐趣；其次还要拥有充沛的体力，即要有良好的健康条件，在工作时要充满活力；接着应有参与的热忱，如此对于所处理的工作、接待的顾客乃至接触的商品，才能用心的投入，也就是我们所说的“入行”。

### 一、组织结构 专卖店结构：

专卖店经理（店主）      店长 店员

### 二、店员的职责

顾客的现场服务」

顾客的售后服务」

「产品的陈列、调整、清洁、保持

「货品与环境设施的清洁与维护

### 三、服务原则

（参见服务手册）

### 四、服务仪容

（参见服务手册）

### 五、日常营业流程

进店——售前准备——售中服务——售后服务——交接班——营业 结束离店

## 一、销售区准备工作

「进店：员工应于营业时间前 30 分钟进店，不得迟到。

考勤：员工进店后必须考勤或签到，由店长监督执行。」

「请假：病假、事假要填写请假单（提前一天），1-3 天由店长 批准；3 天以上由专卖店经理批准。病、事假累计 6 天取消当月奖金，因急事临时请假必须电告相关主管，并于事后补填请假单，无请假单 均视为旷工。调班每人一个月累计不超过 3 次，一个星期不超过 1 次。

「换装：员工签到后，应在 5 分钟内换好制服，并做好个人仪表 检查工作。

「清洁：员工必须将各自负责区域清扫干净，注意保持店内四周及展示橱窗的干净整洁。

1 清洁对象：货架、货柜、墙面、地板、橱窗、模特、试衣间、 公共设施、衣架、产品、配件、包装、装饰物。

1 清洁要求：所有硬件设施上无明显落尘、干净明亮，试衣间无 异味、异物；所有设施、用具摆放有序、整齐；

1 试衣间无私人衣物及其他杂物（如：清洁卫生用具）；

商品陈列平整有序，颜色协调（对有皱折的商品要进行整烫处 理）； 1

1 收银台及各种货架、货柜上无私人用品或杂物堆放，包装袋放 置有序整齐；  
玻璃与不锈钢上无明显水印，地板干净明亮无异物； ）

1 商品上无明显灰尘。

「核查：到岗后，个人按片区清点剩余货品，并仔细核查前一天 营业日报表。如有不符，应及时与店长取得联系，进行进一步核查。数 量出现溢缺，由店长处理，并填写”货品管理事故清单”。

「陈列：核查后，员工须将不足商品补充齐全。从仓货取出陈列 商品后，员工应将商品上架并摆放整齐、美观及醒目。样品陈列要及 时更换，对需要整烫或重新整理的商品上柜前必须进行整烫和整理。

「检查：员工须在正式营业前检查所有上架商品，并进行仔细核 对，坚决杜绝 “三无”商品。价目卡填写”七标明”，一货一卡，做到正 确、清楚、方便顾客识别。

「晨会：晨会于正式商业前 10 分钟召开，由店长主持。员工须放下手中所有工



作，仔细聆听店长对前一营业日的总结、及当日营业 活动的安排，为迎接新的一天作好充分准备。

「早操：早操也是锻炼身体的一种方法，能体现整个店的精神面貌。所以我们的员工必须认真对待早操，而不得懒散地进行应付。必须注意，你一人的懒散会影响整个团队的面貌。

「开店：准时打开店门，营业工作正式开始，员工必须精神且热情地接待每一位顾客。

## 二、收银区工作

「进店：员工应于营业时间前 30 分钟进店，不得迟到。

考勤：员工进店后必须考勤或签到，由店长监督执行。「

「请假：病假、事假要填写请假单（提前一天），1-3 天由店长 批准；3 天以上由专卖店经理批准。病、事假累计 6 天取消当月奖金，因急事临时请假必须电话相关主管，并于事后补填请假单，无请假单 均视为旷工。调班每人一个月累计不超过 3 次，一个星期不超过 1 次。

「换装：员工签到后，应在 5 分钟内换好制服，并做好个人仪表 检查工作。

清洁：清洁对象，收银台、公共设施。「

清洁要求：「

1 所有硬件设施上无明显落尘、干净明亮；

所有设施、用具摆放有序、整齐；）

1 收银台上无私人用品或杂物堆放，包装袋放置有序整齐；

玻璃与不锈钢上无明显水印，地板干净明亮无异物。）

「开机：打开收银机，并确定其运作正常。如故障，应及时与店 长进行沟通，及时找人修理。

「检查：对收银所需的各种工具进行检查，包括收银机所需的各 种耗材、营运所需的盖章空白发票等是否充足。

「领款：正式营业前，收银员应到店长处领取备用的零钱，清点 无误后，分类置于收银机中。

「晨会：晨会于正式商业前 10 分钟召开，由店长主持。员工须 放下手中所有工作，仔细聆听店长对前一营业日的总结、及当日营业 活动的安排，为迎接新



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

的一天作好充分准备。

「早操：早操也是锻炼身体的一种方法，能体现整个店的精神面貌。所以我们的员工必须认真对待早操，而不得懒散地进行应付。必须注意，你一人的懒散会影响整个团队的面貌。

「开店：准时打开店门，营业工作正式开始，员工必须精神且热情地接待每一位顾客。

### 三、销售区工作

#### 服务流程」

1 未成交型：

顾客：进店-----观看-----触摸试穿-----揣摩-----离别

销售员：迎接 适时介绍 试穿服务-----劝说 送别

1 成交型：

顾客：进店 观看 触摸试穿-----揣摩-----成交 离别

销售员：迎接 适时介绍 试穿服务-----劝说-----收银送别

#### 「迎接

1 顾客进店必须欢迎，必须面带微笑。打招呼须注意时机，要表现得真诚、自然。销售员须给予顾客自由挑选商品的空间，避免过于积极，以给顾客造成心理压力，而减少购买机会。

1 迎接时要与顾客目光接触，表情自然，面带微笑，对进店顾客 带有太多物品的应主动上前请顾客将东西暂存于收银台。

1 下雨天要准备好干净的水桶，请顾客将雨伞放入水桶中并说，“谢谢您冒雨光临”。

1 对吃零食的顾客进店，为防止手触摸衣服时弄脏服饰，主动递 一张面巾纸。  
主动说： 您好，面巾纸是给您擦手专门准备的，垃圾 桶在\*\*位置，你有什么需要请随时叫我气

#### 「介绍

1 必须亲切地与顾客交流，在了解顾客需求的同时，要消除顾客 的疑虑及防备。服务员须依据顾客的需求、向其推荐并介绍符合其需求的产品。对顾客提出的问题，必须不厌其烦地进行解答。

1 规范用语：您好！（在提供任何服务之前，必须要先礼貌地引起顾客注意）

1 规范动作：与顾客交谈时一一亲切

介绍产品时一一专业

解释问题时耐心

换取产品时灵敏

1 介绍时一般以新货开始，包括原料、面料、颜色、流行、款式、尺寸、搭配、



品牌、保养。

### 「推荐」

1 当顾客犹豫不决时，可向其推荐符合其需求的产品，帮助顾客作出决定。或当顾客决定购买所需产品时，也可建议他再看一下与所购产品相关的其它产品，特别是那些正在进行促销的相关产品。但服务员在推荐时切不可流于强迫，且每次推荐的产品不可超过两项。强迫或推荐项目过多，都将引起顾客的反感。

1 可采用如下语言进行推荐：

1 这种货虽然价格偏高一些，但美观实用，很有地方特色，您买一个回去，一定会受欢迎。我再给您拿价低一点的看看，好吗？

1 这种商品在质量上绝对没问题，我们实行“三包”。如果质量上出了问题，可以来换。您先买回去和家人商量商量，不合适时再退换。

1 无论顾客当时购买或不购买，均要主动邀请顾客试穿，尤其是顾客要试穿时要主动为其寻找相宜尺码。根据顾客试穿情况，进行有针对性地加强，并留给顾客适当的考虑时间。

1 劝说应从方面进行，如品牌知名度、服饰本身质量与穿着人的体型、气质和整体的配衬等。

在推荐产品时，要掌握和运用产品的专业术语和产品的流行术语。不能运用当地的忌讳语。

### 「开票」

1 当顾客决定购买时，服务员重复顾客所购产品的品名及价格，并提醒顾客进行产品的检验。确定无误后便可开票。将相关票据交给顾客，并指引顾客至收银处付款。在交递现金、发票及货品时要双手呈上，高度重视顾客。所有票据不得涂改字迹，否则一律作废，填写票据相关栏目均要填满，特别是货品名称、原料成份不准漏填或简化，字迹工整不可草书。

### 「包装」

在顾客去收银处付款时，服务员须熟练，小心将产品快速包装起来，并放入统一的商品袋中。）

### 「交货」

1 当顾客从收银处返回时，服务员在礼貌地向顾客索取提货联后，将产品交给



顾客，并提醒顾客再次确认其所购产品，同时感谢顾客产品。

规范用语：

1 “这是您的\*\*（产品），请再确认一下。”

“谢谢您购买我们的产品。”

道别」

1 当顾客购买商品离开时，销售员须面带微笑地向顾客道别，并真诚地希望他能够再次光临。规范用语：“感谢惠顾”，“谢谢，欢迎再次光临南极人。”

1 当顾客没有购买任何商品准备离开时，同样要礼貌地向顾客道别。规范用语：“真抱歉，没有选中合适的商品，欢迎下次再来/您能把电话留给我们，等新货到了通知您，好吗？小’欢迎再次光临南极人。”

1 当顾客拿着太多零碎的东西时，应主动为之提供购物袋。对暂存物品的顾客要提醒拿东西。未带走的物品要妥善保管，等候顾客来店认领。

整理」

1 在顾客离开后，服务员必须快速将商品理齐，并补充陈列商品，以作好迎接下位顾客的准备。

营业技巧」

接近顾客的七种时机：

1 顾客注视特定商品的时候

用手触摸商品时)

顾客表现寻找商品的时候)

与顾客视线相对时)

1 顾客与同伴交谈的时候

顾客放下手袋的一段时间内)

探视橱窗和驻足门口的客人)

注意」

1 不宜站在顾客身后与侧后方介绍，应在正前方或侧前方，距离顾客1—1.5米左右；手势规范：大面积的东西用手掌摊开（如衣服的后摆），小面积的东西用食指（如衣服的纽扣）。

1 介绍时要注意顾客及陪同人员的谈论内容与表情变化。



介绍时注意顾客及陪同人员的谈论内容与表情变化。)

1 介绍商品时不要用极端的形容词，赞词适中，审美以顾客要求为主，主动为顾客进行购物的参谋。

不可以衣冠取人，对所有顾客均保持平和态度)

「跟顾客进行咨询回答时遵循的原则：

永远不要用否定性的语气。)

1 永远不要用命令性的语气，只能用请求性的语气。

用语应表示尊重。

拒绝场合应用对不起和请求性的语气。)

1 不能下断言，要让顾客自己去进行决定。

在自己的责任范围内说话。)

多说赞美和感谢的话。)

「以上各款违者一次以警告处罚，第二次处以罚款，第三次及以上者辞退处理。

#### 四、收银区工作

##### 接待」

1 收银员必须向每位前来付款的顾客进行问候，接待顾客时应面 带微笑，并由衷地进行欢迎。规范用语： ‘‘欢迎光临！’’‘‘您好！’’‘‘收票！」

1 收银员应礼貌地向顾客收取其购物凭证。

##### 结帐」

1 读出凭证上顾客所购买的商品及价格，同时将货号及价格快速 无误地输入收银机，计算出总额，并清晰、准确地告知顾客。规范用语： ‘‘您购买的是\*\*（商品和价格）。小“总额是请付款！”——唱收

收银员收到顾客的钱款后，应清晰读出所收钱款的金额。规范用语： ‘‘收 您谢谢！ T

##### 唱找」

1 收银员须快速无误地计算出应找金额，将找零及发票交付给顾 客时，同样应清晰读出所找钱款，并提醒顾客收好发票。规范用语：‘‘找 您请收好。小这是您的发票，请收好。’’

##### 「道别

顾客离开收银台时，应面带微笑真诚地向顾客道别。规范用语：  
谢谢光临！小欢迎再次光临！

##### 注意事项」

1 严禁擅离收银台，做好各项销售数据保密工作。除直接主管外，不可告诉任何其他人。时要对大票面、支票票据进行检验真伪，大额 现金、支票票据要及时存放到保险箱内。

「 收银员离开收银台的作业管理。当收银员由于种种正常的原因 必须离开收银台时，其作业程序如下：

1 离开收银台时，要将‘‘暂停服务’’牌放在收银台上。

用链条将收银通道拦住。 )

1 将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班 长保管。

将离开收银台的原因和回来的时间告知邻近的收银员。 )

1 离开收银机前，如还有顾客等候结算，不可立即离开，应以礼 貌态度请后来



的顾客到其他的收银台结账，并为等候的顾客结账后 方可离开。

## 一、 售后服务的原则

售后服务遵照 VV 消费者权益保障法>>有关内容。售后服务中，应 先解决顾客的投诉，再追索内部职责。

## 二、 售后服务内容

「回答顾客关于商品维护保养等方面的咨询。

宣传手册发送。

维护保养用品的推荐、服务的提供。

「商品的质量跟踪和问题商品的投诉接收与处理。

## 三、 售后服务的接待

售后服务程序」

商品穿着、保养的咨询（来电、来函、现场访问）、顾客咨询处 理、顾客咨询记录；

问题商品的投诉处理）

第一种情况

投诉原因：

商品本身无质量问题，但颜色、尺码、款式等不合顾客意愿的。

处理程序：

询问 检查票据与商品 提供参考意见 现场服务挑选

备注：一般不实行退货只能换货，对超过规定时限（按《消费者 权益保障法》界定）的商品，若确实未使用过，应予换货，但提醒顾 客有时间限制。



## X 第二种情况

投诉原因：

明显质量问题的商品

处理程序：

询问事由      检查票据与服饰      完成质量投诉记录

上级售后服务中心      质检部门      返修 返还

给顾客

退货或折扣处理

备注：折扣处理须凭质量投诉记录，经上一级供货单位确认，予以补差。

## 四、售后服务技巧

「接待

服务员须以同样热情、真诚的态度接待前来投诉的顾客。将顾客引至一旁，以免影响店内的销售。

「倾听

仔细并耐心地倾听顾客的不满及抱怨，给予顾客发泄的机会，并点头表示理解。切忌随意打断、争辩、或表现出满不在乎的神情。

「道歉

因为顾客永远是对的，所以无论顾客是对是错，你都必须向顾客道歉。规范用语：“非常抱歉，我们给您造成了这些不必要的麻烦。”

「处理

服务员在处理投诉时必须兼顾顾客和专卖店双方的利益，酌情进行灵活处理。

「退换范围内商品

服务员须快速给顾客调换商品，或办理退货手续。处理完后，须再次向顾客道歉。

「无法退换商品

服务员必须将不能退换的理由清晰地向顾客进行解释，再次向顾客道歉，以取得客户的谅解。

「有争议而无法解决的投诉



服务员无法自我解决顾客的投诉时，应立即与店长进行沟通，请店长帮助解决争端。

#### 「填写投诉表」

服务员在处理完投诉后，应如实填写投诉表，将其存档备案，以免再次发生类似状况。

### 五、售后服务记录

#### 「用户来电/来函/来访登记表」

#### 「售后服务汇总表」

#### 「售后服务分析报告」

### 一、忙碌时的待客法

#### 销售区

当商品旺销时，服务员也应照顾好每位顾客，切不可因为当前顾客的购买行为而忽略了下位顾客，或因为当前顾客的犹豫不决而怠慢于他。服务员应按先后次序接待顾客。可在接待当前顾客的同时，招呼下位顾客，或给予他有关商品信息，请他稍等片刻，并感谢他的合作。规范用语：“您好，请稍等片刻。小’您好，这是我们商品的介绍，你可先看一下。接待完这位顾客后，我马上招呼您。小谢谢您的配合。小对不起，让您久等了。”

#### 收银区

当商品旺销时，收银员也应照顾好每位顾客。收银员应提醒顾客不讲条件排队付款，并按先后次序接待顾客。在忙碌时，收银员更应做到快速、准确，以体现其专业水准。规范用语：“您好，请您排队，并稍等片刻。小’谢谢您的配合。小对不起，让您久等了。”



## 二、空闲时的工作

### 销售区：

当专卖店内无顾客光临时，服务员可进行一些日常工作，如清洁地面、 橱窗等，或整理货架、折叠整理、添补商品等。虽无顾客，也应让整个店表现出活络的气氛。员工切忌在无顾客时呆立于店中，或相互闲聊。

### 收银区

当专卖店内无顾客光临时，收银员可进行一些日常工作，如清洁地面、 收银机等。虽无顾客，也应让整个店表现出活络的气氛。员工切忌在 无顾客时呆立于收银机前，或相互闲聊。

## 一、交接班

A 班：交班班组 B 班：接班班组

A 班销售员提前 10 分钟进行分区销售统计，并记录于“商品校核清单”。

B 班销售员提前 15 分钟到岗，进行分区点数校核，记录在“商品校核清单”中，对出现溢缺的要求 A 班销售员再次查点数复核，复核仍有误，A 班班长确认，记录于货品管理事故清单，并查明原因，对当时不能查清的，先进行正常交接班，A 班人员下班，B 班人员上岗营业。A 班班长必须于事后一周内完成原因清查，并上报专卖店经理。交接班时，A、B 两班的班长要相互核对财务与现金、票据、促销物品、优惠券等。对一些特别事情及时转告。店长与出纳的现金票据交接：店长将当时销售小票和销售统计表及现金交给出纳点收。

## 二、 营业结束

消费者未离店，员工应保持服务状态。员工在离店以前，必须做到“三 清四关”，即：清烟蒂、清店堂、清垃圾，关门窗、关电源、关煤气、 关水源。

### 三、 营业结束的工作流程

「第一遍铃响（或第一遍温馨的广播音乐）

1 提示顾客本商场营业即将结束，营业员须照常接待顾客，没有 接待顾客的营业员可以开始清扫地面，将垃圾集中在柜台角落。

「第二遍铃响（或第二遍温馨的广播音乐）

1 对贵重商品、服装及有要求的商品进行清点数量、结账对数， 整理票据工作。必要时应核计销售额，与收银员进行对数，并填入柜 台记录本上。

1 检查柜台的缺断货情况，并登记在柜台记录本上。

将贵重商品、计算器、发票及其他贵重物品放入指定位置并上锁。

1

1 拖洗地面（如由清洁公司清理卫生除外）。

关闭周转仓内电灯，并将门窗关好，上锁；切断柜台所有电器的 电源。 )

「第三遍铃响（或第三遍温馨的广播音乐）

摘除工牌、领花，以柜台（组）为单位集中，由柜台（组）负责 人或主管对

1 本日营业情况作简短总结，并由营业员互相检查是否携带商场 物品，最后排队离开商场，同时将垃圾带出。

「对需要更换的展示模特、橱窗造型进行服饰更换与位置姿势调 整。（模特所穿衣服一周必须更换一次，造型调整一次）

下班：下班时间后，员工可依次下班。

销售区

礼貌地通知顾客本店已经结束今天的营业。「

「整理：员工在下班前必须将商品及货架整理干净，并补充陈列 商品。

「制作报表：员工必须依据提货单及销货单仔细清点商品，并制 作当天的营业日报表，以顺利与下一营业日的工作人员进行交接。

「核查：打烽前 20-30 分钟，视营业情况开始进行分区点数校 核，店长抽查。将当日销售额与收银处进行核对。若有不符，应立即 与店长进行沟通，共同查清原因，确定无误后，方可下班。

「 清洁：员工在下班前，须再次将店内地面、货架、柜台等清理干净。对营业用具、货柜、商品等进行简单清洁整理工作。



店员每天在卖场中要接触形形色色的顾客，每一位顾客在选购商品时 各有特性，购买的动机也可以说是五花八门的。通过对消费者行为模式的研究，人们发现，顾客作出的购买决定往往不是足够理性的，甚至有的是瞬间的冲动。作为一个店员，就是要尽可能的努力找到导致 客户决定购买的诱因，并抓住瞬间的机会，迅速成交。这是每一位店 员在销售过程中极为重要的工作。店员首先应具有做事的干劲，这样 才能切实的投入工作，并在工作中寻找乐趣；其次还要拥有充沛的体 力，即要有良好的健康条件，在工作时要充满活力；接着应有参与的 热忱，如此对于所处理的工作、接待的顾客乃至接触的商品，才能用心的投入，也就是我们所说的’’入行气

#### 收银区

「 结帐：当日营业结束后，收银员应清点各项销售收入，并进行 当日结算。打印出当 日的各项收款记录。

「制作报表：员工必须将收款记录单与营业额进行核对，核对无 误后制作当天的现金日报表，并对报表交至店长处。每天下班前要核 准帐目，收入款与开具发票要相符，如有现金溢缺不可抵销，必须严 格记录，简要分析原因并记录于工作事故单中。

「 每日将现金销售收入多少，一次或多次存入就近银行或交给出 纳，严禁将现金夜间存放在店堂中。

->协助店长进行每日进、销、存根表和常规盘点工作的完成。若 有差错，应立即与店长进行沟通，直至查明原因，确定无误后，方可 下班。

「关机：员工在核对无误后，关闭收银机。

清洁：员工在下班前，须再次将店内地面、收银台、收银机等清 理干净。 「

下班：下班时间到后，员工可下班