



万讯现代学徒制轮岗课程

（商务管理专业）

材
料
汇
编

广东工程职业技术学院
广东万讯网农业股份有限公司

二零一九年一月

目录

第一部分：万讯现代学徒制轮岗实施办法的介绍.....	1
一、目的.....	2
二、意义.....	2
三、轮岗定义、类型.....	3
四、轮岗学习期及轮岗巩固期.....	3
五、轮岗期间的薪酬标准.....	4
六、轮岗工作实施流程.....	4
七、学徒发展通道.....	4
八、万讯双创委员的介绍.....	5
九、其他.....	5
第二部分：组织架构、岗位设置.....	6
第三部分：现代学徒制轮岗课程介绍.....	7
一、轮岗课程一览表.....	8
二、轮岗课程介绍.....	9
（一）财务.....	9
1. 财务会计.....	9
2. 财务税务.....	14
3. 财务出纳.....	18
（二）人事行政.....	22
1. 人事专员.....	22
2. 行政专员.....	24
（三）采购部.....	26
1. 生鲜采购员.....	26
2. 百货采购员.....	28
（四）生鲜超市（菜篮子）.....	31
1. 生鲜超市店长.....	31

2. 生鲜超市品牌形象主管.....	35
3. 生鲜超市品质价格主管.....	37
4. 生鲜超市优质服务主管.....	39
5. 生鲜超市整洁卫生主管.....	42
6. 百货销售员.....	45
7. 生鲜销售员.....	49
8. 鱼肉类销售员.....	53
9. 收银员.....	57
10. 生鲜超市物流派送员.....	59
（五）药店（身子）.....	62
1. 药店店长.....	66
2. 药店销售员.....	66
3. 药店收银员.....	69
（六）艺术培训（孩子）.....	71
1. 艺术培训助教.....	71
2. 艺术培训前台.....	74

第一部分：万讯现代学徒制轮岗 实施办法的介绍

一、目的

（一）通过岗位轮换，增强学徒对公司各部门工作流程的熟知，加快提升学徒的理论知识和在岗的技能水平，强化员工综合素质；

（二）使学徒了解其他部门及岗位的工作程序、内容，增强部门之间的沟通、理解与协调合作，进一步有效的提高学徒的管理能力，执行能力；

（三）轮岗可以使学徒开拓视野、积累经验，发现自己的兴趣与能力所在，从而真正做到“合适的人用在合适的岗位上”；

（四）培养学徒的换位思考意识，使学徒更能全方位多角度思考及解决企业问题，进而提升学徒的大局观，为企业培养“一专多能”的复合型人才，从而满足企业高速发展的人才需求。

（五）通过提升学徒创业能力，为企业培养大批技能型人才，使学徒最终发展为企业骨干人员、企业合伙人，促进企业转型发展壮大；

二、意义

（一）学徒轮岗计划的实施，有利于学徒拓展自身的知识、技能，从而提升学徒自身的价值，为学徒的职业生涯发展及晋升奠定基础。

（二）使学徒从“打工”向“创业”转变，改变传统的人才培养模式，促进学徒转化为“创业型”人才；

（三）使学徒从被动工作转变为主动工作（打工是一种被动的就业行为，而自主创业是给自己“打工”，是一种主动的就业行为）；

（四）使学徒从“做卷人”身份转变为“评卷人”身份，从听从指示执行发展到具有考核评定工作标准的能力。

三、轮岗定义、类型

（一）定义

学徒轮岗计划是指公司根据业务发展需要及学徒职业生涯发展需要，在行政类工作、生产类工作进行有计划、有目的及系统性的横向流动，以达到提升学徒综合素质为目的的一种人才培养机制。

1. 公司指派型轮岗

公司根据业务发展需求，并结合员工现有岗位胜任力及培养潜力，对符合轮岗标准的学徒指派到相关岗位进行轮岗。

2. 学徒申请型轮岗

学徒能长期稳定胜任本岗位工作，在获知相关岗位出现空缺时，可自主申请轮岗，经领导批准后方可轮岗。

（二）轮岗类型

根据学徒轮岗的跨度，学徒轮岗可分为行政类轮岗、生产类轮岗。

四、轮岗学习期及轮岗巩固期

（一）轮岗学习期

轮岗学徒到新岗位有 5 天（或按岗位设定的周期）的学习期，若轮岗学徒的工作表现未达到工作标准，岗位导师可适度延长轮岗学徒的学习期，但最长不高于 10 天（或按岗位设定的周期）。

（二）轮岗巩固期

轮岗学徒结束学习期后有 5 天（或按岗位设定的周期）巩固期，岗位导师在学徒轮岗巩固期间严格按本岗位正常工作标准对轮岗学徒进行考核。

五、轮岗期间的薪酬标准

轮岗学习期间，轮岗学徒的薪资福利标准不变，按 60 元/天发放（或按岗位设定的薪酬），轮岗巩固期的的薪资福利标准按 120 元/天发放（或按岗位设定的薪酬）。（注：学徒因工作不达标导致学习期延长，延长周期内不发放薪资福利。）

六、轮岗工作实施流程

（一）学徒轮岗前，集中对行政类工作（人事行政、财务）作岗前培训。

（二）根据学徒专业，依托“七子优生活”所符合专业的版块（其中一个“子”）进行内部轮岗，当一个版块轮岗后再进入下一个轮岗版块，以此类推。（例：某一学徒在“菜篮子”版块全部岗位轮岗完成后再到“孩子”版块进行轮岗。）

（三）启蒙阶段：第一轮轮岗，学徒每轮岗一个岗位后，需提交该岗位的工作总结至岗位导师作考核评分。

（四）实践运作阶段：第二轮轮岗，学徒结束所有岗位的轮岗后，根据第一轮轮岗的总体评分排名，排名高的学徒可优先选择岗位，以此类推。

（五）上岗操作阶段：第三轮轮岗，根据第二轮轮岗的总体评分排名，排名高的学徒可晋升为店长（助理）、主管（助理），以此类推。

（六）第四轮轮岗，根据第四轮轮岗的总体评分排名，总体评分高的店长（助理）、主管（助理）可外派管理实体店。

七、学徒发展通道

（一）纵向发展

学徒→店员→主管（助理）→店长（助理）→店长（企业合伙人）

（二）横向发展

学徒选择的工作岗位不一定是自己最合适的，如果发现其另有所长，可以内部换岗，再按某一系列岗位晋升；或者是集团各子公司之间各岗位的调整。

八、万讯双创委员的介绍

（一）现代学徒制学徒与企业签订劳动合同后即是在所在院校的双创委员。

（二）以每个班（不超过 50 人）、每个团体为单位选一名学生作为创新创业委员（下面简称双创委员），10 名双创委员推选一名班长，3 到 5 名班长推选一名排长，3 名排长推选一名连长，3 名连长推选一名营长。

（三）双创委员班长在修满双创学分后，就业待遇保障高于同学人均就业水平 20%，排长高于 30%，连长高于 40%，营长高于 50%，由广东万讯网农业股份有限公司协助落实。

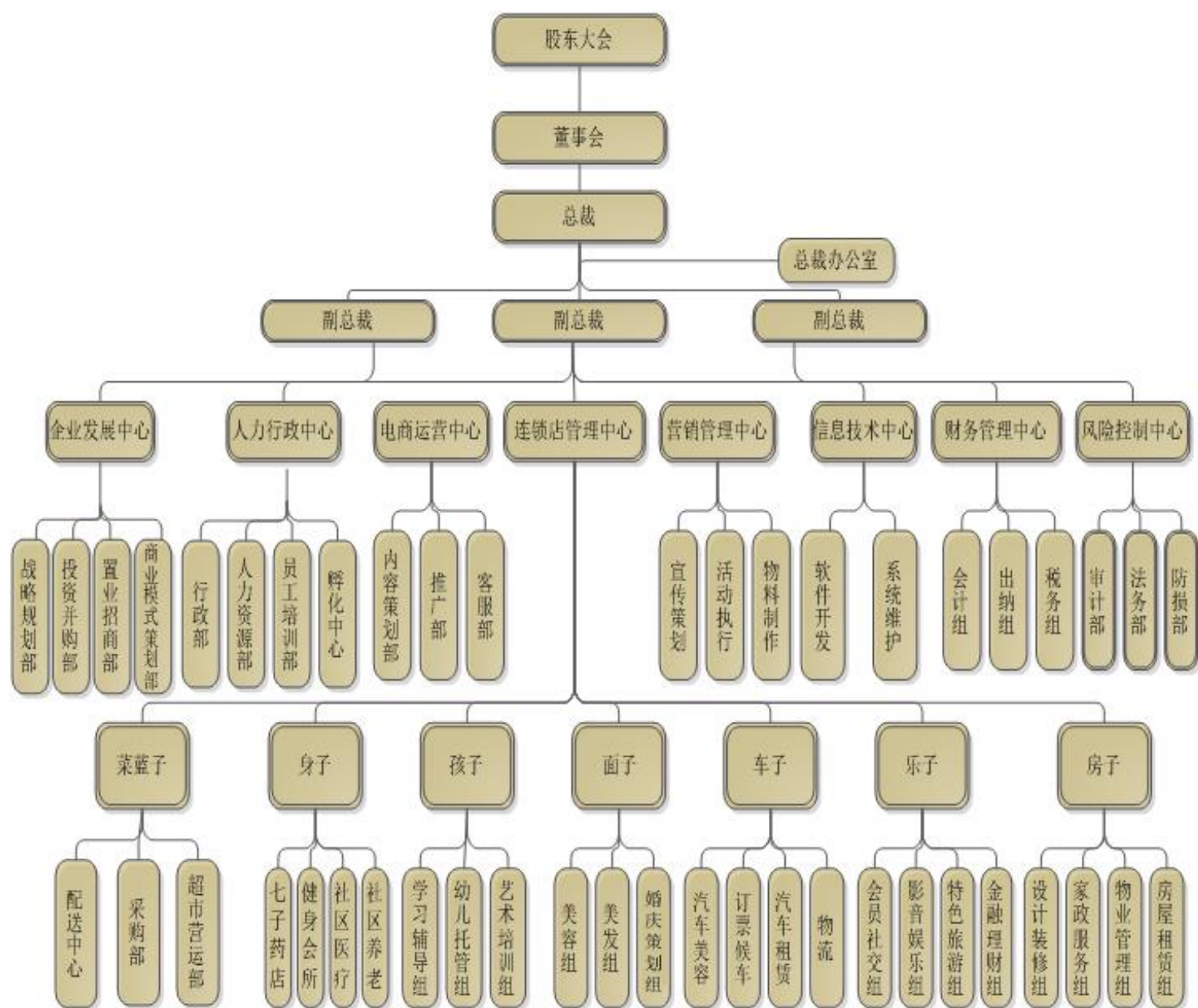
九、其他

（一）轮岗人员做好工作交接，轮岗期间不得影响调出/调入部门的正常工作；

（二）轮岗过程中表现优秀的学徒，考核结果可作为公司在职务晋升、薪资调整、培训等方面优先考虑的对象。

第二部分：组织架构、岗位设置

七子服务·社区优生活组织架构图



第三部分：现代学徒制轮岗课程介绍

一、轮岗课程一览表

序号	岗位类别	轮岗岗位	岗位导师
1	行政类—财务	财务会计	黄春强
2		财务出纳	
3		财务税务	
4	行政类—人事	人事专员	胡颖林
5		行政专员	
6	采购部—采购	生鲜采购员	陈兴荣
7		百货采购员	
8	生鲜超市 (菜篮子)	店长	杨启威
9		品牌形象主管	王双双
10		品质价格主管	邓明添
11		优质服务主管	李秋霞
12		整洁卫生主管	梁正春
13		百货销售员	李秋霞
14		生鲜销售员	李秋霞
15		鱼肉类销售员	杨启威
16		收银员	朱永红
17		物流派送员	胡颖林
18	药店 (身子)	店长	曾释丕
19		销售员	
20		收银员	
21	艺术培训 (孩子)	助教	王宏金
22		前台	

二、轮岗课程介绍

岗位名称	财务会计	岗位性质	行政类——财务
部门	财务部	岗位导师	黄春强

工作任务

1. 日常报销单据的登记、审核、编制汇总表送批工作；
2. 日常采购货品单据的对数、抽查及审核工作；
3. 月末各项目水电费的抄表、核对、与物业对接工作；
4. 主要项目的销售分析表（提供运营使用）编制工作；
5. 月末出纳移交单据的核对及编制记账凭证工作；
6. 月初编制上一月份财务报表、及与出纳对数工作；
7. 按各项目实际运营情况编制资金用款计划表的工作；
8. 按各公司实际运转情况完成股东会决议及资金申请工作；
9. 月初工资表的编制、审核、汇总送批工作；
10. 协助上级领导、其他部门及税务部门的财务工作。

工作原理（流程）

- 1、日常报销单据的讲解及填写（模板如下）：

（样本）

《支付证明单》填写要求

按照实际报销部门或项目部门名称填写

金额栏：最大位金额数字前需填写：人民币符号 **¥**

金额栏：空白的金额栏需要用**斜线**划掉

大写金额合计栏：空白处需要用**直线**划掉

大写金额合计栏：最大位大写金额数字前需填写：**⊗**

大写金额合计栏：数字为零的，需写**大写零**

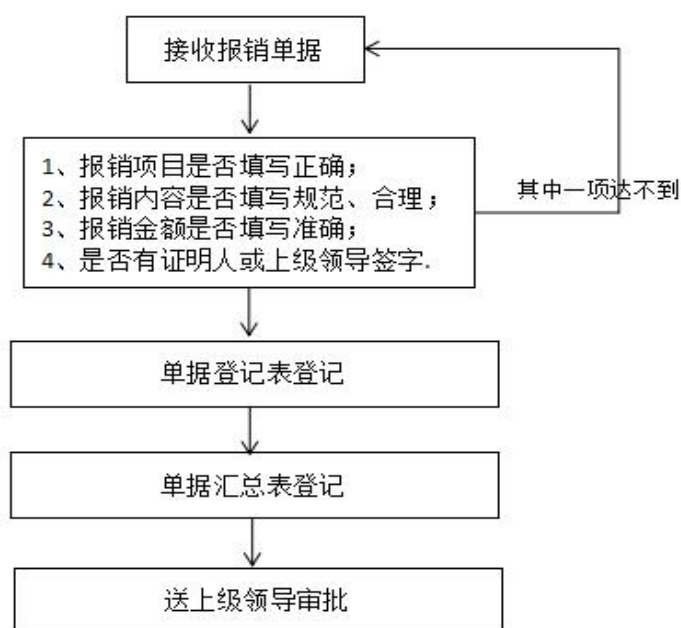
小写金额合计栏：小数点后数字需要在底下**标注横线**，数字为零的，也要在小数点后写**两个零**再加**元字**

办事经手人

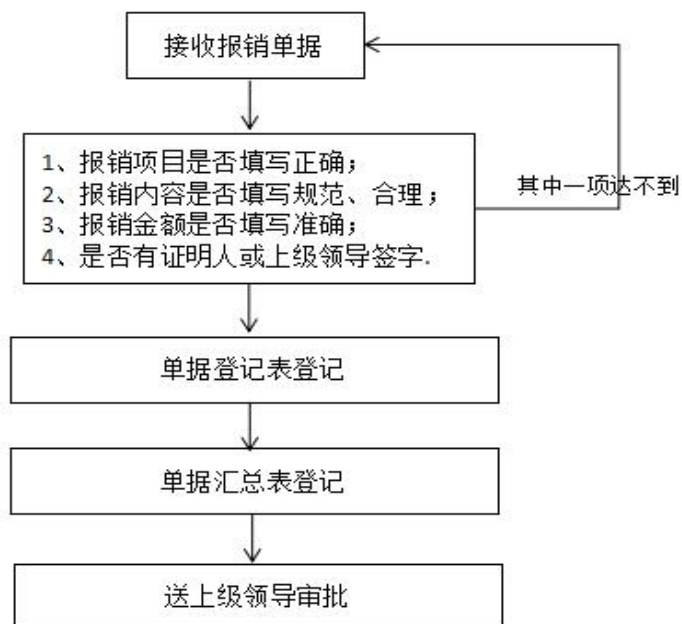
办事知情者或办事上级领导

- 2、讲解会计工作日常用报销单登记表、单据汇总表、工资明细表、固定资产折旧表、原始凭证记账表、收支汇总表、成本表、资产负债表、利润表等表格（详见附件明细）。
- 3、讲解超市日常用超赢软件的使用功能，基本上要熟悉系统上的各类标签明细。
- 4、目前以金字超市为主超市，要熟悉类似像东湾超市的运营，比如每天都要从金字超市仓库调拨商品到东湾超市销售，必须每天在超赢系统上完成门店间的调拨数据工作。
- 5、熟悉收货的流程，抽查商品的数量、质量、种类、等是否合格，采购的价格信息明细是否无误等。
- 6、与工程部人员一起完成水电费的抄表工作，整理水电费数据及各项目使用的分摊明细表，与出租方核对，确保数据无误。
- 7、熟悉各项目工资表的计算方式（详见附件明细专题讲解），主要核对行政提交过来的考勤资料是否齐全、规范，确保按公司制度执行。
- 8、核对各项项目的采购的单据，根据各项项目的不同分别在系统上审核及过账单据，然后将单据交由采购人员制单送批。
- 9、选取特定项目分析其销售、成本明细，编制销售数据分析明细表，与采购人员、运营人员沟通其最近的运营情况，发现问题的及时促进改善。

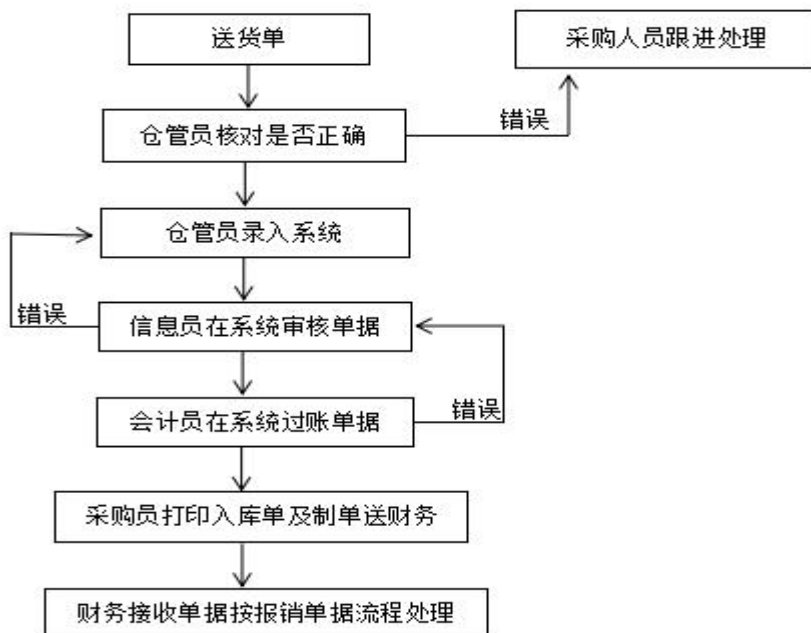
报销单据审核流程



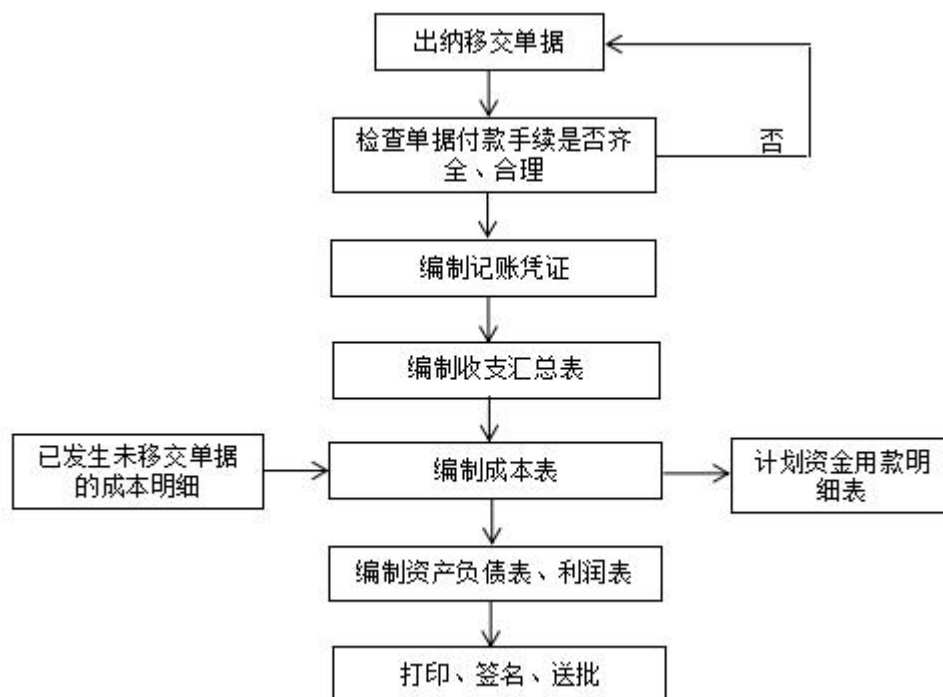
报销单据审核流程图



采购单据审核流程图



财务报表编制流程



工作标准

- 1、必须按照规定正确使用会计凭证，合理设置账簿，全面、系统、连续地记录公司的各项经济业务活动，真实地反映公司的经营成果。
- 2、必需使用财政局统一监制的会计凭证、会计账本、会计报表，保持统一和规范。
- 3、财务人员填制凭证、登记账簿，必须严肃认真、正确及时，做到内容完整、数字正确，摘要简明，字迹整洁，不得潦草、模糊；发现差错应及时查明，并按规定进行更正，不得任意涂改、替换、销毁凭证账册。
- 4、填制会计凭证和登记账簿，必须用钢笔或黑色签字笔写，不得使用铅笔或圆珠笔，画线、改错、冲账时可用红墨水笔。
- 5、记账凭证和账簿上的会计科目和子细目，以及往来账户的名称，必须用全称，不得随意简化或用代号。
- 6、制记账凭证必须附有合法的原始凭证作为依据，各种原始凭证必须内容真实、手续完备、数字准确。

- 7、公司必须设置总账、日记账和明细分类账等，并根据业务和管理的需要，设置各种辅助备查簿。
- 8、审批权限：公司及公司属单位一切费用开支由公司董事长统一审批。公司董事长在费用开支申请单（表）上审批签名后，财务部、财务部经理、出纳员才有权根据公司董事长意见办理有关费用开支，否则均属违规行为。
- 9、所有报销单据应分项目填制报销单。各项目的单据严禁擅自送批，而应送财务部审核后统一安排送批。
- 10、为实现报销单据的有效性、可控性，财务部统一整理报销单据给分管副总签名复核后方可送集团公司财务经理审核。
- 11、会计档案查阅时一般不得带出室外，并由档案保管人员全程陪同。如有特殊情况，需要带出室外、复制时必须经财务经理批准，并限时归还（外单位的要经公司公司董事长批准方可）。

工作要点（难点）

1、报销单据附件要齐全、规范。

因报销单据的审核工作是最基础及最重要的原始步骤，在规范手续的方面必须做到严格执行，发票该取的一定要严格把关；面对不同的经办人要一致同仁的处理方式，杜绝因官职大而放松的情况。

2、工资表编制情况复杂。

因涉及到不同职位人员、不同上班地点、不同福利待遇、不同周末假期的情况存在，因此在工资表的编制情况上需更加的细心、谨慎。

3、财务报表编制的逻辑性强。

因财务报表的种类多，根据各公司的板块不同分别有统一的报表格式及针对性的格式版本；最基础的收支汇总表、成本表、资产负债表、利润表等表格的数据是相关联的，里面的数据牵一发而动全身；另针对性的报表需要对项目的运营情况了解、熟悉后才能更好的开展工作，因此需对项目的整体运营需有一定的熟悉。

岗位名称	税务会计	岗位性质	行政类——财务
部门	财务部	岗位导师	黄春强
工作任务			
- 负责税务发票的申领工作，以及公司各种发票的保管、开具、缴销等工作； - 进项税发票的认证和检验已收到发票的真伪； - 负责有关税务会计核算的账务处理工作； - 负责编制税务财务报表； - 负责在自然人税收管理系统中录入每月新增人员资料，更新全体员工专项附加扣除信息，计算、申报和缴纳每月个税； - 负责申报和缴纳增值税、企业所得税及相关附加税； - 负责核对每月购买社保人数，录入新增人员资料，申报和缴纳社保； - 负责各公司税务的变更，年审等业务工作； - 应对税务稽核，处理突发税务事宜； - 完成领导交办的其他临时性工作			
工作原理（流程）			
- 了解发票领用的流程、小规模纳税人开票软件的操作流程、一般纳税人开票软件的操作流程，重点了解发票保管、开具、缴销的注意事项。 - 熟悉收到发票后如何检验发票的真伪，详细了解发票在检验真伪时会出现的几种发票状态分别代表的意思，了解进项发票的认证流程。 - 了解税务记账凭证、税务固定资产折旧表、税务工资表、税务资产负债表、税务利润表等的编制。 - 每月需要在自然人税收管理系统中录入新增人员资料，修改离职人员资料，并报送税务机关系统审核，再获取反馈信息；每月要及时更新全体员工专项附加扣除信息。			

5、每月在纳税申报期限前要完成上个月的个人所得税申报工作，同时要完成税金的扣缴工作；每月收到管理账会计发来的工资表后，要把工资表中所有员工的工资金额、个人承担部分社保金额录入自然人税收管理系统，通过系统计算出每个员工的个人所得税税额填入工资表中。

6、每月或者每季度根据已开发票的金额，已认证进项发票的金额完成增值税申报表的填写、申报及缴款；再根据每月或者每季度应缴纳增值税税额完成城市维护建设税、教育费附加、地方教育附加申报表的填写、申报及缴款。

7、每季度根据税务报表完成企业所得税申报表的填写、申报及缴款，同时要把当季度的税务报表上传到电子税务系统中。

8、每月按照人事行政部门提供的社保名单核对当月购买社保人员，录入新增人员的资料，删除已离职人员的资料，确定人员名单无误后进行申报和缴纳社保。

9、及时了解公司的税务状况，若收到税局发来的相关税务信息需要及时处理，有不懂的情况及时到税局前台咨询、向管理员咨询。根据税局的指示及时处理公司的税务问题。

工作标准

- 1、发票由税务会计负责购领和保管，做好领用、结存及核销的登记制度，正确使用发票，按顺序使用填制，字迹要清楚，内容完整真实，印章齐备，错开发票要加盖“作废”章后全套完整保存，不得随意撕掉。
- 2、财务负责人负责监督、检查发票，定期或不定期对发票使用核销，实存数进行检查核对。
- 3、开具发票：设立专用登记本，由申请开票人填列甲方单位名称、单位地址、施工地点、时间、内容后，由税务会计开具发票，出纳人员复核后加盖发票专用章，财务主管级人员复核后加盖发票专用章，由申请开票人签收。
- 4、税务会计根据回笼到公司的合法单据入账，在取得单据时必须办理交接手续，在复印件上签收并注明原件存放在税务凭证的位置。
- 5、整理原始凭证、编制记账凭证、记录账册、编制报表。
- 6、财务人员填制凭证、登记账簿，必须严肃认真、正确及时，做到内容完整、数字正确，摘要简明，字迹整洁，不得潦草、模糊；发现差错应及时查明，并按规定进行更正，不得任意涂改、替换、销毁凭证账册。
- 7、制记账凭证必须附有合法的原始凭证作为依据，各种原始凭证必须内容真实、手续完备、数字准确。对结账和更正错误的记账凭证，可以不附原始凭证。
- 8、登账必须根据经过审核无误的记账凭证进行登记，每一笔账都要记明记账凭证的日期、凭证号码和经济事项的摘要。登记记账簿应按凭证日期和编号的顺序记账，不能前后颠倒，不得跳行、隔行。
- 9、报表送财务经理复核、财务总监审核、董事长审批后报送税所。
- 10、要求每月与公司出纳人员核对银行账户用款情况及余额。
- 11、要求每月报税前填制好应交税金支付单，附税费明细表送财务经理复核、财务总监审核、董事长审批后缴交税款。
- 12、要求税务会计负责制定税收筹划方案供公司决策，做到合理避税。
- 13、要求税务会计及时了解税务政策，向公司及时提供有利信息。

工作要点（难点）

1、发票开具需要细心、谨慎。

因各公司发票数量有限，因此开具发票时应该细心、谨慎，确保发票内容及金额的准确性，尽量少浪费发票。

2、个人所得税申报月份、金额需要清晰。

因集团所有公司都是当月放上月工资，因此当月工资表中计算的是上月工资的个人所得税金额，但当月申报的应该是上上月工资（即上月发放的工资）的个人所得税金额。若出现连续几个月工资在上月一起发放的情况，则当月申报个人所得税时需要按照上月发放的工资总额进行申报。

3、税务申报必须要按时完成。

因增值税、城市维护建设税、教育费附加、地方教育附加、企业所得税、个人所得税、社保等具有申报期限，若超期限未完成申报将会对公司造成严重的影响。因此，每月或者每季必须清楚当期的申报期限，必须在申报期限内完成各项税务的申报及税费的缴纳。

4、税务突发状况复杂。

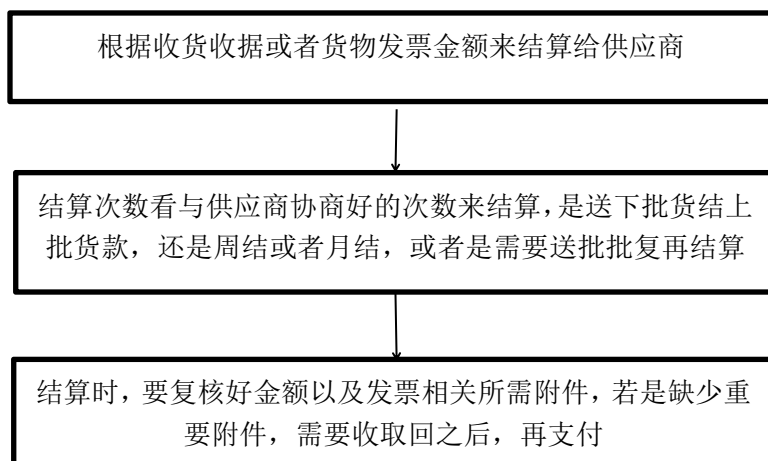
因不同的公司会有不同的税务状况，突发税务状况的情况各不相同。因此，当收到税局发来的提醒信息时，必须及时咨询税局前台，了解处理方式，尽快处理问题，减少公司税务风险。

5、税务政策变动频繁。

因现在国家的税务政策不断变更，因此税务会计必须及时了解国家的各项新政策，归纳和整理出对公司有利的税务政策，及时向公司领导提供相关有利信息。

岗位名称	财务出纳	岗位性质	行政类——财务
部门	财务部	岗位导师	黄春强
工作任务			
1、办理七子超市有限公司及旗下五间门店、顺济王药店、七子技能公司收支管理； 2、工资发放； 3、货款支付； 4、报销单、借支支付； 5、月末单据输单移交单据给会计； 6、核对报表数额； 7、协助公司总出纳，完成每月出纳往来的输单工作（含现金转账明细、银行支付明细、内部转账明细等）； 8、办理银行业务，根据公司业务需要去银行办理相关业务，以及协助总出纳去银行办理相关业务； 9、每月月末，汇总各项目收入明细表发回公司总出纳等等。			
工作原理（流程）			
1、办理七子超市有限公司及旗下五间门店、顺济王药店、七子技能公司收支管理：			
1、超市收入：登陆超赢系统--销售管理--销售报表查询--收银员收银日报表[对账]/微信：登陆移动商户支付平台--数据分析--收银员数据统计 2、药店收入：登陆英克系统--左上角--综合业务-零售管理--收款汇总查询/微信：微信支付--交易中心--已结算查询 ↓ 根据系统金额核对小票金额			
2、工资发放：			
根据陈董批复的工资汇总审批件来核对工资表金额是否对上，打印出工资签名表及工资确认书 ↓ 员工需签名并盖指模，后按照工资表金额发放工资至每位员工银行账户上；若是已经签署委托书，可无需签名			

3、货款支付：



4、报销单、借支支付：

报销单

- 1、审核该报销单是否已经批复
- 2、附件是否齐全，不齐全，需问经办人补齐附件

经办人签名并盖指模之后，才可付款

借支

- 1、员工借支需要陈董、许董或者上层领导批复意见才可借支
- 2、采购员根据门店销售情况来借支

回单

- 1、员工归还该笔借支款项，就不用回单
- 2、员工需要根据报销单回单的，需要提供该费用支付的发票或者收据以及其他需要报销该笔费用所付的依据
- 3、采购员根据财务会计核对超赢系统过账之后的收货单金额来制单，财务会计核对送批批复之后，跟采购员核对金额数额，核对之后借支款项多还少补

- 5、讲解出纳日常工作，比如收取收入、支付货款、支付报销单、支付工资等，知道出纳一些最基本的工作内容。
- 6、收入工作需了解超赢系统，英克系统，一般都能很快上手并运用，收入计算这一块，若是有小票与系统不符之处，需要了解清楚因何核对不上，有时与信息部人员配合解决。
- 7、工资支付，重点需要核对工资支付的金额这一块，有时需要从工资抵扣其他费用的，需要注意转账金额，以及及时对冲该费用。
- 8、支付货款的工作，不繁琐，但需要注意款项的支付，是否已经得到许可，要及时收回发票或者收据，以及重要的所需附件，不能及时收回，后期也需要记得收取回。重点留意供应商是否有拿同一收款收据来收取款项的，要注意不可重复支付同一项款项。
- 9、报销单、借支支付，借支的款项可以从报销单中抵扣，需跟经办人告知一声，以免经办人不知报销单的去向；借支款项需注意归还时间以及若是经办人离职，在办理离职手续时，需要同借支款项一起办理归还。
- 10、关于月末单据输单移交单据给会计，月末需要将本月发生的费用，整理好单据，查看一下单据有没有漏签，或者所需附件没有附上的，然后输单整理表格，签名移交给相关项目会计。
- 11、关于核对报表数额的事项，平时要登记出纳总账表（根据发生费用的单据以及收入、其他收入等来登记）、往来借支款表（根据批复的单据制单的往来借支单来登记）、收入表、支出表、借支表等，方便月末对数。

工作标准

- 1、收入及时核对准确并及时收回；
- 2、报销单及时支付并依据齐全；
- 3、借支需及时按时收回；
- 4、工资及时发放无拖拉；
- 5、收入及其他数据整理无错误。

工作要点（难点）

1、整理收款付款，核对对公账户余额

因项目较多，有些数据比较复杂，一个款项几个项目分摊，所以这个需要平时就要多留意。

2、月末数据整理繁多

因数据除了自己工作的数据整理，还需协助总出纳整理数据，所以数据整理较多，一笔数据需分明细数据输入时候，要注意总金额数据和分笔数据金额合计一致，以免后面总体数据不符，还要从头核对数据的准确性。

岗位名称	人事专员	岗位性质	行政类
部门	人事行政部	岗位导师	胡颖林
工作任务			
1、负责公司人力招聘、培训管理工作； 2、负责员工入职、转正、离职、调动等流程和手续的办理； 3、负责管理人事档案，对于公司的各项人事文件进行及时存档保存； 4、负责公司员工考勤工作； 5、负责员工档案的建立、编号、分类、存档； 6、负责建立、管理、更新公司员工的花名册； 7、负责与劳动部门、派出所、街道、金宇社区物业管理中心相关工作沟通及联系； 8、协助各部门做好内部人员的调配使用，提高劳动效率； 9、密切关注公司所有员工的工作动态，及时做好各部门人员的思想工作。			
工作原理（流程）			
一、工作内容 即时工作： - 人力招聘、培训管理工作； - 负责管理人事档案，对于公司的各项人事文件进行及时存档保存； - 员工档案的建立、编号、分类、存档； - 与劳动部门、派出所、街道、金宇社区物业管理中心相关工作沟通及来联系； - 协助各部门做好内部人员的调配使用，提高劳动效率； - 密切关注公司所有员工的工作动态，及时做好各部门人员的思想工作。 规定时间工作： - 入离职、转正、调动等调动表审批（一周内）； - 公司员工考勤工作（每月 1 日-10 日）； - 花名册更新（每月 5 日、20 日）。			

工作标准

（一）表格填写标准

严格按照《劳动合同（样本）》《试用期员工转正申请考核审批表（样本）》《员工辞职申请报告（样本）》《职员档案-（样本）》表格资料模板填写，必须以黑色签字笔填写，并耐心指引员工填写上交

（二）人事招聘

人事招聘补充，人员薪酬必须按照对应岗位标准招聘，可根据招聘人员实际情况及部门需求响应提升岗位标准 10-15%，原则上不得高于市场同岗位薪酬标准 10%，招聘人员必须按照组织架构招聘，若不在组织架构内，则需填写《增员补充申请表》，完成审批后方能在公司制定招聘平台招聘。在招聘平台招聘时，必须写清招聘岗位名称、岗位责任、入职面试地点及时间、联系人等。

（三）入职培训

按照公司《万讯网新员工入职培训 PPT》培训新入职员工，在新入职员工第一周内需让其了解参观企业，介绍该员工所在单位主要主管领导，向所有同事介绍新入职同事（可通过微信群），将公司制度及公司企业简介纸质版给予新入职员工了解熟读，及时解答新入职员工疑问，主动带领新入职员工了解公司附近环境，入职一周后，需及时跟进新入职员工所在部门对新入职员工岗前培训及技术交底工作。

工作要点（难点）

- 1、了解熟悉公司制度及各岗位职责
- 2、监督并跟进人事制度的执行与落地
- 3、按时与员工进行工作了解及工作交谈，了解员工工作及生活上的状况
- 4、根据实际情况，及时反馈解决人事用人问题
- 5、熟悉招聘平台的使用及招聘面试流程

岗位名称	行政专员	岗位性质	行政类
部门	人事行政部	岗位导师	胡颖林
工作任务			
1. 根据公司经营需要，及时办理工商所需各项证照工作； 2. 组织安排公司行政会议，同有关部门筹备有关重要活动； 3. 负责公司固定资产的统计、安排、管理； 4. 负责日常办公用品等采购、发放、登记管理； 5. 协助修订行政管理规章制度，进行日常行政工作的组织与管理； 6. 负责公司员工食堂、宿舍、办公室环境卫生、绿化及办公设备设施管理工作； 7. 承上启下，及时向领导反映情况、反馈信息，保证上情下达和下情上报；			
工作原理（流程）			
一、工作内容 即时工作： 1. 办理工商所需各项证照工作； 2. 安排公司行政会议、部门会议筹备有关重要活动； 3. 公司固定资产统计、安排、管理； 4. 协助修订行政管理制度，施行监督； 5. 食堂、宿舍、办公室的环境卫生管理； 6. 公司通知、公告等信息保证上情下达和下情上报； 规定时间工作： 1. 日常办公室文具、门店耗材申报（每月 1 日-2 日）；			

工作标准

（一） 卫生标准

每日检查办公室卫生，严格按照公司办公室 5S 管理标准化执行，安排好每日值日，并检查员工办公桌，办公桌需保持整洁，每日下班后，必须清空垃圾桶。

（二） 通知标准

必须在接到总部通知内容的一个小时内，将通知发到相应所在部门，发放渠道为：微信群、公告栏、当事人（行政处理通告），所有发放总部通知必须要有签发或红头文件通知。发出通知后，需要在通知时效内跟进通知执行情况

工作要点（难点）

- 1、了解并严格按照公司行政制度执行
- 2、熟悉各种证件办理流程
- 3、每周每月按时清点公司固定资料
- 4、安排跟进各项会议，及时做好会议纪要

岗位名称	生鲜采购员	岗位性质	行政类—采购
部门	采购部	岗位导师	陈兴荣
工作任务			
1、为生鲜门店采购生鲜产品，保证生鲜产品的正常销售； 2、严格把控所采购生鲜的质量，负责有质量问题的生鲜的退换； 3、如实上报采购生鲜商品的价格； 4、在门店生鲜营业前，把生鲜进价及重量表下发给门店，监督门店验货； 5、定期对周边市场进行调研，做出市场调研报告，全面分析市场的需求变化、价位高低、促销方法，在此基础上拟订所负责业务范围的商品销售、新、旧商品采购计划、促销计划，上报采购部经理审核； 6、按照公司审核批准的采购计划对供应商全面考察、选定、索取厂商资信材料、商品销售手续证明，严格按照业务流程落实谈判签约、商品维护、定价订货、验收入库、进店销售并确保所购商品按合约到货、验收上架销售无误； 7、负责商品进价、售价调价申请工作； 8、协助超市开展各种促销活动，扩大和促进商品销售，实现企业确定的各项经济效益指标。			
工作原理（流程）			
1、自主采购： （1）了解超市目前产品情况分析周边社区消费者需求，找到超市没有的空白产品、或应季需求增加产品、或需替代产品做出采购计划； （2）向运营总监申请采购； （3）申请被批准后向相关采购人员下达采购指令，限期完成采购任务。 2、被动采购： （1）超市店长向采购部提出采购申请或补货申请； （2）采购部做出采购计划； （3）向运营总监申请采购； （4）被批准后向相关采购人员下达采购指令，限期完成采购任务。			

工作标准

- 1、了解各部门物资需求及各种物资的市场供应情况，掌握财务部及采购部对各种物资采购成本及采购资金控制要求，熟悉各种物资采购计划。
- 2、各部门急用的物品要优质采购，要做到按计划采购，认真核实各部的申购计划，根据仓库存货情况，定出采购计划，对定型、常用物资按库存规定及时办理，与仓管员经常沟通，防止物资积压，做好物资使用的周期性计划工作。
- 3、采购物品应做到价廉物美、择优录取。时鲜、季节性物资如部门尚未提出申购计划，应及时提供样板、信息供经营部门参考选用。
- 4、采购物资应严格把好质量关，对不符合质量要求的要坚决拒收，根据销售动向和市场信息，积极争取定购货源，根据“畅销多进、滞销不进”的原则，保证货源充足。
- 5、认真贯彻执行合同法，严格审核合同款项，订购业务，必须上报经理或主管级，研究后方可实施。
- 6、经常到柜台和仓库了解商品销售情况，以销定购。积极组织适销对路的货源，防止盲目进货。尽量避免积压商品，提高资金周转率。经常与仓库保持联系，了解库存情况，对库存商品要做到“了如指掌”和“心中有数”，有计划、有步骤地安排好日常工作。
- 7、努力学习业务知识，提高业务水平，接待来访业务要热情有礼，外出采购时要注意维护公司的礼仪、利益和声誉，不谋私利。
- 8、严格遵守财务制度、遵纪守法、不索贿、受贿，在平等互利下开展业务活动。购进物资要尽量做到单据(发票)随货同行，交仓管员验收，报账手续要及时，不得随意拖账挂账。

工作要点（难点）

1. 到货不及时影响生产

签订订单同时要确认大致到货时间，了解供方发货渠道和发货信息，掌握到货的主动权，尽量避免到货不及时影响生产。如果供方说发货了一定要货运的联系方式，防止供方故意拖延发货时间。一定要做到货走到哪儿，大约什么时候到心里都要有数。

2. 到货后不合格物品处理（质量、数量）

质量不合格时供方在保证质量合格的情况下紧急替换，或者就近少量采购、或者同行换货；数量不符的情况，及时与供方沟通，确定是由于供方发货遗失或者是物流运输问题，再商议赔偿结果。

3. 紧急采购的处理

一般是由于销售计划紧急临时更改生产安排。解决方案：一是通过地理位置最近的供货商或者贸易商采购，二是迅速找到供货厂家，加以最快的运输方式。

岗位名称	百货采购员	岗位性质	行政类—采购
部门	采购部	岗位导师	陈兴荣
工作任务			
1、服从分配，听从指挥，并严格遵守公司的各项规章制度和有关规定； 2、负责公司的物资、设备的采购工作； 3、负责对所采购材料质量、数量核对工作； 4、有权拒绝未经领导同意批准的采购定单； 5、负责办理交验、报账手续； 6、负责保存采购工作的必要原始记录，做好统计，定期上报； 7、对所承担的工作全面负责； 8、对所采购的物资、设备要有申购单并上报采购主管； 9、定期对周边市场进行调研，做出市场调研报告，全面分析市场的需求变化、价位高低、促销方法，在此基础上拟订所负责业务范围的商品销售、新、旧商品采购计划、促销计划，上报采购部经理审核； 10、按照公司审核批准的采购计划对供应商全面考察、选定、索取厂商资信材料、商品销售手续证明，严格按照业务流程落实谈判签约、商品维护、定价订货、验收入库、进店销售并确保所购商品按合约到货、验收上架销售无误； 11、负责商品进价、售价调价申请工作； 12、协助超市开展各种促销活动，扩大和促进商品销售，实现企业确定的各项经济效益指标。			

工作原理（流程）

1、自主采购：

- （1）了解超市目前产品情况分析周边社区消费者需求，找到超市没有的空白产品、或应季需求增加产品、或需替代产品做出采购计划；
- （2）向运营总监申请采购；
- （3）申请被批准后向相关采购人员下达采购指令，限期完成采购任务。

2、被动采购：

- （1）超市店长向采购部提出采购申请或补货申请；
- （2）采购部做出采购计划；
- （3）向运营总监申请采购；
- （4）被批准后向相关采购人员下达采购指令，限期完成采购任务。

工作标准

- 1、了解各部门物资需求及各种物资的市场供应情况，掌握财务部及采购部对各种物资采购成本及采购资金控制要求，熟悉各种物资采购计划。
- 2、各部门急用的物品要优质采购，要做到按计划采购，认真核实各部的申购计划，根据仓库存货情况，定出采购计划，对定型、常用物资按库存规定及时办理，与仓管员经常沟通，防止物资积压，做好物资使用的周期性计划工作。
- 3、采购物品应做到价廉物美、择优录取。时鲜、季节性物资如部门尚未提出申购计划，应及时提供样板、信息供经营部门参考选用。
- 4、采购物资应严格把好质量关，对不符合质量要求的要坚决拒收，根据销售动向和市场信息，积极争取定购货源，根据“畅销多进、滞销不进”的原则，保证货源充足。
- 5、认真贯彻执行合同法，严格审核合同款项，订购业务，必须上报经理或主管级，研究后方可实施。
- 6、经常到柜台和仓库了解商品销售情况，以销定购。积极组织适销对路的货源，防止盲目进货。尽量避免积压商品，提高资金周转率。经常与仓库保持联系，了解库存情况，对库存商品要做到“了如指掌”和“心中有数”，有计划、有步骤地安排好日常工作。
- 7、努力学习业务知识，提高业务水平，接待来访业务要热情有礼，外出采购时要注意维护公司的礼仪、利益和声誉，不谋私利。
- 8、严格遵守财务制度、遵纪守法、不索贿、受贿，在平等互利下开展业务活动。购进物资要尽量做到单据(发票)随货同行，交仓管员验收，报账手续要及时，不得随意拖账挂账。

工作要点（难点）

1. 到货不及时影响生产

签订订单同时要确认大致到货时间，了解供方发货渠道和发货信息，掌握到货的主动权，尽量避免到货不及时影响生产。如果供方说发货了一定要货运的联系方式，防止供方故意拖延发货时间。一定要做到货走到哪儿，大约什么时候到心里都要有数。

2. 到货后不合格物品处理（质量、数量）

质量不合格时供方在保证质量合格的情况下紧急替换，或者就近少量采购、或者同行换货；数量不符的情况，及时与供方沟通，确定是由于供方发货遗失或者是物流运输问题，再商议赔偿结果。

3. 紧急采购的处理

一般是由于销售计划紧急临时更改生产安排。解决方案：一是通过地理位置最近的供货商或者贸易商采购，二是迅速找到供货厂家，加以最快的运输方式。

4. 新品试产小单或者临时物料小单采购困难

往往这种采购比一个大单的采购困难更大，因为量比较少，所以很多供货公司不愿意接单。采购的时候可以直接告诉供货方公司产品正处于小试或者中试阶段，但是试验通过计划采购量会固定在一个多大的范围，或者自己分析或者询问公司技术人员了解大致情况。

5. 如何对供应商进行有效的管理

建立有效合理的供应商绩效考评和反馈机制，建立供应商资源库，定期前往供方单位视察，对供应商进行分类管理，帮助供应商共同发展，达到双赢，维持长久稳定的合作关系。

岗位名称	生鲜超市店长	岗位性质	生产类—生鲜超市
部门	生鲜超市	岗位导师	杨启威
工作任务			
1. 向营销总监负责，协助营销总监工作 2. 贯彻执行国家的有关政策法规及规定，执行公司及营销总监决议，维护公司利益，正确处理政府、公司和员工三者的关系。 3. 依靠调动全体员工的积极性，努力改善经营管理，全面完成公司下达的各项经营指标。 4. 定期向公司和营销总监报告工作，积极听取员工意见与建议，不断改善经营管理。 5. 努力改善员工的劳动条件，做好安全管理工作，在公司发展的基础上逐步提高员工收入和福利待遇。 6. 要带领行政管理人员深入部门、柜组，结合经营业务，了解和解决问题，主动做好员工思想工作。 7. 店长在公司管理中具有经下权限： （1）对公司的经营管理活动行使统一指挥权； （2）对分店人员、物资有调度、使用权； （3）经营销总监审批并报人事行政部任命各部门的负责人； （4）参与主持审查批准对外的重要经济合同，督促履行合同规定的各项条款； （5）按照国家规定和公司的这管理制度对员工进行奖励处罚。对有特殊贡献的员工有权晋级； 8. 在紧急情况下，对不属于自己职权范围而又必须立即决定的行政、业务问题有监督处置权，但事后应立即向营销总监报告。 9. 评估员工表现，予以培训指导，提升工作能力。 10. 负责市场人员、商品、设备、安全等管理作业，使之正常运作。 11. 处理顾客投诉。 12. 迅速处理突发性事件（火警、停电、打劫等）。			

工作原理（流程）

1、按商品陈列要求检查各柜组的商品陈列、展示情况。

（1）检查货架商品是否满排面陈列。

（2）检查商品单品陈列量是否过大（与货架其它商品陈列量有明显悬殊）及商品价格标签时否一致。

（3）发现商品出现短、断货（不足四天销售）情况下，要及时进行补货。补货单交副总经理审批。

（4）对主管副总经理负责。

2、检查本柜组调拨、上货情况，新商品到货时，必须立即安排商品所属柜组，及时上架陈列销售。

3、受理商品退换货及顾客投诉等情况时，应从以下方面进行检查：

（1）属标识问题的要检查相同商品生产日期、保质期、产地及商品标价与标价签所示价格是否相符。

（2）属于质量问题的要抽查相同商品 1~3 件，证实后立即将其撤下货架，点核商品数量后，封存并办理退货手续。

（3）属于价格问题的应及时通知财务部物价员，查找原因，并作出补救处理决定。

4、商品的订货、退货情况，应妥善解决，确保商品销售需要。

（1）对存货量不足的商品要检查柜组手工补货单，电脑补货是否已经补货，数量是否充足。

（2）已办理补货手续并已发出订货单但未到货的，要尽快落实到货时间。

（3）对仍未办理补货手续的，要安排柜组人员立即填写手工补货单，尽快办理补发订货单。

（4）对顾客急需的商品，或接受团体订货商品时，必须直接将商品订单立即落实货源及送货时间。

5、销售数量下降或滞销商品，应及时了解原因并提出对策和解决办法报副总审批，并分析：

（1）属于季节、节日、假日或天气等因素造成的原因。

（2）商品价格是否偏离市场竞争价格。

（3）由于商品质量、包装质量差或商品款式已过时。

（4）宣传、促销力度不够或方法不对造成。

（5）供货不及时或商品陈列位置不合理。

6、属下提交的报告、意见和建议，属职权处理范围内的应及时给予答复并作出处理，属职权范围之外或需其它部门协调的应向副总经理汇报。

7、检查值班记录，并与领班共同巡场办理交接，就当班发生的问题交流处理意见。

8、当顾客购物量较大时或接受团体购买大宗商品时应及时做好：

（1）了解顾客总体的需要，检查是否有足够的库存。

（2）如仓库及卖场商品数量不足时，应落实货源，得到肯定送货答复后方可请顾客交款。如不能立即满足顾客需求时应请顾客留下通讯方法及准确地址，到货后尽快与顾客联系。

（3）顾客要求送货时，应陪同顾客到售后服务部办理送货手续。

9、每周安排本柜组人员开展相关商品市场调查，并就调查结果写出市场调查报告。

10、做好部门每月商品促销计划，并对商品促销活动进行跟踪，对于堆头陈列商品，必须每天统计商品销售量，了解商品销售情况，掌握促销效果。

11、切实保证公司的各项规章制度及采购计划得到贯彻、落实。

12、确定商品定位取向，开发引进适销商品，通过市场调研，把握市场动态，及时调整商品结构。

13、熟悉业务采购程序，开发特色商品，淘汰滞销商品。

14、初签采购合同，拟定订货单，报副总经理、总经理审批，合同审批程序按公司 2003·2 号文件执行。

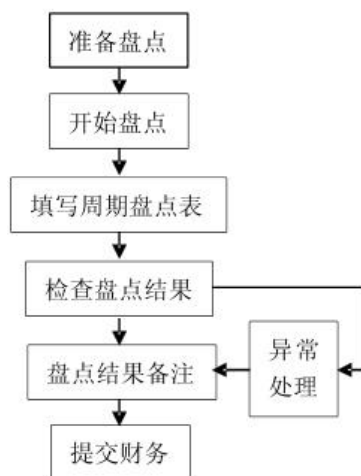
15、保持与供货商及各部门良好协作，并进行有效沟通。

工作标准

（一）进行营业中的巡视管理

1. 随时关注运营管理系统同步信息；
2. 定时巡视全场；
3. 定时填写【运营中巡查状况表】；

（二）进行超市商品的周期盘点



（三）进行常态约谈工作

1. 根据每位员工的工作表现，分阶段对每一个员工制定【员工约谈计划】，准备约谈；
2. 了解员工最近的生活状态，从关心的角度体贴安慰员工；
3. 让员工自己对自己一直以来的工作表现做一个自我评价；
4. 聆听对方陈述，不打断并做相关记录；
5. 根据本人近期的工作表现进行评价，先说好的一面（工作效率高、工作质量达标、主动积极、团结同事等），再说做得不够好的一面（要以真是存在的事实作依托，不能靠自己判断行事）。
6. 对员工工作的不足有欠缺部分以鼓励的方式作指导提醒。
7. 另在交谈中间接的灌输公司企业文化，爱护公司以公司利益为重；
8. 描画前景，引导员工努力工作有晋升的空间；
9. 对员工的约谈情况，填写【员工约谈记录表】。

工作要点（难点）

（一）如何调动员工的积极性

在店内定期组织一些比赛并给予适当的奖励来提高员工之间的竞争力，调动员工的工作积极性。比如，销售比赛，顾客对导购人员满意度的评比，甚至还可以展开每日早晚班销售额的竞赛，这样员工如想提高自己或当值班次的成绩，就会积极主动的工作。

（二）员工情绪低落

一旦发现员工情绪低落，应及时和员工沟通，为他们的工作消除困难，为他个人的生活指点迷津。对那些因为超负荷工作而失去信心的人，要为他们重新调换岗位，使他们能够愉快胜任，培养他们的自信。如果是在个人生活方面遇到了问题，就要想尽方法解决他的烦恼。

（三）如何挽留要辞职的员工

想要留住提出辞职的员工，就得弄清楚员工是因为什么原因想要离开，才可从不同的角度去挽留。询问一下员工辞职后的去向：

- 1、员工仅仅是想不想干了，但是之后还不明确该做什么，那么可以告诉她现在外面找工作比较困难，想找一个发展空间大的公司更不容易，应该好好珍惜现在的工作，不要轻易辞职，至少要找到退路再辞职；
- 2、员工想转行，那么就告诉她现在转行就得重新学习，一切从头开始，而且现在的技能就会荒废，而掌握这些技能也是付出努力才获取的，轻易丢掉很可惜。

总之，挽留员工的方法很多，最重要的，是要让员工感受到来自于你及公司对他的认可和重视。

岗位名称	品牌形象主管	岗位性质	生产类—生鲜超市
部门	生鲜超市	岗位导师	王双双
工作任务			
1、检查并完善生鲜超市产品陈列及动线； 2、负责培训各有关生鲜从业人员礼仪、形象； 3、决定商品组合，管理商品分类架构——正确进行商品陈列的例行工作，检查超市商品的进货及陈列，要求商品新鲜品种齐全； 4、随时掌握生鲜市场状况并进行商品结构调整 5、参与培训卖场销售人员的专业知识，提高其专业素养 6、检查超市员工仪容仪表 7、巡视卖场，检查标价牌、箭头、价格、DM 商品、促销商品及海报是否正确无误			
工作原理（流程）			
一、营业前 1. 检查卖场内员工仪表，卖场卫生, 检查联营商户(生鲜)是否在保质期内。发现问题记录并及时上报。 2. 正确的排面陈列管理及上货管理：①商品先进先出②商品满陈列原则③同类商品垂直陈列④下层商品与上层层板(商品)距离两指⑤商品不能直接堆放地面, 须使用蓝色地拖。⑥多余商品不能随意堆放，进入库房(或增加层板)，检查价格签信息是否与实际商品相符。 3. 超市道具管理。督导并正确使用超市陈列道具及资产①商品价格签②排面标识(爆炸签等)正确使用③促销品价格签④每日资产维护(货架等卫生维修问题) 4. 促销品陈列。①促销品主要陈列位置(端头, 端架, 特价车, 厂家形象展示台)②促销商品陈列整齐饱满③确保促销价格签准确无误④促销品库存是否充足，上货是否及时。			
二、营业中 实行走动式管理，高峰时段巡场管理，及时处理突发事件。 “走动式管理”是一种加强超市主管、员工和顾客三方沟通的管理制度。超市店长和部门管理者工作不再局限于办公室中，他们可以到处走动，与员工、顾客做面对面的沟通，通过现场观察和随意的交谈来与员工、顾客密切联系，并获得他们的信任与尊重。			
工作标准			
1、看，眼看无污点无破损, 在走的过程中要充分调动眼睛的功能, 处处留意、细心观察。不但看表象还要看实质, 不但看大面还要看个点, 不但看明处还要看暗处, 是否存在问题? 2、耳, 耳听文明语无噪音, 首先要了解一线对客户服务情况, 服务是超市的永恒话题, 服务员在对客户服务过程中, 语言语气的友好与否, 对服务质量直接产生影响。其二、不要因为服务员说话声音大、对讲机没有佩戴耳机等情况而骚扰到客人购物。其三、要善于倾听白色噪音的执行情况, 如店长的背景音乐, 是否有按照规定时间播放? 曲目是否合适? 音量是否适中?			

3、鼻，鼻闻无臭味无异味，不正常的味道是超市日常运营之大忌，一旦在超市范围内出现臭味或者装修遗留下来的甲醛等异味，对超市日常运营是一大灾难。所以，加强走动式管理，能第一时间发现问题，甚至可以未雨绸缪，将不该发生的情况控制在萌芽状态，将“救火员”式的被动应急变为主动式管理。

4、手，手摸无霉斑无灰尘，积尘无处不在，特别在容易忽视的部位和区域尤为明显。一个酒日常运营功底如何，从清洁卫生就直接可以反映出来。

5、人员服务：

A. 主动及热情服务：包含所有顾客进门时受到“欢迎光临”的迎接，所有收银时候的唱收唱付，三米注目礼原则，一米“您好”祝词原则；收银员推荐收银台上促销小商品，主动介绍商品等。

B. 专业服务：应每月对现有员工进行商品熟悉水平考核，不合格则降薪降职，所有新进员工一定通过上岗后一周内进行考核，主要为商品熟悉水平的考核，这是作为专业服务的最基本原则：对商品熟悉才干以专业的服务服务于顾客。

工作要点（难点）

1. 工作热情较高，但欠缺基本的工作技巧，如根本不懂得商品陈列技巧及订货技巧、商品的陈列混乱、订货凭感觉。

2. 人员工作执行力较差，工作安排多限于上层安排，或到达中层，没很好地落实到门店/基层。

3. 门店地面、货架及商品等的清洁卫生，人员服务等基本工作地方做得远远不足。

岗位名称	品质价格主管	岗位性质	生产类—生鲜超市
部门	生鲜超市	岗位导师	邓明添
工作任务			
1、检查商品的品质是否完整无损 2、依公司规定程序办理退货及清仓商品 3、确认商品质量及新鲜度 4、熟练使用标价的方法 5、了解各种商品的保鲜方法 6、每日确定清理拍卖柜台商品，以保持进货商品的新鲜度 7、质量低下的商品及失鲜软化的海产品是否去除陈列，记录报废 8、注意商品保存期限 9、核对价格及调价商品 10、过期商品、品质不良及规格不合的商品应及时办理退货，以便汰旧换新。			
工作原理（流程）			
定价的基础是单品的品质和市调数据的反馈，门店需要每天就竞争对手以及菜市场的蔬菜价格、品质进行市调，保持较好的价格形象，对于竞争特别激烈的地区市调频率/次数可以适当提高，从而能根据市调的结果或者商品品质的变化进行调价。 一般来说,生命周期较长的蔬菜比如银杏果、红薯等常温存放周期较长的，非品质原因我们就可以几天内任何时段保持同一个价格。但是对于常温存放期为*的比如白菜、莴笋尖等，在同*内随着品质、卖相的降低进行3次调价(上午10点、下午4点、晚上7点)，甚至更多次的调价。 对于叶菜来说，当天能够销售完毕*，第二天从新采购进行销售，以保证每天早晨的品质和新鲜度，很多超市一般在晚上7点以后将叶菜洗货处理就是基于这个原因。 定价的基础是单品的品质和市调数据的反馈，门店需要每天就竞争对手以及菜市场的蔬菜价格、品质进行市调，保持较好的价格形象，对于竞争特别激烈的地区市调频率/次数可以适当提高，从而能根据市调的结果或者商品品质的变化进行调价。 商品质量管理原则 1、实行领导负责制和各部门、各岗位负责制的层层落实责任的管理原则。 2、实行信证审查、签约审核、到货验收、上货检查等各个环节全面监督检查的管理原则。 3、涉及商品质量问题，商城对消费者实行“先行负责制”的管理原则。 4、实行“谁供货、谁负责、谁进货、谁负责”的原则管理原则。 5、商场对供货厂商实行“质量保证制”的管理原则。 6、业务经营中出现严惩商品质量问题，对所涉及商品乃至厂商实行“质量否决制”对所涉及责任部门，责任人及供货厂商实行“加重处罚制”的管理原则。 7、实行各层次、各环节商品质量日常监督检查的管理原则。 8、实行发现商品质量问题即时处理解决管理原则。			

工作标准

- 1、购进的商品如果属于国家规定实行生产许可证制度的，应索要“生产许可证”同时在产品及外包装和说明书上，标明生产许可证标记和编号。
- 2、购进的商品如果属于国家规定必须实行卫生检验标准，要索要“卫生许可证”。
- 3、购进的商品如果属于国家规定实施安全认证，应索要“安全认证”标志。
- 4、从外省市购进的定型包装食品，须有防疫部门发放的《委托检验合格证》。
- 5、购进进口商品应分别按照有质检部门具体规定实施索证、验证。
- 6、对涉及进口食品、化妆品类商品，必须具备以下条件：
 - (1) 检验检疫机构签发的《进出口食品标签审核证书》或《进出口化妆品标签审核书》。
 - (2) 每一销售包装须贴有 cIQ 检验检疫标志。
 - (3) 该批货物的检验检疫卫生证书或入境检疫证明。
- 7、对涉及进口家用电器类商品，须由出入境检验检疫局合格签发的《入境商品检验情况通知单》并加贴 CCIB 安全标志。
- 8、商品价格的制定：在为新引进商品制定售价时，应充分考虑到竞争对手售价，部门毛利计划和品类商品价格带策略，以便制定合理的售价和商品组合，并保证公司利益。
- 9、变价管理：变价主要分为采购变价（总部变价）和店内变价两种类型。采购变价主要由采购主管根据商品调整，提出申请，对各个门店的相同商品或某个门店的促销商品进行价格（包括进价和售价）的变更，店内变价主要由运营主管根据店内商品的实际情况，提出申请，对门店内自己部门的商品进行售价的变更。

工作要点（难点）

1、控制成本费用的方式实现低价销售

- (1) 用中央采购降低进货成本，简化流通过程，降低流通费用。
- (2) 依靠先进的设备降低运营成本。

商品的采购、收银、销售、结算以及统计、查询均采用现代化的商业 POS 系统，而且商品全部实行条形码管理。

- (3) 全面引进会员制，统一定价。

(4) 开发“共性化、大众化”的自有品牌商品也为联华超市的低价策略和形象提供了有力的支撑。

2、提高对价格的市场快速反应能力

3、连锁超市应兼顾不同市场，灵活定价

- (1) 参照定价法

1) 参照竞争对手的价格；2) 参照替代品的价格；3) 参照商品本身的原价格

- (2) 分类加成定价法

岗位名称	优质服务主管	岗位性质	生产类—生鲜超市
部门	生鲜超市	岗位导师	李秋霞
工作任务			
1. 注重礼仪礼貌, 树立顾客至上的观念, 2. 熟练掌握商场的有关服务规则和项目 3. 严格按公司规定履行自己的职责, 不可以公循私 4. 耐心服务, 善待顾客 5、对顾客的询问给予回答或提供协助 6、顾客投诉的处理及回复; 7. 大众会员、顾客登门拜访和接待; 8、加强对员工服务观念的教育和培养;			
工作原理（流程）			
1. 售前服务。即在商品出售以前所进行的各种准备工作，目的是向消费者传递商品信息引起消费者的购买动机。这一阶段的服务包括提供商品信息、商品整理编配、商品陈列、货位布局、购物气氛创造等。 2. 售中服务。在人员服务的商店中，售中服务表现为售货人员在与顾客交易的过程中提供的各种服务，如接待顾客、商品介绍、帮助选购、办理成交手续、包装商品等服务。在自我服务(自助服务)商店中，售中服务则表现为提供咨询、帮助顾客、促销商品、结算、包装等服务。 3. 售后服务。即商品售出后继续为顾客提供的服务。一般来说，商店向顾客交付了商品，顾客向商店支付了金钱，销售已基本完成。但对于一般的大件商品，高技术产品，消费者在购买后对商品运送、使用时发生的一些问题，要商店提供进一步的服务。这类服务的目的是使顾客对商店感到满意，成为商店的回头客。售后服务包括:退换商品、送货、维修、安装，解决抱怨及赔偿，客户回访等。			

工作标准

一、服务宗旨

视顾客为上帝,一切为顾客着想,真诚热情、周到便捷的为顾客服务,真正做到解顾客之所稳、排顾客之所忧,持续满足顾客的需求是我们的服务宗旨。

二、柜台纪律

- 1、不准未着工衣,未佩带工牌、服务证章及仪表不端进入柜台。
- 2、不准迟到、早退、旷工和擅离岗位。
- 3、不准在柜台内吃饭、吃零食(包括口香糖)、看书报杂志,哼歌曲、踱舞步、伸懒!腰。
- 3、不准扎堆闲谈,嬉戏打闹,隔柜间谈,会客会友。
- 5、不准坐柜,趴柜,靠柜。
- 6、不准带小孩,亲友及外部人员进柜。
- 7、不允许在顾客面前不加掩饰地打呵欠,喷嚏,掏鼻孔,挖耳,剔牙等不文明行为。
- 8、不准在柜台内醒目处理放置个人物品及私人用品。
- 9、不准以上货、结账、点款为由而不理睬顾客。
- 10、不准与顾客发生争吵,顶嘴。
- 11、不留怪发,不留长指甲,涂指甲油,不戴大耳环,淡妆上岗。
- 12、讲究卫生,做到:“三洁、四无、六不见”:

三洁:商品洁,货柜洁,服务设施洁;四无:地面无杂物,无痰,无瓜果皮核,无纸屑烟蒂;六不见:货架内不见使用的手包,水杯、饮具抹布、拖把、卫生用具。

三、礼貌、礼节培训标准

①待客热情友好,说话亲切和蔼,举止稳重大方,处事礼貌谨慎,尊重自己,尊重他人,团结互助,忠诚老实,富有职业自豪感和奉献精神。

②遇到客人进来时,早晚时要说“欢迎光临,早(晚)上好”,说话时要求面带微笑,身体略微向前倾,并配以手势,手势必须有力、标准,给客人非常明确的指示;客人离开时,要致辞:“谢谢光临/欢迎下次光临!”需面带微笑,目送客人离开;在超市内任何地方碰到客人都必须面带微笑,说:“您好”;在超市内不许和客人抢道,如确实需要客人让道时,说:”对不起,请您让一下!”让道后,对客人说:“谢谢”;在得到客人的帮助时必须说“谢谢”;给客人带来不便时,如服务员扫地,拖地或给客人挪位时应说:”对不起,麻烦您...”任何时候员工不得和顾客抢用卫生间和洗手间,遇到客人等候时,应说:“请您先用”;遇到公司领导,必须主动,热情地招呼。

需要注意的是:不讲失礼的话,如讨厌、烦躁等;不讲讽刺,挖苦的话;不讲夸大,失实的话;不讲催促,埋怨的话;不得和客人发生争执、争吵;对等客人要一视同仁,不分贵贱、老少等。

工作要点（难点）

处理顾客的投诉

- 1、有效倾听，接受批评；
- 2、换位思考，理解同情；
- 3、巧妙道歉，平息不满；
- 4、调查分析，提出方案；
- 5、执行方案，再次道歉；
- 6、深刻检讨，总结经验。

在处理和解决顾客投诉时，要态度诚恳，语言婉转，多询问少解释，绝不能争论或辩护。请记住：站在顾客的角度看问题。

岗位名称	整洁卫生主管	岗位性质	生产类—生鲜超市
部门	生鲜超市	岗位导师	梁正春
工作任务			
1、检查超市的环境卫生 2、每月进行一次卫生大检查 3、清洁货架及拉排面 4、维护卖场及内部包装工作区、处理场、现流柜等清洁 5、巡视卖场且定时派人员至结账区域各处，将散落各处的商品回收归位 6、天花板、墙壁、墙角、作业台、水槽、水沟槽、地面应每天清理干净 7、陈列的器具（箱、盒、盘）。作业器材（刀、板、电子称），及消耗品（毛巾、纸巾、手套等）是否清晰			
工作原理（流程）			
一、库房卫生管理： 1、仓库内要定期打扫、防虫、防蝇、防鼠。 2、仓库内要安放温度计、湿度计，保证仓库内的温、湿度符合仓库的标准。 3、仓库内的温、湿度计须有专人管理，每天进行登记。 4、仓库管理员要对库内商品的使用期限有明确的记录，对于已过期或快过期的商品及时进行妥善处理。			
二、零售区卫生管理： 1、零售区内卫生由销售人员自行负责，每天至少清扫一次。 2、防鼠、防蝇、防害，定期对零售区进行消毒，使消费者有一个安全卫生整洁舒适的购物环境。			
三、办公区卫生管理： 1、办公区卫生由办公室人员自行负责，每天至少彻底清扫一次。 2、定期防鼠、防蝇、防害，定期对工作区进行净化消毒。			

工作标准

- 1、超市外部环境要宽敞明亮，地面无垃圾和员工的车辆。墙面海报要保证完好无破损无跌落现象，外墙体要保证干净、无乱写乱画乱张贴现象，超市标志要保证完整清晰无损坏。
- 2、超市内部环境要干净整洁，地面无水印、污渍碎屑，墙面无污垢、保持洁净，发现垃圾要及时清洁，保证整体购物环境的卫生质量。
- 3、收银台周围要保证物品摆放有序，POS 机及周围台面保持干净无尘。除工作用品外，不能出现私人用品(水杯除外)。私人用品集中摆放在指定区域。
- 4、物品及货架要保持干净整齐、无灰尘。价签栏要保证透明清晰无损坏。破包产品要及时撤掉，并打扫干净周围区域。
- 5、整体购物环境要温馨舒适无异味，确保打扫工具拖布与抹布干净无水滴。
- 6、打扫工具不能出现在卖场，要统一放在指定位置并且摆放整齐。有损坏的及时维修，无法修复的及时更换。
- 7、窗帘每季度清洗一次，确保窗帘无污渍、划痕及破损，有损坏的及时更换。
- 8、玻璃门:门把手与玻璃无污渍且使用良好;窗户:窗台干净无尘，玻璃光亮无损坏;纱窗:定期清洗且无损坏。
- 9、促销端架要保持干净整齐，端架底座无污渍残留，端架上无灰尘与物品残留碎屑。
- 10、超市用品——垃圾桶要保持干净、明亮、无尘，水管设施无破损、无滴漏现象，电器设备使用良好且保持干净明亮，地插及插排要维护干净、并且线路缠绕整齐有序。
- 11、仓库卫生同卖场卫生一样要求，确保物品摆放有序并且保持地面清洁无垃圾，墙面无私人乱挂用品及损坏。电脑及办公桌椅要保证无尘、整洁，办公用品要摆放整齐，且桌面无垃圾碎屑。

工作要点（难点）

超市死角的保洁不被重视

树立高度的责任心，关心商城的利益，严格片区保洁责任制，在清洁过程中，如发现设施设备有损坏或异常情况应及时向上级主管或工程维修人员汇报，负责管理好片区器具，认真做到卫生器具整洁、布置合理，随时保持清爽、美观，保证商城内外的清洁卫生，不留卫生死角。保洁人员应随时巡视卖场，发现污物杂物应及时处理，随时保证商场内的清洁卫生。

岗位名称	百货销售员	岗位性质	生产类—生鲜超市
部门	生鲜超市	岗位导师	李秋霞
工作任务			
1、严格执行超市服务规范，做到仪容端正，仪表整洁，礼貌待客，诚实服务。 2、熟识产品或产品包装上应有的标志，以及自己责任区域内商品流通的知识，包括商品的名称、规格、等级、用途、产地、保持期限，消费使用方法和日常销量等。 3、了解有关商业法规，熟识和执行卖场内的作业规范。 4、熟识商品标价知识，能熟练地使用标价机，正确打贴标签（商品标签和统一的价目牌）。 5、注意查看商品有效期，防止过期商品上架销售。 6、了解卖场的整体布局 and 商品陈列的基本方法，熟识责任区域内的商品配置，严格按照商品配置进行商品定位陈列，并随时对责任区域内的陈列商品进行整理。 7、以强烈的责任心，注意商品安全，防止商品损坏和失窃，同时要了解治安防范要求。 8、了解卖场内主要设备的性能、使用要求与维护知识，能排除小的、因使用不当而引起的故障。			
工作原理（流程）			
一、营业前 1. 工作人员着装上岗，穿着整齐，化淡妆，走员工通道进卖场； 2. 到指定地点开早会，参会人员要做好记录； 3. 阅读交接班记录； 4. 打开盖布做好清洁工作； 5. 清点货品（如有差异在开店前及时报失）； 6. 在本柜台指定位置做好迎宾准备； 二、营业中 在做好销售工作的同时应做好以下工作：			
1. 柜台清洁及后仓清洁； 2. 检查卖场陈列； 3. 检查本柜照明及其他设施是否正常，如有问题及时跟进； 4. 对突发事件及时汇报跟进； 5. 检查存货情形并及时补充货品； 6. 熟悉本柜台商品知识； 7. 留意顾客动向； 8. 整理价格标签； 9. 分批用餐，遵守用餐时间，不得因用餐而弃顾客于不顾； 10. 用餐时间做好互换、协助工作，保证有顾客时不出现无人接待现象；			

三、营业后

1. 填写当日销售报表、交接班记录，交到指定地点，最后清点商品数量；
2. 在指定位置做好送宾准备（送宾），注意站姿，勿显疲态；
3. 盖好柜台盖布，关闭电源，收拾废弃物，贵重物品上锁；
4. 打卡下班，走员工通道。

工作标准

- 1、每日早会过后，要将各自柜台内外的卫生(包括货架、货柜、展示台、开票台，死角处等)打扫干净，常用的办公用品(销售小票、笔、透明胶、剪刀等)要准备好，之后再将柜台陈列及库存进行点数，如发现与昨晚营业结束后所点的数目不一致时要及时上报当班管理人员。
- 2、上班时要精神饱满，不可披头散发，要求全妆上岗(女性)，穿工作制服，戴工作证，工作证应该规范地佩于左上胸，正面端正朝外。遵守礼仪礼节，站立姿势要端正，不靠墙，不靠货架，不能双手趴在柜台上；不能双手抱腰，双手插袋，双手叉腰及背向顾客，双手应放于体前交叉，右手放在左手上。不可接待亲友、吃东西、说笑、闲聊、串岗、随地吐痰、乱丢杂物、当众挖耳、抠鼻、修指甲等做与工作无关的事情。
- 3、上班打卡是考勤的重要依据，做到不迟到不早退。上班前 应先更换指定工作服饰再打卡，下班时先打卡再更换工作服。不能在上班时购买自用商品(特殊情况除外，但要告知当班管理人员)，休班在本商场购物，要求营业员在员工专用收银台买单。非工作需要，上班时未经管理人员同意不能随意离开商场，如有急事外出要上报当班管理人员。上下班必须从员工通道出入，并主动给防损人员检查自己所携带的物品。
- 4、营业员每个月的班次排定后，未经管理人员同意不得私自调换变动。一个月的换班、请假无特殊情况不可超过三次。
- 5、接待顾客时，通常情况下应讲普通话，必要时应使用相互都懂的语言(如方言等)。
- 6、接待顾客或来访人员应主动打招呼，如:您好，欢迎光临**（品牌），请随意选购等，做到友好、真诚，给其留下良好的第一印象，并且在待人接物时应该一直保持微笑，对顾客要做到“百问不厌，多试不烦”，服务完毕后或顾客离开时，应由衷的向顾客致谢“谢谢，欢迎下次光临!”
- 7、在接待顾客或者在公众场合咳嗽、打喷嚏时应该转向无人处，并在转身时说“对不起”，打哈欠时应用手遮住嘴巴，时刻注重自身的形象。
- 8、注意控制个人情绪，在任何情况下严禁与客户或者同事在商场内发生争吵，甚至打架闹事。
- 9、拾到他人的财物应立刻上交商场服务台或部门负责人。

- 10、在工作场所内遵循 A 级管理模式，即逐级上报原则。对管理人员不可直呼其名，要称其称谓。工作上要服从上级领导的工作安排，如有疑义，做到先服从后投诉。
- 11、见到顾客在商场内拍照、吸烟、携带宠物等行为应当上前婉言制止，必要时请防损人员协助。
- 12、商场内营业员之间不能搭肩、挽手、抱腰而行，与顾客相遇应靠边而行，不可从两人中间行走，请人让路要先说对不起，非工作需要不可在工作场所奔跑。
- 13、不允许用手指、头部或物品指顾客或为他人指示方向，用手指示方向时，要求手臂伸直，四指并拢，大拇指自然弯曲，掌心自然内侧向上。
- 14、增强防盗意识，发现商场内有形迹可疑的人物应立即向管理人员报告。如营业员有盗窃行为的，则按其情节轻重处以相应的赔偿，更甚者将扭送公安机关处理。
- 15、增强消防意识，柜台内的物品或商品摆放严禁堵塞消防通道，挡住消防器材，防火卷帘门下面不能摆放任何物品。
- 16、在不影响顾客购物的前提下，柜台内应做到随时清洁，对于废弃的纸箱、条码纸、标价签等必须随时清理干净。标价签如有损坏、破旧应及时更换。见到商场内的垃圾应随手捡起丢入垃圾桶，对顾客遗留的杂物，应及时清理，遇到无法清洁的污渍应立即通知保洁员清理。
- 17、对货架(柜)上空、缺、少的商品要及时上报给相应的厂家，做到及时补货、库有架(柜)有，每天下班前应主动向管理人员反映畅、滞销的商品情况。
- 18、由商场统一收银，严禁营业员或供应商场内外现金交易行为。
- 19、商品上架(柜)销售前应把好质量关，确保柜台上的商品一定是的可以销售的，不允许销售与品牌不符或过期的商品，如有发现以上问题要及时上报给商场管理人员处理。
- 20、熟悉自己经营品牌的企业文化，商品的品名、产地、生产厂家、洗涤和保养方法等。熟悉经营品牌的商品的特点，要懂得商品的陈列艺术，陈列的效果要具有美感。
- 21、顾客在选购好商品后，营业员要及时开单并告知收银台的具体位置(如有需要还可亲自带顾客到收银台买单)，无特殊情况营业员不允许带顾客买单(谨防收到假币)。且上柜销售的商品一定要核对价格，不能标错价，对因标错价等自身原因而造成的经济损失者，均由自行赔偿。
- 22、在当班期间如遇顾客投诉本品牌的商品有质量问题等，要友好的接待并亲自带领顾客到商场服务台，由相关管理人员解决客诉问题。绝不允许营业员私自处理客诉。
- 23、要告知顾客办理商场 VIP 卡的条件和相应细则，决不允许营业员利用职务之便给顾客使用自己的 VIP 卡。
- 24、所有员工须熟悉商场内各个品牌的具体位置，并能很准确的指引顾客购买。

25、各专柜应设立交接班本，在管理人员每日开早晚班会时，做好相关的会议内容纪要。

26、商场广播当天营业结束后，员工应在自己的岗位上整理商品，清洁卫生，补齐柜台内的陈列，不能串岗、聊天、做与工作无关的事，直至商场管理人员通知才能集队，开完晚班会后有序离场。

工作要点（难点）

1. 顾客抱怨产品

要保持热情平静的态度，心平气和的和顾客对话，了解他们的需求及对产品不满的原因，根据情况可推荐其他牌子的产品。

2. 顾客间的争吵

及时安抚顾客的情绪，了解争吵事由，根据现场情况保持中立、公平的态度进行协调，若争吵情况没有得到缓解，及时告知上级领导参与协调。

3. 货架产品被偷窃

在当天清点货物时，发现数目不对，及时告知上级领导情况，调取监控视频了解真相。

岗位名称	生鲜销售员	岗位性质	生产类—生鲜超市
部门	生鲜超市	岗位导师	李秋霞
工作任务			
1、为顾客提供快速、准确、优质、微笑服务。 2、负责区域内的商品的清洁、加工、包扎、包装、贴价格标签与陈列工作。 3、掌握商品护理方法，做好商品的护理，及时挑拣出腐烂、变质的残次品，严把商品质量关，并合理控制损耗。 4、熟悉商品知识，对品种、产地、风味、用途等有详尽的了解，熟记区域内商品代码，并做好商品的打称计价工作。 5、执行本区域销售计划，做好促销，热情为顾客提供服务。 6、按先进先出的原则，及时上货、理货、保持陈列的整齐、美观、丰满。 7、及时清理库存，并保持仓库的干净、整齐、明确标识。 8、养成良好的个人卫生习惯，做好本区域内的卫生、安全等工作，及时对操作间、货架、陈列柜、鱼池等进行清洁消毒。 9、正确使用本区域内各种设备及工具，并做好本区域设备、工具的保养与维护工作。 10、及时清点统计库存，上报主管，以便合理订货。 11、对残次商品及理货剩余的垃圾进行处理，做配菜、拼盘或报损。 12、节约使用易耗品，控制成本。 13、收集顾客的意见和建议，加强与顾客间的沟通。 14、了解本区域和本店昨日经营情况，认真阅读交接班本，做好岗位早晚班的交接工作。 15、认真执行主管领导下达的市场调查及其它工作任务。			
工作原理（流程）			
一、营业前 1、着装要整洁，佩戴工作牌。 2、对前一天的蔬菜、水果进行整理 3、对进场的水果、蔬菜质量、数量要检查、抽查、来量是否与定单一样 4、对新到的水果、蔬菜按先进先出的原则进行陈列堆放 5、对叶菜类要捆扎上架 6、价格牌与商品要相互对应，价格要调整到位，特价品的 POP 要正确悬挂 7、对未上架的菜和水果要保存好，并做好及时上架的准备 8、对需要包装的商品要尽快打包好，称好并上架 9、电子称、条形码纸要准备好 10、清洗卖场、不能有菜叶、积水、残渣，菜筐、灯光照明要足够，准备营业			

二、营业中

- 1、随时整理上架的蔬菜、水果
- 2、服务好顾客
- 3、时常保持蔬菜的新鲜度(常喷水、整理排面)
- 4、称重时要看有否打错称码
- 5、常保持架上的菜、水果有充足的量
- 6、随时保持卖场清洁卫生

三、 营业后

- 1、下好第二天的定货单
- 2、对未销售完的货物要进行保鲜或冷藏处理
- 3、对菜架、水果架、架下的地面卫生进行全面清洁
- 4、 报损当天的烂菜、水果
- 5、 清洁卖场
- 6、关掉电子称、电源

工作标准

- 1、每日早会过后，要将各自柜台内外的卫生(包括货架、货柜、展示台、开票台，死角处等)打扫干净，常用的办公用品(销售小票、笔、透明胶、剪刀等)要准备好，之后再柜台陈列及库存进行点数，如发现与昨晚营业结束后所点的数目不一致时要及时上报当班管理人员。
- 2、上班时要精神饱满，不可披头散发，要求全妆上岗(女性)，穿工作制服，戴工作证，工作证应该规范地佩于左上胸，正面端正朝外。遵守礼仪礼节，站立姿势要端正，不靠墙，不靠货架，不能双手趴在柜台上;不能双手抱腰，双手插袋，双手叉腰及背向顾客，双手应放于体前交叉，右手放在左手上。不可接待亲友、吃东西、说笑、闲聊、串岗、随地吐痰、乱丢杂物、当众挖耳、抠鼻、修指甲等做与工作无关的事情。
- 3、上班打卡是考勤的重要依据，做到不迟到不早退。上班前 应先更换指定工作服饰再打卡，下班时先打卡再更换工作服。不能在上班时间购买自用商品(特殊情况除外，但要告知当班管理人员)，休班在本商场购物，要求营业员在员工专用收银台买单。非工作需要，上班时未经管理人员同意不能随意离开商场，如有急事外出要上报当班管理人员。上下班必须从员工通道出入，并主动给防损人员检查自己所携带的物品。
- 4、营业员每个月的班次排定后，未经管理人员同意不得私自调换变动。一个月的换班、请假无特殊情况不可超过三次。

- 3、接待顾客时，通常情况下应讲普通话，必要时应使用相互都懂的语言(如方言等)。
- 6、接待顾客或来访人员应主动打招呼，如:您好，欢迎光临**（品牌），请随意选购等，做到友好、真诚，给其留下良好的第一印象，并且在待人接物时应该一直保持微笑，对顾客要做到“百问不厌，多试不烦”，服务完毕后或顾客离开时，应由衷的向顾客致谢“谢谢，欢迎下次光临!”
- 7、在接待顾客或者在公众场合咳嗽、打喷嚏时应该转向无人处，并在转身时说“对不起”，打哈欠时应用手遮住嘴巴，时刻注重自身的形象。
- 8、注意控制个人情绪，在任何情况下严禁与客户或者同事在商场内发生争吵，甚至打架闹事。
- 9、拾到他人的财物应立刻上交商场服务台或部门负责人。
- 10、在工作场所内遵循 A 级管理模式，即逐级上报原则。对管理人员不可直呼其名，要称其称谓。工作上要服从上级领导的工作安排，如有疑义，做到先服从后投诉。
- 11、见到顾客在商场内拍照、吸烟、携带宠物等行为应当上前婉言制止，必要时请防损人员协助。
- 12、商场内营业员之间不能搭肩、挽手、抱腰而行，与顾客相遇应靠边而行，不可从两人中间行走，请人让路要先说对不起，非工作需要不可在工作场所奔跑。
- 13、不允许用手指、头部或物品指顾客或为他人指示方向，用手指示方向时，要求手臂伸直，四指并拢，大拇指自然弯曲，掌心自然内侧向上。
- 14、增强防盗意识，发现商场内有形迹可疑的人物应立即向管理人员报告。如营业员有盗窃行为的，则按其情节轻重处以相应的赔偿，更甚者将扭送公安机关处理。
- 15、增强消防意识，柜台内的物品或商品摆放严禁堵塞消防通道，挡住消防器材，防火卷帘门下面不能摆放任何物品。
- 16、在不影响顾客购物的前提下,柜台内应做到随时清洁，对于废弃的纸箱、条码纸、标价签等必须随时清理干净。标价签如有损坏、破旧应及时更换。见到商场内的垃圾应随手捡起丢入垃圾桶，对顾客遗留的杂物，应及时清理，遇到无法清洁的污渍应立即通知保洁员清理。
- 17、对货架(柜)上空、缺、少的商品要及时上报给相应的厂家，做到及时补货、库有架(柜)有，每天下班前应主动向管理人员反映畅、滞销的商品情况。
- 18、由商场统一收银，严禁营业员或供应商场内外现金交易行为。
- 19、商品上架(柜)销售前应把好质量关，确保柜台上的商品一定是的可以销售的，不允许销售与品牌不符或过期的商品，如有发现以上问题要及时上报给商场管理人员处理。

- 20、熟悉自己经营品牌的企业文化，商品的品名、产地、生产厂家、洗涤和保养方法等。熟悉经营品牌的商品的特点，要懂得商品的陈列艺术，陈列的效果要具有美感。
- 21、顾客在选购好商品后，营业员要及时开单并告知收银台的具体位置(如有需要还可亲自带顾客到收银台买单)，无特殊情况营业员不允许带顾客买单(谨防收到假币)。且上柜销售的商品一定要核对价格，不能标错价，对因标错价等自身原因而造成的经济损失者，均由自行赔偿。
- 22、在当班期间如遇顾客投诉本品牌的商品有质量问题等，要友好的接待并亲自带领顾客到商场服务台，由相关管理人员解决客诉问题。绝不允许营业员私自处理客诉。
- 23、要告知顾客办理商场VIP卡的条件和相应细则，决不允许营业员利用职务之便给顾客使用自己的VIP卡。
- 24、所有员工须熟悉商场内各个品牌的具体位置，并能很准确的指引顾客购买。
- 25、各专柜应设立交接班本，在管理人员每日开早晚班会时，做好相关的会议内容纪要。
- 26、商场广播当天营业结束后，员工应在自己的岗位上整理商品，清洁卫生，补齐柜台内的陈列，不能串岗、聊天、做与工作无关的事，直至商场管理人员通知才能集队，开完晚班会后有序离场。

工作要点（难点）

1. 顾客抱怨产品

要保持热情平静的态度，心平气和的和顾客对话，了解他们的需求及对产品不满的原因，根据情况可推荐其他牌子的产品。

2. 顾客间的争吵

及时安抚顾客的情绪，了解争吵事由，根据现场情况保持中立、公平的态度进行协调，若争吵情况没有得到缓解，及时告知上级领导参与协调。

3. 货架产品被偷窃

在当天清点货物时，发现数目不对，及时告知上级领导情况，调取监控视频了解真相。

4. 产品的破损及老化

生鲜蔬果易氧化，在顾客挑选产品过程中中易破损。在顾客挑选产品时主动询问是否需要帮助，并提醒轻拿轻放。定期向蔬果喷水补充水分。

岗位名称	鱼肉类销售员	岗位性质	生产类——生鲜超市
部门	七子生鲜超市	岗位导师	杨启威
工作任务			
11. 为顾客提供安全卫生的商品，为卖场吸引客流量，增加销售。 12. 完成公司制定的鲜肉组销售额和毛利预算。 13. 负责本部门所有商品陈列，坚持商品的保质期及质量； 14. 负责维持本部门优质的顾客服务； 15. 协助完成商品的半成品加工； 16. 抓好商品先进先出，做好仓库整理及商品的维护； 17. 负责本部门区域的卫生及设备的维护工作； 18. 检查商品的质量、包装、做好先进先出控制保质期； 19. 负责本部门的报损品种及金额，并协调其他部门工作； 20. 服务顾客，正确计价； 11. 汇报库存、销售情况。			
工作原理（流程）			
一、日常工作内容 营业前： 1. 对前天剩余的商品进行重新加工，打包； 2. 对猪的内脏进行清洁打包； 3. 检查打包商品的质量、保质期； 4. 检查海产、肉制品的陈列，进行加货、补货工作； 5. 冰鲜鱼的陈列。 营业中： 1. 商品的称重、计价，服务顾客； 2. 排面的整理维护，加工间的卫生清洁工作； 3. 促销叫卖，推销部门的商品； 4. 部门区域孤儿商品的回收、购物篮的回收。 营业后： 1. 用具的清洗清洁； 2. 部门区域的卫生工作； 3. 部门相关设备的卫生工作。			

工作标准

一、人员卫生标准：

- 1、必须穿戴公司规定的围裙、水鞋。
- 2、所有熟食、面包员工在准备或加工未包装食品时必须佩戴发网帽。在工作区必须一直佩戴发网帽并确保所有头发均被完好包覆。发网帽必须能包住所有头发、发辫及刘海，以保证前额与后颈清晰显现。
- 3、所有生鲜部门与食品促销区员工都不能在手与手臂上佩戴珠宝首饰，手表等，并一直佩戴食品操作一次性手套。项链必须佩戴在衣物内；
- 4、男士不可留长胡须及过长的头发，以后面不过衣领，两边不过耳廓为准。
- 5、手指甲长度不超过 1MM，必须清洁干净，指甲边缘光滑无糙口。不可涂指甲或美甲。
- 6、加工即食食品时，操作者必须佩戴一次性手套。手套脏污、接触不卫生的非食物表面或在任务转换时（如加工完生食后去加工即食食物）必须更换。
- 7、不允许穿无袖、挂肩、无肩的衣物。
- 8、员工衣物必须每天清洁，保持干净清爽；

二、保鲜库卫生管理标准：

项目	标准
地面	无血水、无杂物、无食物残渣，每天不定时清洁地面卫生 2-3 次
墙面	无血渍、油污、胶纸等粘贴物，不定期擦拭墙身
商品	设保鲜库商品专职检查员，每天不定时检查；
	做好库存商品先进出，周转天数不超过 3 天
	按类另存放，分类明确，货架上有明显的分类标示；
	商品离地存放，待退商品专区存放
货架	货架每天清洁，无杂物，摆放整齐，禁止商品陈列超高挡住风机口；
温度	正常温度为 0-5 度之间，每天定时检查温度并记录，进出保鲜库随手关灯、关门；
使用须知	严禁存放有毒有害物品，非食品禁止存放，生熟分库存放，避免交叉感染；
	保鲜库门周围禁堆放商品、特价品或随便锁门，避免员工被关在保鲜库内；

三、陈列标准

- 1、新鲜感：通过陈列表现出产品质感：刚出炉的产品、刚采摘的果菜、鲜活的水产等。按照生鲜品不同的特性，分类保存、陈列。
- 2、量感
 - 1) 商品的品种齐全、数量充足。商品陈列位的大小可根据商品销量规律安排，每种商品的陈列位都应充足丰满。
 - 2) 商品陈列有序：商品分类清晰，布局关联性强，商品陈列显而易见、易取、易挑选。

四、陈列技巧

- 1、常规陈列
 - 1) 常规陈列形态：温度柜陈列、柜台陈列、堆头陈列、挂架式陈列、网篮陈列。
 - 2) 商品配置与陈列图确定之后，应相对固定，一般不做调整。
- 2、变化陈列

维持超市的新鲜感，有主题地开展促销活动，活跃气氛，进行不同的陈列。

 - 1) 原位变化陈列

以常规陈列为基础，陈列位置不做大的变动，根据客流、季节和促销活动作特别陈列，适当增加陈列排面和数量，时间不宜过长
 - 2) 大量陈列

用于销售量很大、季节性强的农产品，水果、蔬菜等的陈列，如几十、上百箱苹果、橙子起堆头集中陈列，根据销售量预计，突出新鲜和量感，要有活力和生气。避免一个堆头陈列若干品种、堆头的品种长时间不变。
 - 3) 特别促销陈列

随季节和节假日的变化、或有创意的促销主题而进行的商品陈列。
 - 4) 特色陈列

超市用反映自己特色的商品进行特色陈列，位置要求相对稳定，货位丰满，在常规陈列中装饰鲜明，容易吸引顾客。

四、各组商品陈列的重点要求

1、鲜肉组的陈列要求

- 1) 三鸟类与猪、牛、羊肉之间需用分隔板隔开
- 2) 应按顾客行走的路线分类陈列，依次为汤配、三鸟类、牛羊肉、猪肉、最后为腊味。
- 3) 包装食品与散装食品应该分别集中陈列。

3、水产组的陈列要求

1) 活鲜的陈列要求

- (1) 水池里的水须保持清澈、循环。
- (2) 水池里的商品须保证鲜活。
- (3) 各种活鲜须按品类陈列。

2) 肉丸和冰鲜的陈列要求

- (1) 陈列要求美观大方，保持丰满。
- (2) 肉丸须先放置在沙网上再放在冰上，冰鲜则可直接放在冰上。
- (3) 价格牌可以插到冰里面，须与每一种商品对应。

工作要点（难点）

1. 肉类切割搭配要合理

例：根据顾客要求切割给顾客的猪肉要含有皮、肉、肥肉，否则仅剩皮，则难以出售。

2. 根据顾客的需求介绍相关产品

工作人员需在营业前了解当天销售的产品介绍，并在营业时主要向顾客推销，介绍产品的特色。

3. 根据顾客的需求精准称重

肉类的切割、称重难免会存在误差，工作人员需精准把握，避免较大的误差。

岗位名称	生鲜超市收银员	岗位性质	生产类—生鲜超市
部门	生鲜超市	岗位导师	朱永红
工作任务			
1、遵守收银员服务规范，严格遵守唱收唱付的原则，按规范进行服务，提高收银速度和准确性。 2、负责快速、准确地收取货款，能识别伪钞，及时上交销售款，及时做出差异报告。 3、定期对超市财产（收银机、验钞机、收银台、电脑等）进行保养。 4、负责为顾客提供良好的服务，回答顾客咨询。 5、对收银区域的清洁卫生负责，确保向顾客提供良好的购物环境。 6、对超市的商业资料保密，防止向外透露超市的信息。 7、负责保管各种票据，现金，确保安全。 8、提前做好工作安排，保证上岗时有充足的零用金，避免顾客投诉。 9、工作认真细致，确保顾客所购的每一件商品均已收银，不得遗漏。 10、及时找零，避免影响正常收银，并将商品存在的问题作好记录。 11、严格遵循礼貌规范用语，避免同顾客产生冲突，协助做好顾客服务。 12、协助盘点和前区商品的理货、补货，提高警惕，注意防盗。 13、完成领导临时交办的其他工作。			
工作原理（流程）			
一、上岗前 1、值班人员主持早会，分享信息、温习礼貌用语。 2、收银员准备好零钱及相关物品并核对； 3、至收银台，检查收银电脑和系统是否能正常运作。 二、营业中 1、欢迎顾客：“先生/小姐，这边请！您好，欢迎光临”。 2、商品录入：正确录入商品。 3、严谨意识：收款后在销售小票上签字盖章 4、正确装袋：尽量使用原装的纸袋，并要节约使用购物袋。 5、提倡多说一句话服务：“请问还有吗”等。 6、附加促销 7、金额合计：“谢谢，一共 XX 钱” 8、确认收款、找零：“收您 XX 钱，请问您有 X X 钱的零钱吗？找您 XX 钱” 9、送宾：“请拿好您的小票，谢谢，慢走，欢迎下次光临”。			

三、下岗后

- 1、收银台的区域整理，并打扫好卫生清理单据。
- 2、装好营业款和各类有效单据如：银行卡单，按正确程序关好收银电脑。
- 3、在值班人员的陪同下到清算营业款。
- 4、收银员清算后填写《收款登记明细表》，由单日值班人员复核签名确认后存放到保险柜。
- 5、第二天早上银行上班后及时将昨天的营业款存缴并上交银行缴款凭证。

工作标准

- 1、遵守公司一切规章制度，服从公司工作安排；
- 2、规范熟练的操作，确保收银工作正常进行；
- 3、保管好收银台配套物品及单据；
- 4、热情礼貌、文明接待顾客，严格执行收银管理要求，避免出现长短款；
- 5、不擅离工作岗位或做对工作无关的事情。经批准方可暂时离岗，应做好移交工作，并登记确认；
- 6、不可私自换班、调班；
- 7、不可带私款上岗，不贪污公款，私兑钱币、现金券或营业款带出场外。上岗时不可随意整理现金；
- 8、在岗位应随时注意收银台的动态，如发现异常情况应及时通知值班负责人或者店长；
- 9、认真填写《收款登记明细表》等单据，规范书写数字，做好交接工作，如数上交营业款；
- 10、熟悉门店的促销活动，以便于回答顾客的询问或主动介绍；

工作要点（难点）

1 点钞速度

2. 手输条形码的准确率和速度

3. 商品扫描准确率和速度

4. 真伪钞的识别

5. 推广促销活动

收银员在推广促销活动中，除正常收银作业以外，应特别注意做好宣传和告知工作，告知的内容主要包括以下二项：

1) 得到优惠或赠品的条件

当顾客积分已接近这次活动所需分数时，收银员应提醒会员可以得到某种优惠或赠品等，这样可以使顾客获得某种意义上的满足并感受到被尊重。

2) 有关注意事项

收银员在解答会员关于促销活动的问题时，应将有关注意事项告知顾客，比如：截止日期、参与条件等。

岗位名称	物流派送员	岗位性质	生产类—生鲜超市
部门	生鲜超市	岗位导师	胡颖林
工作任务			
1、熟悉各类产品种价格，了解客户经营动态，掌握送货各环节流程。 2、熟悉所管辖送货区的送货路线和零售户分布情况。 3、做好送货票据的签收和货物的领取，交接工作。 4、标准送货程序安全及时规范高效、做好送货工作。 5、负责货款签收、确认、现金足额缴存，做到日清日结，确保货物和货款和货款安全及包装物的回收。 6、收集、整理、传递、反馈市场信息,及时办理未送达客户的寄存，退换工作。 7、每天必须填好送货工作日记表及三线互控信息反馈表。 8、协助保管随车证件，做好车辆日常保养和维护工作。 9、做好线路物流周转物品的清点，整理、回收工作，确保数量准确无误。出现差错及时反馈商行领导。 10、送货员在日常工作中，应收集、反馈客户意见，对客户提出建议和要求，及时解决或上报商行领导。			
工作原理（流程）			
一、参加班前会 提前十五分钟到岗，参加班前会，等候领班传达公司精神、经理要求，受领当日工作。 二、送货前准备 检查送货车（电动三轮车）电瓶电量，轮胎气压、刹车系统，准备好安全帽。 三、打票核对，领取货物 将超市所报计划，交库房打票员打出销售单，仔细核对商品计划和销售单，核对无误后将销售单交库管领取货物。 四、清点货物 根据销售单清点商品，开封的商品要一件一件的清点，检查领取的货物数量、质量；存在破损、过期、变质等质量问题的商品不予接收；商品数量、质量无误后，将清点好的货物分类放置于库房外，送货员在销售单上签字，确认货票相符。			

五、货物装车

将清点好的货物装车，装车时要轻拿轻放，避免在装车的过程中货物损坏，一般按照大件耐压品放置于最底层，小件商品放于筐中装车送走，货物不要码放过高，防止运输过程中挤压摔坏。货物过多要分批次运送，当车装满需要送走，留专人看管余货。

六、送货

根据销售单据及时送货，在运输过程中，送货员要佩戴头盔，按照指定的路线行驶，时速不得超过 5 公里，运输货物时做到不丢失、不撒落、不损坏。严格禁止在送货的过程中私自偷拿、偷吃、偷盗货物，货物送到超市后，将销售单交领班清点后卸货，放在超市指定位置，做到不影响顾客的行进。

根据超市销售的实际情况，旺销商品、存货不多时，按照超市的要求随时送货。

七、其它

一天工作结束后，应再次检查车辆轮胎气压，电瓶电量，刹车系统，如有问题马上报修，检查完毕后填写车辆状况检查表，下班前给电动车充电，保证第二天车辆的正常使用。

工作标准

- 1、**参加班前会：**列队整齐、精力集中、认真领会、严格执行；
- 2、**送货前准备：**送货交通工具电量充足、气压正常、零件无损坏；
- 3、**打票核对，领取货物：**计划和销售单相符，无差错；
- 4、**清点货物：**货单相符，货物无损坏、无过期、无变质；
- 5、**货物装车：**货物不得高于车帮 80 公分、无积压损坏、无丢失；
- 6、**送货：**标准要求：无丢失、无颠簸损坏、商品不断档；
- 7、**其他：**车况正常，报修及时、登记准确。

物流派送员注意事项：

- 1、统一着送货专用服装，佩戴工号牌，保证服装干净和整洁。
- 2、电话确认订单信息(包括货物品种、数量、规格、收款方式等)，并确认客户是否在家，约定送货时间和收货地点，必须用普通话和客户沟通。
- 3、检查随身携带物品，包括用于记录客户意见及需求的笔记本，商品发票(如客户不索要就无需准备)，收款包, 送货单，计算器等。
- 4、不开赌气车，不酒后驾驶，不开超速车，保证文明行驶。
- 5、送货期间不准办私事，不准和顾客大声说话，不能随便拿顾客家东西。
- 6、自己的车辆必须保存好车的相关手续，保证及时的验车、做二保的车辆主动去做，不允许过期，否则后果自负。

- 7、不准让他人驾驶配送车辆，如果出事后果自负。
- 8、不送货时必须保证自己的车辆安全，不允许乱放在门外，谁的车谁负责。
- 9、货送到顾客家中，使用文明用语，做到让顾客满意为止。
- 10、送货员服务态度不好引起顾客投诉，则核减补贴 2 元一次。

规范语句

1、问候客户

送货员： XX 女士/先生，您好！我是 XXX（七子超市）的送货员，您购买的商品已经送到，麻烦您清点；

客户确认商品无误后，主动将商品一件一件的送进客户家里。

2、现金付款客户：

送货员：您的货款是 XX 元，请您支付现金并在这里（双手递上送货单）签名，这是找您的 XX 元，请您核对收好。

工作要点（难点）

1、找不到收货地址

先是询问住在收货地址附近的居民，若尚不明确再联系收货人，询问详细地址。

2、联系人电话不通

联系人电话不通，到收货地址敲门询问是否有收货人 XXX 在吗。若无人应答，短信发送告知，将货物运回超市。

3、收货人抱怨

先是表达歉意，安抚收货人情况，明确收货人抱怨的原由。若是对派送速度有意见，则告知原由（人手不够、路况不熟等），并告知会改进；若是对产品有意见，弄清楚是否产品出现了质量问题，若是马上退换，并表达歉意。

岗位名称	药店店长	岗位性质	生产类—药店
部门	药店	岗位导师	曾释丕
工作任务			
1、传达、执行公司的各项指令和规定； 2、负责药店的经营管理，完成公司下达的各项经营指标：营业目标、毛利目标、费用目标及利益目标； 3、监督店内的商品进货验收、商品陈列、质量管理等有关作业； 3、执行总部下达的商品价格变动、促销计划与促销活动； 4、掌握门店销售动态，及时向总部提出建议，调整经营品种； 5、维护药店的清洁卫生与安全； 6、店内职工的工作安排与管理：考勤、根据工作需要选择和配备人员、监督员工仪容仪表和服装规范；建立奖金分配制度；指导与监督员工执行药店的各项规章制度； 7、职工人事考核、提升、降级和调动； 8、加强服务质量管理，做好顾客投诉与意见处理工作；			
工作原理（流程）			
一、营业前： （1）每天提前 10 分钟到店，进入店后依次打开电源及相关设备，作好店员签到考勤，查看流言本上的昨日流言及营业状况，待店员到齐，店长带领统一跳舞做操、喊号召开早会。 （2）主持早会： 1、检查仪容仪表。 2、总结昨天的销售情况和工作。 3、表扬，鼓励优秀员工。 4、作出学习工作要求：服务要求、记录要求、工作标准、顾客意见反映等。 5、注意每位店员情绪，提供工作意愿。 6、针对新员工进行阶级性的，有计划的销售技巧培训与产品知识培训。 7、传达上级工作要求。 （3）整理： 1、指导清理店内卫生，分区进行并按标准对照检查。 2、指导整理货品。 3、指导收银员、前台的人员作好准备工作。			
二、营业中： 1、巡视店情，检查清洁工作(包括门前、前台、所有物品、卫生间等)，带领员工向顾客打招呼，注意礼貌用语，并检查补充货架。 2、注意整个卖场氛围及员工情绪，会用语言及音乐调节气氛。 3、对照以往工作情况及时提醒，鼓励店员。 4、注意员工工作状态，切忌开小差或顾与工作无关的事。 （空闲时）1、 比较空闲时，可请一位店员介绍货品的价格、特点及销售技巧等，或者集体讨论学习，旨在不断提高员工服务能力和整体素质。 2、 指导店员整理货品，清洁卫生，作好计划及相关资料填写。			

- （交接班）1、交接班时要注意店誉安全，以防人多而失去货品；
 2、安排必要人员进行导购服务，切不可冷落顾客；
 3、将上一班情况交代给下一班，鼓励中班店员精神饱满
 4、交接班要以迅速、准确方便为准则。
 5、必要时特殊情况特殊办理。

三、营业后：

- 1、完成各种报表、计划、店员考核等。
- 2、整理顾客档案，方便顾客服务，跟踪反馈信息。
- 3、物品清点、补充、清洁货场及安全检查。
- 4、送客(接送宾礼仪进行)
- 5、主持会议：
 - 1) 口号，激励、表扬；
 - 2) 当天销售情况总结，核对是否实现早(例)会所指定的目标。
 - 3) 分析并总结相关问题，提出策略，不断改进工作方法，促进销售业绩。

工作标准

一、服务程序

1. 顾客进门热情接待；顾客有疑问主动介绍商品；顾客购物，协助他到收银台买单；提示顾客加入会员。

二、行为服务规范

1. 站姿站态正确：无倚靠、坐岗现象。（站立时双臂自然下垂或双手让交叉于腹前；不依不靠，不东张西望，身体站直，抬头挺胸。）
2. 禁止扎推聊天；如遇工作原因可以进行沟通交流，在这期间如有顾客，必须立即接待顾客。
3. 当顾客所需的药品门店没有时，应在缺货本上登记顾客姓名、电话、药品名、规格、价格、厂家等，并及时与公司采购部联系后给予顾客答复。
4. 顾客对推荐商品不满意时，另介绍同类商品；不得推诿，不得强推强卖；不得扔顾客。
5. 员工在店内禁止大声喧哗、饮食，掏耳挖鼻、唱歌吹口哨、看报纸杂志；对顾客同事污言秽语；禁止在店门口休息或晒太阳；禁止手机上网、聊天、看小说，如有电话，应先接待顾客再接电话。
6. 工装整洁，女员工忌浓妆、涂指甲油；不得在工作区化妆、更衣；保持发型整齐，不准披头散发，不准穿拖鞋上班；正确佩戴工作牌，工作牌内不得放置其他物品。
7. 员工按照每天规定的时间出勤、营业、交接、结束营业，时间正确。
8. 严禁私自调班、换班；严禁在工作时间擅离岗位、逛街、用餐、看与工作无关的报纸杂志。

三、会员管理

1. 会议资料必须建档保存，并在 5 天内送到公司总部，由分管人员录入系统。

2. 会员日在门玻璃上张贴醒目标示。会员积分礼品展示在显眼处，并标注兑换分值和会员礼品兑换区的字样。

3. 顾客需持会员卡兑换礼品，门店会员负责人核对其身份、积分无误后发放礼品，并告知顾客剩余积分；严格按照要求填写《会员礼品兑换台账》；内部员工不参与积分兑换礼品。

四、收银服务

1. 主动向顾客问好；双手接、递顾客的钱物；进行会员卡的询问和介绍；告知顾客总额、应收款项、找补金额；及时提供购物小票；为顾客购买的商品打包。顾客丢弃的购物小票及时回收，按规定销毁。

2. 收银员不得无故串岗；不准在电脑上使用 U 盘或光碟；不准在医保电脑上安装无关软件程序；不得私自使用会员卡为他人打折、积分。

3. 门店所有员工接听电话使用标准用语：“您好，XX 药店 XX 店”

五、门店形象

1. 门店门头灯箱、霓虹灯完好，按灯光开关时间规范执行；按要求设置流动字幕内容。

2. 店内保持清洁卫生；无小广告；门店外部门窗、墙面完好无杂物、灰尘。

3. 店内门窗、墙壁无污渍、灰尘、乱贴乱画、破损；店内天花板、灯罩、墙角无蜘蛛网及明显脏迹；店内地面无烟头、纸屑、纸箱、塑料纸、口香糖等垃圾；地板上无明显污垢；卖场通道保持畅通，不允许堆积任何物品。

4. 收银台面整洁，干净无杂物，办公用品放入抽屉内；收银台陈列商品规范整齐；收银设备保持良好；其他设备内外部清洁，无杂物堆放。

5. 冰箱、空调、饮水机、打粉机、称、打气筒等店内设施设备，维护及时无损坏，内外部清洁。

6. 促销氛围：POP、爆炸卡、宣传品悬挂、黏贴、发放及时、到位；促销台、促销花车摆放丰满，洁净；不存在过期的宣传资料。

7. 门店货架、柜台、玻璃损毁及时上报请求维修。

8. 商品陈列展示区域不摆放与销售无关的物品，商品摆放整齐；私人物品放在橱柜内，水杯放在指定区域。

六、门店业务

1. 商品按 GSP 要求分类陈列：药品与非药品、内服药与外用药、处方药与非处方药应分开存放；中药饮片与其他药品分开存放；置于冰箱冷藏柜内的药品与冰箱内壁保持一定距离，做到防潮、防冻；理货要丰满、整齐，不能倒置，及时补货。

2. 标价签与商品一一对应，无污垢及卷角现象；不得将无货的标签重叠；不得私自撤标签；效期品种有明显标示。

3. 贵重药品每日盘点，发现与电脑库存数量不符，应在盘点表上标示，并查明原因。
4. 营业员按照分工及时发现缺货，及时统计上报；存货在少余的情况下，统计并上报缺货。（上报后来货之前出现断货称为迟报。）
5. 中药饮片按储存条件存放；根据季节采取干燥、防潮、防虫、防鼠等措施；装斗前定期清洁格斗，不得错斗、串斗。

工作要点（难点）

1、销售技巧

例如慢病品类可以把药物分为治疗类、调养类、保养类、预防类等，我们针对不同的症状选择品种做联合用药，这样提升品类业绩就很容易。

2、商品管理方面

通过对系统库存的分析、对实际库存的盘点、对错误库存的修正、对库存结构的分析等方法，达到合理库存结构、控制库存周转天数、减少库存资金占有率，最终达到提高销售、促进销售的目的。不要有的积压很多库存，甚至变成效期，有的畅销品又缺货，严重影响销售。

3、营运营营销方面

基础数据的分析能力：数据一：门店经营目录、销售数据，数据二：商品贡献率：综合商品的销售、周转率、毛利率、损耗率；供应商的送货准时与准确性、促销配合、售后服务等因素进行评价，进行综合贡献率的排名。做到精确营销，有目的的促销，不是为了搞活动而搞活动，一定要目标明确。

岗位名称	药店销售员	岗位性质	生产类—药店
部门	药店	岗位导师	曾释丕
工作任务			
1、接待顾客的咨询，了解顾客的需求并达成销售； 2、负责做好货品销售记录、盘点、账目核对等工作，按规定完成各项销售统计工作； 3、完成商品的来货验收、上架陈列摆放、补货、退货、防损等日常营业工作； 4、做好所负责区域的卫生清洁工作； 5、完成上级领导交办的其他任务。			
工作原理（流程）			
1. 每日早班人员进入店内，清点接手账目，确认无误。 2. 早班人员打扫卫生，保持店内环境清洁，无灰尘，无蚊虫。 3. 当班人员要随时整理货架，保持药品摆放整齐、合理，到货药品及时上架，标签摆放准确、无空白； 4. 根据顾客的需求，建议或提供合适的药品； 6. 当班人员认真记录销售流水账(包括品名、数量、金额或折扣后金额、会员号、销售时间)，并每笔销售要及时录入电脑系统。当班员工必须对好自己班次的医保刷卡金额，正确交接账目及现金； 7. 每班登记好各自的销售统计数量、客流量、客单量。 8. 处方药登记要及时、准确，含伪麻药品、拆零药品要及时登记(包括所要求的内容信息)； 9. 下班离店前要检查好店内设施，搞好卫生，盘对当日账目，关闭电源，方可离店。			
工作标准			
1、每日早会过后，要将各自柜台内外的卫生(包括货架、货柜、展示台、开票台，死角处等)打扫干净，常用的办公用品(销售小票、笔、透明胶、剪刀等)要准备好，之后再柜台陈列及库存进行点数，如发现与昨晚营业结束后所点的数目不一致时要及时上报当班管理人员。 2、上班时要精神饱满，不可披头散发，要求全妆上岗(女性)，穿工作制服，戴工作证，工作证应该规范地佩于左上胸，正面端正朝外。遵守礼仪礼节，站立姿势要端正，不靠墙，不靠货架，不能双手趴在柜台上；不能双手抱腰，双手插袋，双手叉腰及背向顾客，双手应放于体前交叉，右手放在左手上。不可接待亲友、吃东西、说笑、闲聊、串岗、随地吐痰、乱丢杂物、当众挖耳、抠鼻、修指甲等做与工作无关的事情。 3、上班打卡是考勤的重要依据，做到不迟到不早退。上班前 应先更换指定工作服饰再打卡，下班时先打卡再更换工作服。不能在上班时间购买自用商品(特殊情况除外，但要告知当班管理人员)。非工作需要，上班时间未经管理人员同意不能随意离开药店，如有急事外出要上报当班管理人员。			

- 4、营业员每个月的班次排定后，未经管理人员同意不得私自调换变动。一个月的换班、请假无特殊情况不可超过三次。
- 5、接待顾客时，通常情况下应讲普通话，必要时应使用相互都懂的语言(如方言等)。
- 6、接待顾客或来访人员应主动打招呼，如:您好，欢迎光临**（药店），做到友好、真诚，给其留下良好的第一印象，并且在待人接物时应该一直保持微笑，对顾客要做到“百问不厌”，服务完毕后或顾客离开时，应由衷的向顾客致意“祝君早日康复，慢行”
- 7、在接待顾客或者在公众场合咳嗽、打喷嚏时应该转向无人处，并在转身时说“对不起”，打哈欠时应用手遮住嘴巴，时刻注重自身的形象。
- 8、注意控制个人情绪，在任何情况下严禁与客户或者同事在药店内发生争吵，甚至打架闹事。
- 9、拾到他人的财物应立刻上交店长。
- 10、见到顾客在药店内拍照、吸烟、携带宠物等行为应当上前婉言制止，必要时请防损人员协助。
- 11、不允许用手指、头部或物品指顾客或为他人指示方向，用手指示方向时，要求手臂伸直，四指并拢，大拇指自然弯曲，掌心自然内侧向上。
- 12、增强防盗意识，发现商场内有形迹可疑的人物应立即向管理人员报告。如营业员有盗窃行为的，则按其情节轻重处以相应的赔偿，更甚者将扭送公安机关处理。
- 13、增强消防意识，柜台内的物品或商品摆放严禁堵塞消防通道，挡住消防器材，防火卷帘门下面不能摆放任何物品。
- 14、在不影响顾客购物的前提下,柜台内应做到随时清洁，对于废弃的纸箱、条码纸、标价签等必须随时清理干净。标价签如有损坏、破旧应及时更换。见到商场内的垃圾应随手捡起丢入垃圾桶，对顾客遗留的杂物，应及时清理，遇到无法清洁的污渍应立即通知保洁员清理。
- 15、对货架(柜)上空、缺、少的商品要及时上报给相应的厂家，做到及时补货、库有架(柜)有，每天下班前应主动向管理人员反映畅、滞销的商品情况。
- 16、由药店收银员统一收银，严禁营业员或供应商场内外现金交易行为。
- 17、商品上架(柜)销售前应把好质量关，确保柜台上的商品一定是的可以销售的，不允许销售与品牌不符或过期的商品，如有发现以上问题要及时上报给店长处理。
- 18、要告知顾客办理药店VIP卡的条件和相应细则，决不允许营业员利用职务之便给顾客使用自己的VIP卡。
- 19、所有员工须熟悉商场内各个品牌的具体位置，并能很准确的指引顾客购买。

工作要点（难点）

- 1、工作时间不固定；
- 2、需要熟悉所有药品的性能、用途、用法、剂量和禁忌、注意事项等；
- 3、可能碰到刁难的客户；
- 4、有一定的业绩压力；

岗位名称	药店收银员	岗位性质	生产类—药店
部门	药店	岗位导师	曾释丕
工作任务			
1、遵守收银员服务规范，严格遵守唱收唱付的原则，按规范进行服务，提高收银速度和准确性。 2、负责快速、准确地收取货款，能识别伪钞，及时上交销售款，及时做出差异报告。 3、定期对超市财产（收银机、验钞机、收银台、电脑等）进行保养。 4、负责为顾客提供良好的服务，回答顾客咨询。 5、对收银区域的清洁卫生负责，确保向顾客提供良好的购物环境。 6、对超市的商业资料保密，防止向外透露超市的信息。 7、负责保管各种票据，现金，确保安全。 8、提前做好工作安排，保证上岗时有充足的零用金，避免顾客投诉。 9、工作认真细致，确保顾客所购的每一件商品均已收银，不得遗漏。 10、及时找零，避免影响正常收银，并将商品存在的问题作好记录。 11、严格遵循礼貌规范用语，避免同顾客产生冲突，协助做好顾客服务。 12、协助盘点和前区商品的理货、补货，提高警惕，注意防盗。 13、完成领导临时交办的其他工作。			
工作原理（流程）			
一、上岗前 1、值班人员主持早会，分享信息、温习礼貌用语。 2、收银员准备好零钱及相关物品并核对； 3、至收银台，检查收银电脑和系统是否能正常运作。 二、营业中 1、欢迎顾客：“先生/小姐，这边请！您好，欢迎光临”。 2、商品录入：正确录入商品。 3、严谨意识：收款后在销售小票上签字盖章 4、正确装袋：尽量使用原装的纸袋，并要节约使用购物袋。 5、提倡多说一句话服务：“请问还有吗”等。 6、附加促销 7、金额合计：“谢谢，一共 XX 钱” 8、确认收款、找零：“收您 XX 钱，请问您有 X X 钱的零钱吗？找您 XX 钱” 9、送宾：“请拿好您的小票，谢谢，慢走”。			

三、下岗后

- 1、收银台的区域整理，并打扫好卫生清理单据。
- 2、装好营业款和各类有效单据如：银行卡单，按正确程序关好收银电脑。
- 3、在值班人员的陪同下到清算营业款。
- 4、收银员清算后填写《收款登记明细表》，由单日值班人员复核签名确认后存放到保险柜。
- 5、第二天早上银行上班后及时将昨天的营业款存缴并上交银行缴款凭证。

工作标准

- 1、遵守公司一切规章制度，服从公司工作安排；
- 2、规范熟练的操作，确保收银工作正常进行；
- 3、保管好收银台配套物品及单据；
- 4、热情礼貌、文明接待顾客，严格执行收银管理要求，避免出现长短款；
- 5、不擅离工作岗位或做对工作无关的事情。经批准方可暂时离岗，应做好移交工作，并登记确认；
- 6、不可私自换班、调班；
- 7、不可带私款上岗，不贪污公款，私兑钱币、现金券或营业款带出场外。上岗时不可随意整理现金；
- 8、在岗位应随时注意收银台的动态，如发现异常情况应及时通知值班负责人或者店长；
- 9、认真填写《收款登记明细表》等单据，规范书写数字，做好交接工作，如数上交营业款；
- 10、熟悉门店的促销活动，以便于回答顾客的询问或主动介绍；

工作要点（难点）

1 点钞速度

2. 手输条形码的准确率和速度

3. 商品扫描准确率和速度

4. 真伪钞的识别

5. 推广促销活动

收银员在推广促销活动中，除正常收银作业以外，应特别注意做好宣传和告知工作，告知的内容主要包括以下二项：

1) 得到优惠或赠品的条件

当顾客积分已接近这次活动所需分数时，收银员应提醒会员可以得到某种优惠或赠品等，这样可以使顾客获得某种意义上的满足并感受到被尊重。

2) 有关注意事项

收银员在解答会员关于促销活动的问题时，应将有关注意事项告知顾客，比如：截止日期、参与条件等。

岗位名称	助教	岗位性质	生产类—艺术培训
部门	艺术培训	岗位导师	王宏金
工作任务			
1、丰富孩子的课余生活, 完成作业后组织开展往的乐趣. 阅读, 绘画; 讲故事; 游戏等, 孩子们喜欢的活动, 让孩子们享受与小伙伴们交往的乐趣; 2、负责美术班或其分支（素描、动漫）的班级工作、招生状况、续存续费等; 3、及时主动与家长、老师进行沟通, 与学校、老师共同促进学生成长; 4、协助上级做好托管中心的招生宣传工作; 5、负责托管中心班级、设备的清洁卫生工作; 6、完成领导临时交办的其他工作。 7、负责所在班级文件、档案、报表的编制、整理及管理; 8、接听部门电话、做好来访的接待与统计; 9、编制课程流程计划、参与课程教材的编写、制订、保存与管理; 10、负责与所在班级的学生及学生家长的沟通与交流; 通过沟通与交流的方式促成招生目的; 转介绍的招生率一般占培训中心招生的 60%; 11、及时反馈学生及学生家长所提意见分部经理和授课老师处; 12、各部门、各岗位培训需求以及终端或市场培训需求的调查与统计; 13、担任部分课程的讲述。			
工作原理（流程）			
一、每天工作： 1、每天整理日报表，每周统一汇总上交一次。 2、每天根据流动表，在班级情况表上作流动记录 二、开课前一天 1、由班主任或助教提前一天确定主讲教师，领取点名表和班级情况表(点名表和班级情况表分开放,每个助教或班主任将自己的班级的班级情况表放在一个文件夹里,根据已报名人数确定教室。(建议班主任或助教在排班时尽量安排主讲教师所负责的班级与其上班时间同步) 2、主讲教师领取补充资料做好准备。 3、电话或微信提醒已报名学员提前十分钟到校,确认有无请假学员。 三、开课当天 1、与授课教师确定上课学员名单。 2、检查教室常用设备是否能正常使用(录音机、多媒体设备、空调、电灯、黑板及黑板擦、粉笔)。 3、将桌椅排放整齐。			

4、每个班级第一节上课时间到后,由主讲教师作自我介绍,课程体系介绍。

5、第一次课听课教师必须随同听课一节,并填写听课表。

四、开课后

1、主讲教师负责每个人点名,在班级情况表上作记录。

2、随时跟踪班级人员变动,出现大量休学转班以及投诉的情况及时向培训中心负责人反应,不得隐瞒。

五、续报工作

1、保证每个月每个班级打电话与每位学生家长沟通,了解学习情况和意见建议填写学员电访意见反馈表。

2、班级结束前两周作学员调查表。

3、班级结班前半月与教师沟通开始做续报工作。

注:助教或班主任根据以上要求在开班前制作班级日历。

工作标准

一、工作态度

1. 按工作要求按时出勤;
2. 积极参加公司周例会、培训会议,其他组织会议加班。
3. 积极帮助其他伙伴需要协助的工作;
4. 积极响应公司其他领导安排的其他工作;
5. 积极回应公司、家长群的微信、QQ 的需回复的事项;
6. 能主动去负责自己的工作室,能给公司的发展思考建议,做事。

二、成本控制

1. 上课使用材料能做到按需索取,节约材料;
2. 本人负责的工作室,能材料收拾整洁,摆放规范。

三、专业工作

1. 按教材(教学计划)实施教学;
2. 按时完成负责的创新课例的编写;
3. 及时完成负责点的教师环境展示与更新,并协助其他分部完成;
4. 能对学生作品作出整理监管;
5. 确保家长对教师上课的满意度,做到零投诉;
6. 每周每个微信群最少发一次学员作品或其他沟通内容。

四、卫生安全

1. 上下课接送孩子,并与家长打招呼问好。没有接送的学员交于艺术培训中心;
2. 教室收拾整洁,无杂物。无危险物品。如刀片、积水等;

工作要点（难点）

1. 保持与老师、家长的沟通

通过他们反馈的各种信息改进自己的工作方式。多跟老师沟通，了解老师的要求，可以更好地为老师的教学工作服务，还可以学到了很多好的教学方法，积累丰富的教学经验。多跟家长进行交流，了解家长们的需求，可以更好地为家长们日常对孩子的学习提供指导和帮助。

2. 保持积极健康的心态

认真负责做好每一件工作，对每一个学生负责，在助教工作中，总会遇到一些让自己感觉困难的事或人，遇到这种情况时，千万不要消极对待，只片面地看到困难，退退缩缩，回避问题和错误。反而，我们应保持积极乐观的心态，不怕困难，勇敢的解决问题。

岗位名称	前台	岗位性质	生产类—艺术培训
部门	艺术培训	岗位导师	王宏金
工作任务			
1. 管理公众号与家长的沟通。 2. 每个季度结束时做好上一季度的总结，和下一季度的工作准备。 3. 通过电话、网络给意向学员进行课程咨询； 4. 了解学员需求，推荐适合课程，有效管理自己的学员，进行定期回访，促成订单； 5. 负责完成部门下达的工作任务，在上级的帮助下不断总结和提升自己； 6. 经常练习与人交流，口齿伶俐，表达清晰，气质优雅； 7. 有较强的沟通及商务谈判能力；负责教育课程的推广； 8. 负责教育课程的咨询，解答客户的疑问及跟踪维护； 9. 负责营销推广活动的执行，完成招生任务； 10. 负责收集、整理、分析客户信息，完成客户邀约； 11. 配合其他同事完成相关工作。			
工作原理（流程）			
一、营业前： 1. 考勤打卡； 2. 整理、清洁前台周边环境卫生(工作台、电脑、打印机等)； 3. 检查办公设备是否正常运行； 4. 茶、水提前准备； 5. 理清思路，每天做好日常工作、重点工作及突发工作的安排与处理。 二、营业中： 1. 客户、客人及公司领导的接待流程及规范:保持微笑一起身——打招呼(运用礼貌用语)——或询问来访目的——确认后(电话或询问领导)——引导至预约部门或领导办公室——茶水准备(或相关事宜)洽谈结束后——送客人至电梯口(帮忙摁电梯开关)——送行礼貌用语——目送客人直至电梯门关闭后返回工作台。 2. 会议前茶水准备工作;(详见工作职责) 3. 每天报纸书刊的分发工作;(详见工作职责) 4. 办公区域电梯维修、花卉保养及临时事件的处理工作； 5. 领导交办的其他工作； 6. 工作按“轻重缓急”灵活处理。 三、营业后： 1. 提前检查、督促各部门将所属办公室门窗、办公设备、电源等及时关闭； 2. 检查公司公共办公区域相关设施、设备等安全问题；			

- 3、公司有特殊情况时，须略作延迟下班或请示领导服从领导安排；
- 4、小结当日工作情况，合理做好第二天的工作安排；
- 5、遇有问题或困难及时与领导反馈与沟通。

工作标准

一、常规工作标准

1. 前台咨询人员应熟知学校“课程种类、开课时间安排、收费标准、优惠政策等”能随时解答家长提出的具体问题；
2. 熟知我校制定的各项具体规章制度，规范工作流程。开始一天工作之前要检查各类表格、资料和票据使用情况，并将以上各种表格依次放置在固定地点，以防咨询学员过多时丢失或出现慌乱。
3. 提前 30 分钟到岗，首先检查教学区教室的门是否打开，教室卫生是否打扫，是否存有安全隐患；电脑、电视及其他电器在上班前开机，保证正常运行；接着在告示板上填写好当日课程表及教室安排；然后整理前台大厅区域卫生并开始接待咨询工作。
4. 日常工作中应坚持先外后内，先来先办的原则，快速办理。熟知发票、单据要素，能对发票、表格及听课证等内容进行认真无误填写，避免工作差错。
5. 守时：约定时间接待客人，要严格守时，如遇到有急事难以准时，应事先通知对方并说明原因。
6. 迎客：客人进门后要起立迎接，主动让座。重要客人来访，应到门口迎接。
7. 介绍：应先介绍自己一方的人，再介绍对方的人。在介绍顺序上，应先介绍领导和年长者。
8. 交谈：同客人交谈时，应正视对方，注意倾听，对客人表现出真诚，友好的态度。
9. 测试：协助有意向报名学生的家长对学生进行入学前测试，然后评卷，评卷后对家长做答题分析，指出孩子学习中存在的不足之处，并建议或引导家长选报班型，并简单介绍任课老师情况。
10. 收费：收钱找钱时要坚持问清、点清、分辨真伪、交清，笔笔清；收到假钱，由当事人赔偿；收钱时，先收钱，后开收据，退费时，先办手续后退费；收学费时如发现有误，应立即向家长说明，多退少补；开具收据、票证等，要书写规范，字迹清晰，工整，盖章要齐全，清楚，端正，交给家长时，动作要轻并双手递送，不扔不摔。
11. 送客：当客人要告辞时，应起立道别并送到门口或楼梯口，重要客人应送到大门口或汽车旁，并握手告别。
12. 自觉接受家长监督，意见簿不得损坏，缺页少页；
13. 各类票据、学生档案等重要凭证一律存放在指定的保管箱内，严禁随意放置；
14. 下班时，整理好当天票据，各类空白重要凭证，须做好收、发、存、交详细登记，做到帐证相符；发票单据，重要文件要入柜上锁，物品文具收拾妥当，做好资料的保存，报送，检查钱是否全部缴款，严禁延误、挪用、截留当日报名学费（如有违犯严肃处理）；填写好值班记录，内容要齐全，详实；桌椅摆放归位，卫生打扫清洁，人走关灯锁门，不留隐患。

15. 机密文件，资料和印鉴，按要求妥善保管，不得乱丢乱放；
16. 注重调查研究，注意收集信息，与信息的有效处理，熟悉自身工作，掌握市场情况，为领导当好参谋；
17. 明确自身职责，认真执行各项规章制度，令行禁止，保证规范化管理办法的贯彻落实；
18. 认真执行规范化标准，自觉规范言行；熟悉本岗位工作内容，按章办事，创优质文明服务。领导来检查指导工作，没有工作时要起立，热情，主动招呼，有工作时，要点头或微笑示意。
19. 各部门之间要按照各自的职能，分工合作，互相支持，主动配合，协调一致地工作。

二、前台大厅及咨询台卫生要求

1. 门窗干净整洁，无乱贴物，无灰尘，无污迹，无损坏。
2. 咨询台，办公桌面触手无尘，桌椅、办公用具摆放有序。
3. 地面无纸屑、烟头、污迹，无堆放杂物，宣传单、展架等摆放有序；私人物品按规定存放在个人物品柜内，不得随意摆放。
4. 无卫生死角，墙壁无灰尘，无乱贴物。

工作要点（难点）

一、让那些想试课的客户先咨询

前台解释：我们的试听课会分有不同的级别，可以先由课程顾问给您咨询，根据您的情况需要给您安排适合您试听的课程，好吗？

二、应对那些不愿意填表的客户

经劝说后，如果客人实在不愿意填表，前台可通过问题得知客户基本信息。尽可能把调查表补充完整。

三、客户意见投诉的处理

- 1、避免投诉在前台处理，把投诉隔离进去里面处理；
- 2、耐心倾听客户的话，安抚客户，同时控制好自己的情绪。“我们已经帮您记录下来您的情况，我们会尽快给您一个答复，您放心。”