

目 录

前言.....	1
logo 释义.....	2
第一章 企业简介.....	3
第二章 企业文化.....	13
核心价值观——诚信为本 真不二价.....	14
服务理念——为顾客提供价值服务.....	14
经营理念——诚信赢得未来.....	14
管理理念——规矩方圆 厚德载物.....	15
质量理念——“金”的品质.....	15
人才理念——文化认可，才干匹配，公平竞争，卓越 发展.....	15
企业使命——时尚引领 品位人生.....	16
企业精神——求是创新 激情感恩.....	16
企业愿景——稳健发展 大鑫百年.....	17
大鑫誓言：.....	18
家·和谐.....	22
学校·提升.....	50
军队·执行.....	58
平台·成就.....	64

第三章 员工职业规划.....	65
导购评级路线.....	66
售后评级路线.....	67
收款评级路线.....	68
管理岗晋升路线.....	69
管理岗晋升路线.....	70
第四章 职业道德规范.....	71
第五章 公司规章制度.....	75
一、考勤制度.....	76
三、培训.....	81
四、晨夕会.....	85
五、食堂管理规定.....	87
六、宿舍管理.....	92
七、卫生管理.....	94
八、安全管理.....	99
第六章 岗位要求与工作职责.....	109
一、岗位要求.....	110
二、工作职责.....	110
第七章 行为规范.....	117
一、仪容仪表规范.....	118
二、接待顾客规范.....	121

三、语言规范.....	124
第八章 上下班规程.....	125
一、进出公司.....	126
二、工装工牌管理.....	126
三、开封场管理.....	126
四、考勤管理.....	126
五、晨会管理.....	127
六、营业准备.....	127
七、迎宾管理.....	128
八、工作态度.....	128
九、用餐管理.....	128
十、交接班.....	129
十一、下班.....	129
第九章 店面业务操作规范.....	131
一、订货.....	132
二、验货.....	132
三、商品上柜.....	132
四、商品标价.....	133
五、商品陈列的基本原则和要求.....	134
六、商品退厂.....	135
七、商品盘点.....	135
八、防止缺货.....	136

九、销售退 / 换货.....	137
第十章 投诉处理.....	139
一、处理原则.....	140
二、程序.....	141
三、处理方法.....	141
第十一章 纪律与奖惩.....	143
一、纪律.....	144
二、奖励.....	146
三、惩罚.....	147
第十二章 规范用语 150 句.....	155
一、营业员文明用语 100 句.....	156
二、营业员服务禁语.....	166

前言

欢迎您成为大鑫实业大家庭的一员！

打造高素质的员工队伍，创造一个和谐、高效的工作氛围和良好的工作环境是我们共同的努力方向。人才是公司最为宝贵的资源，公司重视员工、培养员工，推崇人本管理理念，为每一个员工提供良好的竞争环境和进取机会。

本手册是员工的基本行为规范，是每个员工的工作指南，认真学习、随时查阅本手册有助于您有条不紊、卓有成效地开展工作，更好地发挥您的聪明才干。制定本手册的最终目的是帮助您快速成长，走向更大的成功。

大鑫的事业，靠我们去创造；大鑫的未来，是你我的未来；大鑫的发展壮大是我们共同的心愿。

祝大鑫家人，快乐工作，幸福生活！

DAXIN大鑫

logo 释义

大鑫的 logo 采用极简的拼音加汉字组合。所有字型都非常厚重、简单，汉字字形采用圆润的准圆，拼音的部分边角也进行了圆角处理，代表大鑫的温和的经商之道和处事风格。为人简单不弄虚作假，规矩经商自我成长的同时又顾及他人感受。

logo 采用金色，金色代表“金品与人品共纯”的为人之道。大鑫的基业是珠宝，大鑫固本强基，向着金色的未来努力奋斗。

第一章

企业简介

山东大鑫实业有限公司是集金银珠宝、名人字画、礼品、钟表、服装、红木、广告策划、房地产开发于一体的综合性大型实业公司。

山东大鑫实业有限公司是集金银珠宝、名人字画、礼品、钟表、服装、红木、广告策划、房产开发于一体的综合性大型实业公司，成立于2000年7月，注册资本6600万元。公司拥有老街名品商场、大鑫珠宝大厦、大鑫珠宝名品城、大鑫珠宝城、凤凰礼品店、钢城金店、钻石精品店、大鑫红木艺术馆、大鑫书画院、大鑫广告、大鑫珠宝串珠店、大鑫房产等十二个分店、分公司，是目前山东省内规模较大、品牌齐全、计量准确，并能进行黄金珠宝加工维修及鉴定的专业公司及高档礼品销售公司。

大鑫珠宝是山东省宝玉石协会副会长单位，中国宝玉石协会单位会员，全国工商联金银珠宝商会常务理事单位，也是世界黄金协会、国际铂金协会、戴比尔斯钻石等国际机构的支持单位，自主经营大鑫品牌：大鑫黄金、大鑫铂金、大鑫钯金、大鑫翡翠、大鑫钻石等珠宝首饰及大鑫礼品，同时代理经营上海老凤祥、上海老庙、深圳爱迪尔、香港世纪缘、香港金久鼎等十几个国内国际知名品牌珠宝首饰。代理劳力士、帝舵、欧米茄、浪琴、雷达、天梭、梅花等三十多个国际知名品牌的瑞士名表；还经营精品服饰、名人字

画、红木家具，金银礼品、纪念章、纪念册、工艺礼品、家纺、皮具、办公用品、高档藏品等。

多年来，山东大鑫实业有限公司秉承“诚信为本，真不二价”的核心价值观，坚守“宁失万两金，不负顾客心”的信条，以追求完美、“金品与人品共纯”为目标，始终坚持高品位、低价位和全方位的服务宗旨，让顾客真真正正做上帝，得到了社会各界和广大消费者的一致认可，是 ISO9001:2008 质量管理体系认证企业，公司先后荣获了“中华珠宝名店”“全国诚信示范单位”“国家AAA级诚信单位”“山东省服务名牌”“山东省守合同重信用企业”“山东省消费者满意单位”“山东省服务标准化示范单位”“国家级服务标准化试点单位”等荣誉，大鑫成为山东省内的强势龙头品牌。





用心做事，感恩前行！



人生一世，或精彩、或浮尘，都因自我选择。

省  级
守合同重信用企业

山东省企业信用与社会责任协会
山东省工商行政管理局

青年文明号

山东省个体私营经济组织团工委
山东省工商行政管理局个体私营经济服务中心
山东省个体私营企业协会
二〇一四年十二月

2000年7月，中国人民银行山东分行颁发“黄金饰品定点销售单位”；

2000年10月，被授予国家首饰质量监督检验中心莱芜检测站；

2002年，被莱芜市产品质量监督检验所评选为“莱芜市商品质量跟踪服务单位”；

2004年，被山东省质量技术监督局评选为“山东省计量保证确认合格企业”；

2004年，被山东省宝玉石协会评选为“山东省宝玉石珠宝玉石业十大品牌企业”；

2004年，被山东省工商联协会、山东省宝玉石协会评选为“山东省宝玉石珠宝玉石业十大品牌名店”；

2005年，被国家首饰质量监督检测中心评选为“国家级诚信规范经营单位”；

2005年，被国家首饰质量监督检测中心评选为“国家级珠宝购物放心店”；

2005年，被山东省质量技术监督局评选为“山东省计量管理先进单位”；

2006年10月，被山东省消费者协会评选为“山东省消费者满意单位”；

2008年3月，被中华全国工商业联合会金银珠宝业商会评选为“中华珠宝名店”；

2009年6月，当选2009年度“全国诚信示范单位”；

2009年6月9日，通过ISO9001:2008质量

管理体系认证；

2009年12月，被山东省名牌战略推进委员会、山东省质量技术监督局、山东省质量评价协会评选为“山东省服务名牌”；

2010年2月，被评选为“山东省宝玉石协会常务理事单位”；

2010年3月，被中国商业联合会珠宝首饰委员会评选为“2010年诚信经营单位”；

2010年5月，公司旗舰店当选“山东省工人先锋号”；

2011年5月，被莱芜市妇联评为优秀“爱心妈妈联盟”单位；

2013年4月，公司当选“山东省珠宝服务标准化试点单位”；

2014年12月，公司被授予“山东省青年文明号”企业称号；

2015年4月，公司当选“山东省守合同重信用企业”；

2016年4月，公司被授予“山东省珠宝服务标准化示范单位”；

2016年9月，公司当选“国家珠宝服务标准化试点单位”；

2019年3月，被山东省珠宝商会评选为“无假货承诺店”；

2019年4月，被山东省宝玉石首饰行业协会授予“诚信企业奖”；

年轻是我们唯一拥有权利去编织梦想的时光。

—— 李嘉诚

2019年12月，被山东省珠宝玉石协会授予“领军企业奖”；

公司大事纪

2000年7月18日，莱芜大鑫珠宝有限公司成立，以珠宝起家，拥有3家分店，从此7月18日成为大鑫多年来固定的店庆庆典日；

2002年4月，分店之一凤城金店新迁并扩建；同年另一家分店乔迁新址，并完成扩建；

2003年12月，在钢城区新开第四间分店；

2004年6月，凤城金店二次装修，再次扩建，营业面积扩建至300平米；

2005年4月，总部迁至凤城西大街152号，同年成立莱芜大鑫广告有限公司，旗下增加业务范围；

2007年12月28日，新建公司旗下珠宝旗舰店大鑫珠宝大厦，营业面积当年达3600平米（包括办公区域）；

2008年2月，总部迁至珠宝大厦；同年3月，莱芜大鑫实业有限公司成立并购莱芜大鑫珠宝有限公司，从此公司经营范围不断多元化；

2008年12月27日，大鑫亨利利钟表、大鑫书画院开业；

2009年5月，莱芜大鑫实业有限公司更名为

我们无法选择出身，但可以决定人生，努力奔跑，勇敢追梦，我相信，你会有不一样的精彩人生。

山东大鑫实业有限公司；

2010年1月，山东菏泽大鑫商贸有限公司成立；

2011年3月22日，钢城钻石精品店开业；

2012年1月1日，凤城金店重装开业；

2013年5月1日，公司投资1个多亿修建的大鑫老街名品综合商厦开业；同日，大鑫书画院迁至老街名品商厦四楼，成为莱芜区当地较大的私营企业书画收藏馆；

2014年11月12日，与意大利外商塞乔·皮尔洛签约，达成进口合作；

2015年10月15日，大鑫家人基金会成立；

2016年10月，大鑫和顺花园房产项目开始动工；

2017年3月15日，第一次股东大会，成立董事会，形成董事会章程并选举董事会成员；

2017年5月1日，大鑫珠宝大厦重装开业，因经营需要，缩减经营面积为1400平米；

2017年12月8日，大鑫在茂业天地新店开业，成为莱芜区繁华地段比较大的店中店，营业面积达2800平米；

2019年7月，品艺新中式家具在老街名品正式开业；

.....

饭可以一日不吃，觉可以一日不睡，货不可以一日不卖。

第二章

企业文化

用金子般的赤诚，忠于我们的事业；
用赤子般的情怀，服务于我们的顾客；用
钻石般的永恒，热爱我们的国家。持续学习，
不断发展，提升大鑫形象，珍惜大鑫荣誉；
遵章守纪，精诚团结，互助互爱，共创大
鑫美好未来。

核心价值观——诚信为本 真不二价

“诚”即诚心、诚意、诚恳；“信”即信任、信用、信誉。

视诚信为品行、责任、声誉和资源，以诚强本修内心，以信固基达天下。

“真”即纯真、真切、真心。金品与人品共纯，货真价实，公允无欺，真心服务客户，真切提升品位。

服务理念——为顾客提供价值服务

顾客从大鑫从相同的价格可以获得更大价值的服务。大鑫以全方位、个性化、专业化的产品和对待家人般的温馨服务，让更多的客户自觉享受大鑫服务，切身体验幸福和满足。

经营理念——诚信赢得未来

人无信不立，企业无信不兴。大鑫人将守诚信之本，树诚信之风，身体力行，以诚信赢得人心、赢得顾客、赢得市场，赢得美好的未来！

想，都是问题！做，才会答案！站着不动，永远是观众！

管理理念——规矩方圆 厚德载物

大鑫坚持规矩成就方圆，责任重于泰山；

大鑫将人格和表里如一视为领导力的核心，将德行作为领导力的基础，厚德才能载物。

大鑫为员工创造一流的工作环境和生活环境，高层关心爱护中层，中层关心爱护员工，员工关心尊重顾客，顾客信任支持大鑫，这是一种爱的传递，大鑫人要始终保持思想统一、步调一致，在工作中享受快乐，在工作生活中感受大爱、感悟幸福。

质量理念——“金”的品质

质量是服务的基础，是品牌的灵魂；质量包括产品质量和服务质量，产品质量铸就品牌，服务质量成就信誉；真金不怕火炼，大鑫在质量上追求“金”的品质，所有的商品全部经严格检验，保证产品质量，就是要让消费者一百个放心和舒心。

人才理念——文化认可，才干匹配， 公平竞争，卓越发展

一个人的真正伟大之处就在于他能够认识到自己的渺小。——保罗

“企”无“人”而“止”。人才是企业的基石，是推动企业发展的动力。大鑫人才观的内涵就是：文化认可而同谋，才干匹配选岗位，公平竞争是原则，卓越发展是目标，不断成长，不断超越。

企业使命——时尚引领 品位人生

与顾客同行。汇集时尚信息，紧跟时代潮流，引领高品质的消费理念，为顾客打造尊贵的生活享受。

与员工共进。争做大鑫主人乐于奉献，尊重员工劳动关爱成长，安家乐业享受美好生活，追逐梦想实现成功人生。

企业精神——求是创新 激情感恩

求是就是要讲究实际、务实。做任何事情，都要重实际、说实话、求实效、埋头苦干、脚踏实地，这是企业发展的根本，也是大鑫人必须具备的工作作风。创新，包括思维创新、管理创新、经营创新、机制创新、知识创新、服务创新等，是推动企业完善企业制度、提升企业综合实力、实现快速发展的强大动力。创新精神体现了大鑫员工在变化中求生存，在变化中求发展的不懈追

滴水穿石，不是因其力量，而是因其坚韧不拔，锲而不舍。——拉蒂默

求和努力；创新发展，不断超越，是大鑫的文化特质。

激情，就是用极高的热情、全身心地投入到工作或事业中，追求高目标的精神状态。只有充满激情，才能集中精力专注于工作，最大限度的发挥个人潜力，这是大鑫人的工作态度；感恩，是一种美德，一种智慧，一种攻略，一条获得正能量与成功的途径。珍惜周围的一切，和善地对待别人；视大鑫财富如自己的珍宝，时时维护大鑫的利益；感恩不是简单的报恩，是一种为自己赢得美好未来的资本；读懂感恩，践行感恩，是我们在工作中实现自我价值、创造社会价值的源泉。同时，感恩也是社会责任感的集中表现，在大鑫发展的同时，更多的回馈社会，是对社会和人民的感恩，更是一种推动社会进步的力量。

企业愿景——稳健发展 大鑫百年

企业愿景是企业面向未来的理想，是企业发展的希望所在。

稳健发展，建设百年大鑫，是全体大鑫人为之拼搏奋斗的美好蓝图和最终梦想。

夫学须静也，才须学也，非学无以广才，非志无以成学。

大鑫人相信，只要勇于迎接挑战、艰苦奋斗、扬长避短、矢志不渝，就能永葆大鑫基业长青，创造大鑫百年伟业。

大鑫誓言：

作为大鑫人，我们宣誓：用金子般的赤诚，忠于我们的事业；用赤子般的情怀，服务于我们的顾客；用钻石般的永恒，热爱我们的国家。持续学习，不断发展，提升大鑫形象，珍惜大鑫荣誉；遵章守纪，精诚团结，互助互爱，共创大鑫美好未来。



多少事，从来急；天地转，光阴迫。一万年太久，只争朝夕。——毛泽东



慎虑无后患。——亨德尔

诚信为本，真不二价



相传在古时候，有个叫韩康的生意人，他即懂医道，又亲自上山采药，把药材采来之后就拿到市场上去卖。当时，市场上卖药的人常常以次充好，以假乱真，所以顾客也就常常讨价还价。可韩康卖的药货真价实，他不允许别人讨价还价。有的人就问他：“为什么你的药价钱不能变？”韩康说：“我的药值这个价，就卖这个价，这叫‘真不二价’”。结果，病人吃了他的药，疗效果然好。于是，“真不二价”这句话便在市民中传开了。

奋斗就是生活，人生惟有前进。——巴金

“真不二价”倒过来读就是“价二不真”，同一件商品，价格不尽相同，质量也就值得怀疑。压价赢得市场只是暂时的，在降低价格的同时就要降低质量，质量保证不了，如何赢得信誉，那不是商家搬石头砸自己的脚吗。“真不二价”就是现在市场的一面镜子，告诫人们创货真价实的产品，以高质量实价格才能赢得市场。

大鑫以此作为企业的核心价值观，就是通过常年的诚信经营，用真不二价的经营理念赢得市场。



人生如同道路，最近的捷径通常是最坏的路。——培根

大鑫

家

和谐融洽、归宿感、主人翁精神

【“仁义礼智信，温良恭俭让，忠孝廉耻勇”】

概而论之，“仁义礼智信”是公德准则；“温良恭俭让”是行为准则；“忠孝廉耻勇”是人格准则，各自指示的社会公德、行为规范和人格标准。

“仁义礼智信，温良恭俭让，忠孝廉耻勇”十五字道德理论、文化思想体系，涵盖了大鑫“家文化”的方方面面，是大鑫“家文化”的动力和源泉，是山东大鑫实业“家文化”的“根”“魂”“道”。

你若盛开，蝴蝶自来，你若精彩，天自安排。

仁·义·礼·智·信
温·良·恭·俭·让
忠·孝·廉·耻·勇



天下事以难而废者十之一，以惰而废者十之九。

[仁，即仁爱]

是爱人，二人相处要讲“仁”，做人要讲良心，己所不欲勿施于人。

规矩方圆 厚德载物

爱心：能用一颗仁爱之心帮助团队同事和家人，就会收获同事的拥护、支持与信任。

善心：互存、互助、互爱，对同事要尊重和友爱，包容理解，同事之间互相欣赏和鼓励。

2015年10月15日，大鑫家人基金会成立，由公司发启，全员参与成功募捐20余万元。成立之后，先后对员工和员工家属，以及部分社会人士爱心捐款近12万余元。真正体现了大鑫的仁爱之行，善意之举。

没有伞的孩子，必须努力奔跑！

2018年2月9日对我来说是个痛苦的日子，昨天我们一家还其乐融融的给我妈妈过生日，也是正值2018年的小年，都没有想到今天我妈妈因突发脑出血送到了莱芜市医院抢救。

妈妈的高血压很多年了，这次是由高血压引起的突发性脑出血，在莱芜检查后不敢动手术，紧急转院到了济南千佛山医院。到济南千佛山医院后，立即做了检查，脑出血部位还在持续出血，医生说要赶快动手术让我们抓紧筹钱。我深知家里的状况，我去年刚结了婚，加上装修房子，家里的存款真的不多了。还有几天就要过年了，年底借钱确实很难借到，我看到老爸在为妈妈的手术费一个电话一个电话的拨打。我在情急之中想到的公司，想到了我跟许总请假时，许总跟我说的话：“好好照顾妈妈，有困难就说”。我拨通了许总的电话，哽咽中说了缺手术费，许总说“不要哭，没事，钱能解决的问题都不是问题”。下午我就收到了公司的打款，解决了我们一家的燃眉之急，妈妈也顺利做了手术。在住院期间各位领导、各位同事及亲朋好友主动伸出的一双双援助的温暖之手，一片片充满爱意的火热情怀，温暖了我们全家冰冻的心，化解了我们内心无比的

凡事都要脚踏实地的去做，不驰于空想，不骛于虚声，而惟以求真的态度作踏实的工夫。

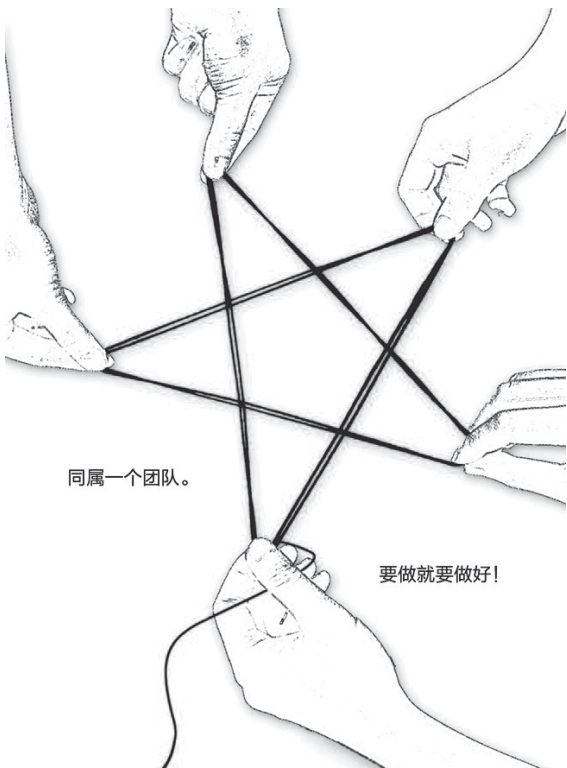
悲恸。回到公司上班后才知道，当时我打电话的时候许总正在吃饭，许总放下电话就把自己的银行卡给了办公室李主任，许总用自己的钱先给我打了过来。

感谢大鑫这个温暖的大家庭。我无以回报，仅以自己努力工作回报许总，回报大鑫。



关系再好
也要尊重对方父母

一个不注意小事情的人，永远不会成功大事业！



天下之事，常成于困约，而败于奢靡。 ——陆游

[义，即情义]

是有情有义，合适的时候，由合适的人去做有情有义的事。

情义：情义能给同事带来温暖，帮助，依靠，懂得感恩公司、同事，不“忘恩负义”。

义务：是一种人生观、价值观，是责任，“义不容辞”，发自内心为公司和团队效力。

义气：是理解，是关怀，是对同事承诺的履行，是对公司制度的履行和执行。

奉献：是责任和奉献，当公司、团队、同事需要协助时，义无反顾去奉献一己之力。

相信自己，挑战自己，超越自己！

[礼，即礼节得体]

是得体，不懂谦退是骄傲、谦退太多是怯懦，得体才叫有礼。

礼貌招呼：遇到客人热情打招呼：“您好”“欢迎光临”、“欢迎下次再来”“谢谢”、“对不起”“多关照”、“没关系”、“请问”、“请说”。

礼貌让道：在店铺走廊、电动扶梯等公共场所，见到顾客要主动让道，让顾客先行。

礼貌递物：接送物品，要用双手，双手接送是表达自己的礼貌和对他人的尊重。

礼貌用餐：同一桌用餐时，要知礼节，长辈、客人先用餐，主动为长辈或客人服务。

工作就是人生的价值，人生的欢乐，也是幸福之所在。——罗丹

[智，即智慧]

是明辨是非，有理智，心思清明，爱学习，会思考，兴在创新。



清醒时做事
糊涂时读书
大怒时静心
独处时思考

企业精神——求是创新 激情感恩

大鑫，始终坚持以客户需求为导向，打破惯性思维的局限，不断在产品、服务、技能与管理上求新、求变。

大鑫，以效益衡量创新的价值，为保证创新，我们给予创新者物质和精神激励，并包容创新过程中的失误。

世上无难事，只要肯攀登。

[信，即诚信]

是有原则，讲诚信，是真实可靠，是诚实守诺。

经营理念——诚信赢得未来

“信”会意字，“人、言”为“信”，即人言要真实可信，是大鑫人的立身之本。我们在一切经营活动中，诚实守信，信守承诺，但绝不夸大承诺，即使是出于善意；一旦做出承诺，我们将全力以赴去实现。

我们对待顾客、对待产品，杜绝投机行为，永不因利失信。诚信的力量，自信的脚步。

2011年12月26号上午，浩达公司王总来选走访礼品，最后选中了寿山石的印章二十个，玛瑙摆件十个。玉石制品大都是单件或几件，一下没有这么多的库存，“时间紧，在保证质量的前提下28号早9点必须交货，我有急用！”面对王总不容置疑的要求，根本无法办到！因为从莱

芜到福建往返 2300 多公里，再到厂家，再赶到江苏玛瑙的厂家又得 800 多公里，单考虑路程时间上也来不及。因此我向王总提出延期交货的建议。王总听了竟大发雷霆：“延期？我本打算 27 号出发时用，你们要延期，这是不可能的事！”这话恰恰被上楼的许总听到，他微笑着走进卖场说：“我们既卖产品也卖服务，只要顾客有要求，我们就没有任何理由和借口推脱，在我们大鑫，没有做不好的事！”我急忙向许总解释，说顾客的要求太苛刻，这单我们做不了。没想到许总竟向我投来自信的目光，很有把握地对我说：“没事，顾客急用我们可以做到！”许总立即开始联系厂家，安排时间，这时才真正的体会到时间比金子的珍贵，几时到福建，几时到江苏、几时取上货，算来算去必须立马动身！

一天滴水未进，终于在晚上十一点赶到了福建，长途跋涉仅仅休息了不到三个小时后，又在凌晨三点驱车赶往厂家。突然，砰的一声巨响打破了夜的宁静，水花与火光交替着映入他们的眼帘。由于路面崎岖不平，前面货车甩出的一块碗口大的石块正好甩到了车头上，在惯性的作用下，石头的威力被放大的几倍，致使发动机水箱爆裂，

如果不想被别人否定，就自己要更加努力。

车头撞到了路边的基石上，幸亏司机师傅有经验，车子被有效控制住停在了路边，像头打了滚的懒驴再也启动不起来。惊魂未定的许总首先想到的不是个人的安危，而对是王总的承诺！

许总当机立断，他一边联系当地4s店，让司机等着保险公司来拖车，一边快速下车顶着刺骨的寒风徒步踏上了寻车之路。……不知走了多久，远处隐隐约约一个小村庄出现在他的眼前，他三步并作两步，快速走进那个陌生的村庄，向村民租了一台三轮车匆匆赶往寿山县。12月27号的清晨即使在天气晴朗的南方也是浓浓的雾气，潮湿伴随着凛冽的寒风刺向衣着单薄的他，饥饿、寒冷、疲倦的他没来得及歇一歇脚、吃一口饭，便马不停蹄地赶往厂家。进完寿山石，继续租车！抓紧时间去江苏！为了节约时间，他两天没吃一顿饭；为了诚信，他置个人安危与不顾，时间在许总的精心安排下，一点也没有耽误；27号晚十点租车赶回公司。28号早8点我们提前把货交到顾客手里。看到让我们“亏了大本”、让许总吃了大苦头的这批货，王总感动地对我们竖起了大拇指……此时，诚信真的就像一面鲜红的旗帜，红旗不倒，真情永在！

路要靠自己走，才能越走越宽。

[温，即温和、真实]

是温和，君子如水，急而不乱。心里温和的人，不出恶言、不做恶事、不露恶相。

温和：与顾客沟通时，语气温和，诚心倾听，慢慢说，遇到问题时不要立即反驳；

温暖：家庭的温暖，用我们的真诚和热心让顾客感受到的如家般的温暖；

温情：亲人爱人间的温情，当顾客进店后要主动服务，如雪天进店提供热水等；

在了解顾客需求后及时进行解决，不推脱等。

温良：是处事为人的善良，是对同事、朋友、家人的无私和爱。

路，是自己走出来的；机会是自己创造出来的。

厚道大鑫，以心换心

2006年春末，一对夫妻想要退货，公司规定是7天内免费退货，而且需要首饰完整无佩戴。但顾客购买了近一个月了，而且首饰也佩戴过，首饰也没有任何质量问题，于是王经理只能按规定委婉回拒。顾客似乎有难言之隐的样子，刚好被进店巡察的许总碰到了。上前细细询问后得知：前不久花了4600元给老伴买的首饰，本来是高兴的事。结果就在前两天家里有人发生点意外，住院需要花钱，结果手头上没有足够的现金，这才想试着把首饰退掉来应急。许总一听，立即安排王经理原价退货。

一年后，店里迎来了一批客户，他们好像组团来的一样，其中就有上面提到的那对夫妻，他们与王经理再次提起那天的事，依然满脸的感激。接下来夫妻的话让王经理非常感动，也成为大鑫企业文化中“服务创造价值”的根源追溯。他们说：“感谢上次咱们大鑫退货退款，都说救人救急。钱虽然不多，事也不算大。但就因为这点，我们全家人都会选择大鑫，今天我孩子定亲来选首饰，我们把亲戚朋友都介绍过来了，选择大鑫，就是选择放心。”

[良，即善良、和善]

是与人为善，不做恶人。良者心善，和气生财。

乐善好施能服于人，上善若水厚德载物。大鑫管理理念：规矩方圆 厚德载物。

多做善事、莫问前程，要做善良的人。对顾客好，对自己好，对同事好，对领导好。

美国沃顿商学院教授亚当格兰特认为：帮助他人解决问题可以让人学到东西，你的社会资源也会随之积累，但是这些都不是能够即刻兑现的，却会在不经意的时候给你惊喜。

梁晓声说：“善良不是刻意做给别人看的一件事，它是一件愉快并且自然而然的事，就像有时候，善良就是为了心安理得。”毕竟，世界正在偷偷奖励善良的人。

人还是要有梦想的，万一实现了呢？——马云

拾金不昧·好榜样

2月10日中午，珠宝大厦售后服务部员工李山，为顾客做好售后服务送走顾客后，发现加工台上有一部黑色摩托罗拉手机，考虑到可能是刚才顾客遗落，李山迅速起身在店内寻找顾客，当时顾客已经离开珠宝大厦，李山迅速追出门外，终于找到了那位顾客，通过顾客的叙述证明顾客就是手机的主人，李山非常礼貌的把手机还给了顾客，为顾客及时挽回了损失，那位顾客激动地竖起大拇指连声说谢谢。巧合的是第二天李山又在加工台上发现了顾客丢失的黑色钱包一个，在询问了几位顾客之后，终于找到了失主，根据顾客叙述内有一张身份证和刚取的五百元钱。李山拾金不昧的行为充分体现了我公司员工高尚的道德情操和精神风貌。在加强员工思想道德建设的过程中，需要所有员工共同努力，齐心营造和谐文明的文化氛围。同时，这种行为也展现了大鑫员工高尚的品质和良好的道德素养！

人生不是一支短短的蜡烛，而是一支暂时由我们拿着的火炬。

[恭，即恭敬、尊重]

是严肃，是内心的端正，要有敬畏之心，知进退。



别人责备要反省
别人表扬当自勉

高层关心中层、中层关心员工、员工关爱顾客、顾客信任支持大鑫。

对待顾客、同事、领导时要态度恭敬、虔诚；领导尊重员工，爱护员工。彼此做到内心尊敬尊重而外有礼貌。

生活就像海洋，只有意志坚强的人，才能到达彼岸。

对待顾客的责任大于天

腊月的一个下午，街上刚刚刮起了一阵小风，瑟瑟令人发抖。顾客刘先生和太太在大鑫选购完首饰后正出门离开。突然刘先生冲着路边车前的一个小伙子大喊了一声：“干什么呢？”小伙子腼腆的转过来看着这位先生，刘先生还是没有好气地说：“从出门就看见你鬼鬼祟祟地在我车前头来回转，你想干什么？”小伙子憨笑着跟刘先生道歉，并说明原因：“您好先生，我是大鑫珠宝的保安小王。刚刚在巡场时发现，您可能走得急，车窗没关就走了。我看车里还有东西，考虑到您可能还得等一会才能出来，就在这给您盯着了。让您误会了，实在不好意思。”刘先生听这一解释，顿时感觉不好意思了，错怪了小王。看着小伙子在冷风里冻得鼻子通红，连忙说着谢谢。打算要给小王100元表示感谢，被热情的小王拒绝了，并表示：“您来大鑫就是我们的顾客，我要为每一位顾客服务好，这是我的责任。”

[俭，即节俭、自俭]

就是节约，俭朴能够温养德性，骄奢会走向堕落。



把经常说的“随便”
改成“听你的”

爱惜公司财产、俭以养德

本着为公司节约一滴水、一度电、一粒米、
一张纸、一滴油的精神，爱惜商品，

爱护公共资源，不钻公司制度漏洞，不挖公
司墙角，不打擦边球，从一点一滴做起

古之立大事者，不惟有超世之才，亦必有坚忍不拔之志。

[让，即谦让、宽容]

就是谦逊谦让，不自以为是，有接纳之心，宽容包容。

人与人相处中能够考虑和照顾对方的感受，是对他人的友善和关怀。

面对同事、顾客、好友、家人，要懂得宽容谦让，包容理解，懂得接纳；

面对自己，戒骄戒躁，不骄傲自满，不恃才自傲，不居功自满；

面对工作和问题，能够站在双方彼此的立场上考虑问题（换位思考），要懂得人性化关怀，制度化管理。

“让”是关爱家人的一种表现，“让”是社会成员间的一种文明，“让”是亲人之间的一种无私，“让”是生物间的一种奉献。我国自古就有孔融让梨的一段佳话。

千万不要纵容自己，给自己找借口。

[忠，即忠诚]

是忠诚，是忠于事业，对公司，对事业，对平台要忠诚尽力。

忠诚就是对公司、对上级、对朋友、对顾客等真心诚意、尽心尽力，没有二心；

忠诚是一种义务，是一种操守，是一种职业良心，职业素养；同时也是一种美德和品格。

当今社会，并不缺乏有能力的人，那种有能力又忠诚的人，才是每一个企业渴求的最理想的人才，那些忠诚于企业的员工都是努力工作，从不抱怨的员工，他的忠诚会让他达到人们想象不到的高度。

宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。

员工对公司忠诚，珍惜发展平台

小鸟，感谢蓝天的眷顾；大海，感谢水滴的汇聚；花朵，感谢小草的衬托……我们员工应该感恩企业这一温暖的大家庭。

我记得茂业店开业的时候，每位家人都在努力每日加班加点，争分夺秒的工作，为的是把大鑫形象完美的呈现在顾客面前。而我在这一过程中，面对工作和家庭，进退两难，难以抉择。我是该放弃工作去陪伴我在医院连续发烧好几天，才一岁多的女儿，还是放弃女儿，继续和大鑫家人奋战在一线？这时候大鑫家人知道我女儿的事，都劝我去陪伴女儿，而我的家人也在劝我去陪伴女儿，我也知道我的女儿在这一刻是最需要妈妈的。当时的我毅然决然的选择了大鑫，对我来说，新开业的大鑫就像一个嗷嗷待哺的孩子，更加需要我的帮助。

企业给了我们很多、很多，我们最需要感恩的是我们的企业。追忆往事，时光如同一部历史剧，永远铭刻在我的心头。

[孝，即孝道]

就是孝敬，对长辈、师长、兄长、提携自己的人要尽心感恩。

孝顺父母，这是为人子女的本份，孝顺是报答父母养育之恩。往大了说，便是是对国家尽忠，这也是大“孝”。

古人云：犬马皆能有养！小孝孝其身，大孝孝其心，至孝孝其志！

大鑫一直以孝判定人的基本道德，大鑫的领头人许董就是一个遵孝道的人。自小受父母“孝道先行，其行为正”的教诲，成人后父母离世早，许董便对长哥长姐以尊为孝，以敬为养。这种言传身教，让每个大鑫人都能够感受这种家庭的温度、浓情的深度。所以每个大鑫人都懂孝、行孝、尊老爱幼，团结同事，爱护朋友。真正做到了“快乐工作，幸福生活”的和谐大家庭。

发光并非太阳的专利，你也可以发光。

[廉，即廉明]

就是清廉，不贪则不污，廉洁才能强大、清白才能公正。

廉洁的人，无论见到什么，不起贪求之心，没有想占便宜的心，而养成大公无私的精神。

孔子曰：“君子爱财，取之有道。”这里所说的“道”，就是指取财必须要合乎规则，通过正规的渠道。在职场中或者生活里，有的人总是容易忘记自己的角色，忘记自己作为企业的一员必须要为企业争取利益，只是一味地打着自己的算盘，想着怎么从企业谋得更大的收益。这样的人迟早会被企业所抛弃，也无法成为真正的富人。

生活的理想，就是为了理想的生活。

[耻，即耻辱]

是要有压力，勇于检讨，知耻而后勇，才能有动力，才能前进。



别人自嘲可以
但你千万别附和

凡是不合道理的事，违背良心的事情，绝对不做。人若无耻，等于禽兽一样。“耻”也是自尊自重。孔子曰：“知耻近乎勇”，知道错误就去改过，为当所为，不也是勇的表现吗。

意志坚如铁，度量大致海。

[勇，即勇敢]

是敢于敢拼，有胆识，有担当、敢负责，敢于做别人不愿做的事情。

勇敢就是不怕危险，不怕困难，有勇气，有胆量，不退缩；勇敢就是无所畏惧，勇担责任，充满魄力，果敢行动，临危不惧，大义凛然。

勇敢也许是天生的，但通过后天努力得来的可能来得更加珍贵。勇气来自于习惯性地拒绝性命是从。勇气可以被描述为“压力下的优雅”——所谓优雅就是面对残酷、持续的压力不断地更新自己。

只要朝着一个方向努力，一切都会变得得心应手。

2017年7月份，大鑫发生的一个真实案例，营业期间，一名男子径直走到柜台挑选商品，在顾客挑选了一件超大克数的黄金手镯后，突然转身，冲出店面，这时，导购员娇娇反映迅速，及时呼叫求救，售后王刚恰好经过，两人迅速追至店外，追上该男子后，正面对峙，与该男子斗智斗勇，勇敢夺回公司财产。该事件中的勇敢行为，也展现了主人翁意识！面对公司财产受到威胁损失时，勇于制止，有担当之心，有责任之心，展现了大鑫人的勇敢精神！



只要持续地努力，不懈地奋斗，就没有征服不了的东西。

【“仁义礼智信”给我们明确了如何做人，是做人要讲究的起码准则。教人要讲良心，做事要适度，进退周旋得体，要能明辨是非。】

【“温良恭俭让”总的来说就是 温和、善良、恭敬、节俭、谦逊这五种美德。是日常待人接物的行为准则。】

【“忠孝廉耻勇”是做人的人格标准，拥有健全的人格，才能勇猛精进，进步提高。】

大 鑫

学校

学习、提升、成长

1、德育 为先

孔子教学很注重人的内在素质和外在表现的统一，提出了“文质彬彬，然后君子”这一论断，认为德才兼备、温文尔雅、表里如一才能算是真正的人才。

他的教育内容是德才并重，尤其重视加强道德教育。孔子的德育教育形成于德育实践过程中，基本上反映了德育的客观规律，具有一定的科学性，对我们当前的道德教育，尤其是“素质教育”，有着积极的作用。

要成就一件大事，必须从小事做起。

2、智育 重法

理想的智育是把知识转化为智慧，只有在智慧引导下，才可能展开真正意义上的心智活动。一般来说，知识的关注点是现成的答案、现成的公式、现成的历史事件的归纳，而智慧关注的是未知的世界，是求知的过程。

智育的首要目的是教给学习者以良好的学习方法，其次才能引导他们运用科学的学习方法进行卓有成效的学习。教导学生在获取知识过程中有获取知识的能力。

3、德智 并重

孔子历来主张智育与德育并重。在智育与德育之间，既要重视智育，也要重视德育，作为学生，在家要孝顺父母，出外要敬爱尊长，做事谨慎，又诚实可信，能与众人友好相处，又能亲近有德的人，如此躬行实践，注意道德修养的同时，又注重学习文化知识，德、智并重！

在教育实践中要注重德育为先，品德，始终贯穿着道德的主线。将学习成绩和思想品德都列入员工的培养和晋升之中，杜绝企业中重智轻德现象。

知人者智，自知者明。胜人者有力，自胜者强。

“当仁，不让于师”。企业培养人才，育人过程中，要勇于承认“青出蓝而胜于蓝”的道理，积极倡导“教学相长”、“不耻下问”，经常虚心地向弟子学习。老师和学生能够平等对话、和谐交流、心灵共鸣。员工要虚心向别人学习，“三人行，必有我师焉：择其善者而从之，其不善者而改之”。

1、学而不厌

要活到老，学到老。以身作则，不可半途而废。老师尤其要做到这一点。老师是学生的示范，我们希望学生做一个终生学习的人，首先老师要做一个终生学习的人。“身教重于言传”，“亲其师，信其道”，老师应该是学生榜样。

——孟母断布

古时候，有个学问家叫孟轲。他刚上学的时候，很用心，写字一笔一划，很工整。不久，他觉得学习太辛苦，不如在外面玩耍快活。于是，他逃学了，常到山坡上树林中去玩，好开心啊！一天，他回到家里，正在织布的妈妈问他：“怎么这么早就放学了？”他只好承认逃学了。妈妈生气地说：“我辛辛苦苦织布供你读书，你却逃学，太没出息了！”小孟轲连忙给妈妈跪下。妈妈拿

厚积薄发，志在必得。

起剪刀，一下子把没织完的布剪断了，说着：“你不好好读书，就像这剪断的布，还有什么用处！”小孟轲哭着说：“我错了！今后再也不贪玩了。我一定好好读书！”从此，小孟轲勤奋学习，从不偷懒。后来他成了著名的大思想家。

2、诲人不倦

教导别人要不知疲倦，有严肃认真的教学态度，在教学生过程中要本着耐心说服的态度，有的员工思想品德较差，起点较低，屡犯错误，作为老师或是管理人员要加嫌弃，耐心引导。

如子路，是“卞之野人，以藜藿为食”，被人视为庸人，孔子却不厌其烦地教育、引导子路，最终将他培养成才。这就诲人不倦的结果。

在培育员工时，员工不仅仅只是接受本企业的教育，还要广泛地以贤者为师、以能者为师。懂得“敏而好学，不耻下问”。

卫国有个大夫叫孔圉，聪敏好学，非常谦虚。孔圉死后，卫国国君为了让后人学习和发扬他的好学精神，特别赐给他一个文的称号。孔子有个学生名叫子贡，也是卫国人，他认为孔圉并不像人们所说的那样好，不应得到那么高的评价。于是去问孔子：凭什么赐给孔圉‘文’的称号？孔

子说：孔圉非常勤奋好学，聪明灵活，而且经常向比自己地位低下的人请教，一点儿也不感到羞耻

3、有教无类

“有教无类”就是不分贵贱贫富，员工都有学习的权利和机会。无论员工在社会上的地位如何，都有着其存在的价值与尊严，都有优秀的潜能与可能性，而企业教育的目的就是发掘员工的价值，激发员工的潜能与可能性。

4、注重启发

“子曰：不愤不启，不悱不发。举一隅以三隅反，则不复也”。在培育员工时，要使学生能够联想、对比，举一反三。员工有解决疑难的迫切要求时，管理人员加以指点，恰当运用启发式的教学方法，让学生善于发现问题、提出问题和解决问题的能力。引导消极、被动学习的员工转变成积极、主动的学习人。

5、激发兴趣

《论语》说：“学而时习之，不亦说（悦）乎？”培训员工时，要使学生愿意学习和乐意学习，“知之者不如好之者，好之者不如乐之者。”只有把学习当作乐趣，迷上了学习，才能取得最好的学

世界上最快乐的事，莫过于为理想而奋斗。

习成效。只有把学习当作乐趣，才能学得进，学得好，成为博学多识的人。要想使学生学好，首先要让学生“乐学”。这就要求企业的培训人员，要积极把企业培训变得有趣味性，让员工愉悦学习，快乐成长。

6、温故知新

“温故而知新，可以为师矣”是孔子的一句流传千古的名言。温故知新是企业中老师的基本条件，也是必不可少的教师精神。在企业中，温故知新有三个要求。

第一，员工要经常指对过去历的知识技能复习。

第二，员工既要了解掌握过去的知识，又要认识当代社会实际。通过对旧知识的复习，并积极用心思考、联想，从而获得新的知识。

第三，温故知新也就是温故创新。温故的目的就是为了在工作中、生活中，能够创造、创新。

7、切磋问答

员工培训中要通过一问一答的方式进行，交互式教学。“循循善诱”，去引导。有次序地引导员工逐步深入地掌握知识，并亲自找到解决问题的答案。“举一反三，步步深入”！

不要假装自己很努力，因为结果不会陪着你演戏。

8、学思结合

学而不思则罔，思而不学则殆。只学而不思，不易发现别人的错误，也不容易有自己的思想，企业培训人员在教学实践中，不能仅仅要求学生把书本上现成的知识学会，还要教给他们如何获得新知识的方法，培养学生的思考能力，引导员工独立思考。

孔子既好学，也善学，即注意把“学”与“思”结合起来，掌握学问的真谛。他向音乐家师襄子学弹琴，先学了一支曲子，练了十多天，还在不停地练。师襄子对他说：“差不多了，再学支新的吧！”他答道：“我仅仅学会了谱子，还没有掌握技法呀！”过了几天，师襄子说：“你已经掌握技法了，可以另学一支曲子了。”他答道：“我还没有体会出这支曲子所表现的思想感情呢！”又过了几天，师襄子对他说：“你已经弹出思想感情，可以学新的了。”他说：“我还不知道作曲家是一个什么样的人哩！”他继续弹着。师襄子在一旁听了一阵后说：“像有个人在严肃地思考，愉快地抬头遥望而关注着远方。”孔子顿时兴奋地说：“我已经了解作者的为人：黑黑的面孔，高高的身材，两眼仰望，一心想着以德行感化四

勇敢的人，不是不落泪的人，而是含着泪水继续奔跑的人。

方。除了文王，还有谁能是这样的人呢？”师襄子听了十分高兴，说道：“对了！老师曾对我说过，这支曲子就叫做《文王操》啊！”

9、因材施教

针对不同的员工性格特点给出不同的培训教导，因材施教。按照员工的不同个性特点，具体情况具体指导，让员工意识到学习既具有原则性，又具有灵活性，全面提高业务水平，发挥创造性思维和提高培训质量。培训过程中要充分注意到学生的兴趣和爱好差异，勇于鼓励员工发展自己的特长，要根据员工的不同学习程度进行不同方式的指导，充分培养学生的实践能力，发挥员工良好的个性。



只要有信心，人永远不会挫败。

大 鑫

军队

纪律严明、言行令止

所谓执行力，指的是贯彻战略意图，完成预定目标的操作能力。是把企业战略、规划转化成为效益、成果的关键。执行力包含完成任务的意愿，完成任务的能力，完成任务的程度。执行力：对个人而言执行力就是办事能力；对团队而言执行力就是战斗力；对企业而言执行力就是经营能力。而衡量执行力的标准，对个人而言是按时按质按量完成自己的工作任务；对企业而言就是在预定的时间内完成企业的战略目标。

天行健，君子以自强不息。地势坤，君子以厚德载物。



在你想要放弃的时候，想想是什么让你当初坚持走到了这里。

重视实践（执行力）

“学而时习之，不亦说乎！”“学而时习之”，在学习过程中，适当的时候把学到的书本知识加以演习或实习。如销售演练、在店铺一线实习等。反复的演练和实践，会使员工不断获得新收益，达到新的境界，激发员工创新意识。

执行力小故事《差别》

阿诺德和布鲁诺同时受雇于一家店铺，拿着同样的薪水。可是一段时间以后，阿诺德青云直上，而布鲁诺却仍在原地踏步。布鲁诺到老板那儿发牢骚。老板一边耐心地听着他的抱怨，一边在心里盘算著怎样向他解释清楚他和阿诺德之间差别。

“布鲁诺，”老板说话了，“您去集市一趟，看看今天早上有什么卖的东西。”布鲁诺从集市上回来向老板汇报说，今早集市上只有一个农民拉了一车土豆在卖。“有多少？”老板问。布鲁诺赶快又跑到集市上，然后回来告诉老板说一共有40袋土豆。“价格是多少？”布鲁诺第三次跑到集市上问来了价格。“好吧，”老板对他说，“现在请你坐在椅子上别说话，看看别人怎么说。”

假如生活欺骗了你，不要忧郁，也不要愤慨！不顺心的时候暂且容忍：相信吧，快乐的日子就会到来。

阿诺德很快就从集市上回来了，向老板汇报说，到现在为止，只有一个农民在卖土豆，一共40袋子，价格是多少；土豆质量很不错，他带回来一个让老板看看。这个农民一个钟头以后还会运来几箱西红柿，据他看价格非常公道。昨天他们铺子的西红柿卖得很快，库存已经不多了。他想这么便宜的西红柿老板肯定会要进一些的，所以他不仅带回了一个西红柿做样品，而且把那个农民也带来了，他现在正在外面等回话呢。此时，老板转向布鲁诺，说：“现在你知道为什么阿诺德的薪水比你高了吧？”

员工执行开始时都想把工作做好，也不是不聪明，但往往因为缺少结果思维，导致有苦劳无功劳，而执行要的是结果！

你说什么客户不会记多少，但你带给他们的感受，他们却永远忘不了。

1、学会服从

下级要绝对的服从上级的命令和指示，无论对错，都要坚决执行，服从意识让员工拥有更强的执行任务能力。

2、学会承担

对自己的言行负责任，对自己犯的错误负责任，对自己的将来负责任，对信任你的人负责任，对自己的工作负责任，说大了是要对国家和人民负责任。

3、学会勇敢

勇敢是一个大鑫人必备的素质，勇于冲锋陷阵，敢打必胜，勇敢地接受现实从不逃避，勇敢地面对挑战，勇敢地爱和表达。

4、学会自律

管得住自己，不该干的绝不能干，即使没人看见和知道，对自己的要求不能放松，对自己严格要求是大鑫人所特有的。

勇敢地迎接逆境，即使不能实现最初的梦想，也会打开另一扇梦想的大门。

5、学会自立

不依赖别人打理好自己的生活，自己洗衣服，熨衣服，不要让自己的工装有褶皱皮鞋有灰尘，不要让自己胡子茬茬，头发一定要干净整洁，内务一定要标准。

6、学会自强

有商业的地方就有较量，亘古不变的道理，学会正当的较量，我们要在公平竞争中自强，也要与自己的较量中取胜。

7、学会合作

学会合作共赢，工作中要学会合作，工作中的合作尤其的多，这就是所谓的团队精神。

8、学会执着

不抛弃，不放弃，执着让我们大鑫人无比坚定。

大鑫 平台

公平、公正，能力彰显，成就未来

大鑫作为一个人才成长的平台，以公平公正的人才培养机制，打造一个为员工、为企业、为社会负责的机会平台，让每一个想要实现自我人生价值的有志青年，愿意长久在大鑫奉献一份力量。

岗位不同，工作有别，但实现的价值是平等的，只有恪守职业道德，遵守规章制度，并积极创意创力地推动企业发展，才能够在人生的道路上成就自我。

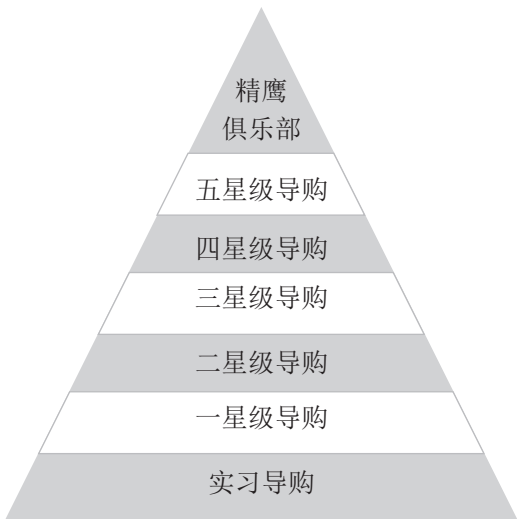
厚积薄发，志在必得。

第三章

员工职业规划

帮助员工确定兴趣、价值观、资质以及行为取向，指导员工思考当前所处职业生涯的位置，制定出未来的发展计划，评估个人的职业发展规划与当前所处的环境以及可获得的资源是否匹配。

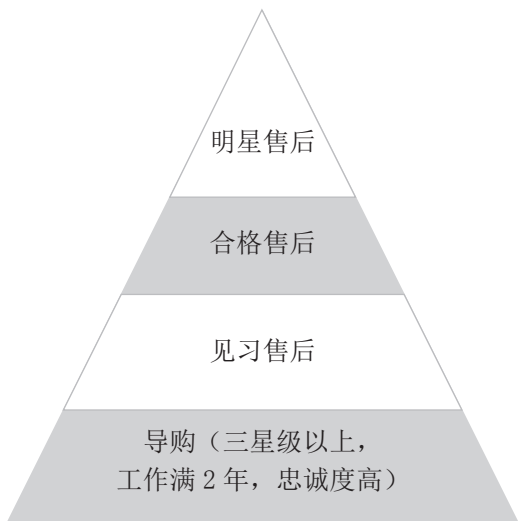
导购评级路线



入选精鹰俱乐部的优秀导购员，除了有相应的福利补贴，还将有优先获得学习提升的机会，如果公司有更高的岗位需要，还将优先获得晋升竞聘的资格。

要克服生活的焦虑和沮丧，得先学会做自己的主人。

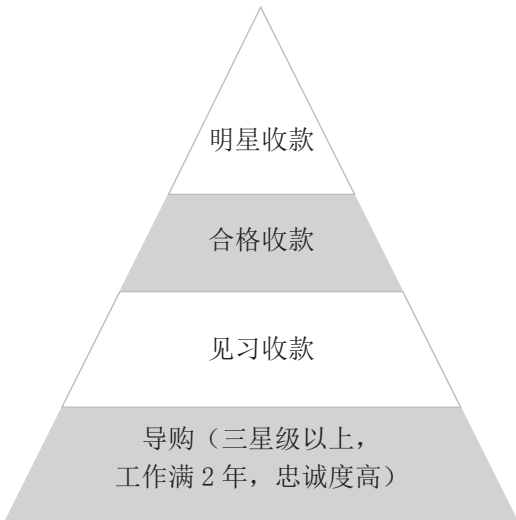
售后评级路线



售后是个技术岗，公司重视培养售后岗位人员，会根据公司需要和岗位提升计划，合理安排售后人员进行售后技术学习。

即使跌倒一百次，也要一百零一次地站起来。

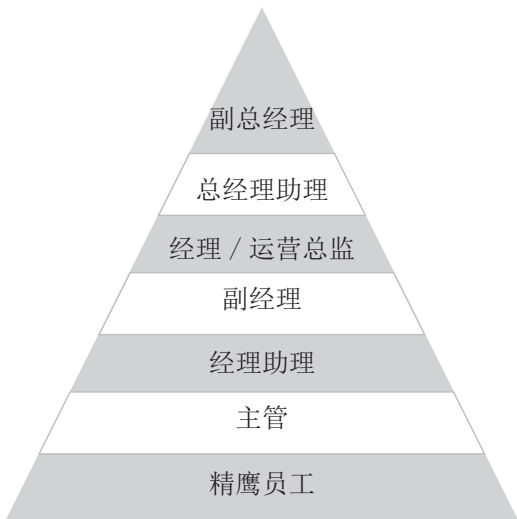
收款评级路线



收款人员要具备会计基本知识，明星收款员除了有相应激励外，还将有机会获得会计知识培训和学习。

因害怕失败而不敢放手一搏，永远不会成功。

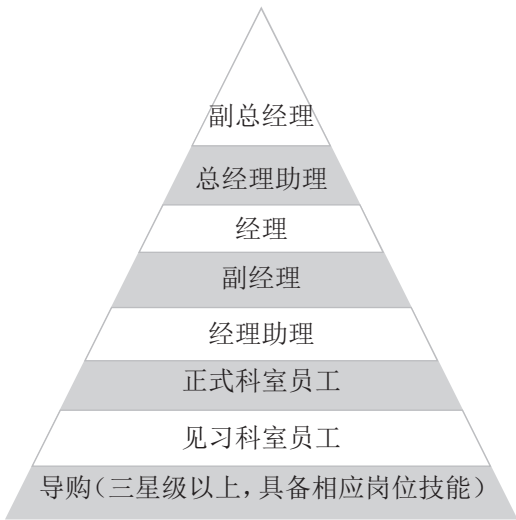
管理岗晋升路线 (适用于一线导购、收款、售后)



任何优秀员工都有机会获得更高职位的晋升，晋升管理职位有助于员工实现人生价值、家庭地位和社会价值。

我可以接受失败，但绝对不能接受未奋斗过的自己。

管理岗晋升路线 (适用于科室员工)



后勤科室作为一线的服务岗位，需要具有好的职业道德和业务技能，也需要更高的服务精神和奉献精神。

人生的价值，并不是用时间，而是用深度去衡量的。

第四章

职业道德规范

树立良好的职业道德，加强职业道德建设，规范职业道德行为和提高从业人员素质，对于员工成长、企业发展和社会进步都具有非常重要的意义。

一、热爱祖国，热爱大鑫，热爱本职工作，不参加任何危害社会秩序和有损大鑫形象的活动。

二、遵纪守法，克己奉公。保障消费者权益，维护企业权益。

三、文明经商，优质服务。尊重顾客、礼貌待人。

四、货真价实，公平交易。保证商品质量，执行物价政策。

五、爱岗敬业，团结互助。热爱企业，具备主人翁责任感和奉献精神。

六、见义勇为，品格高尚。遵守社会公共秩序，加强自身道德修养。

七、遵守大鑫的各项规章制度，服从上级领导，保质保量地完成上级交给的各项工作。

八、不断学习，努力进取，积极掌握最新信息，不断提高自身业务素质。

九、坚守岗位，努力工作，今日事今日毕，做到领导在与不在一样。

十、爱护公共设施，保护公共财产，杜绝浪费。

十一、积极参加公益活动，虚心向他人学习。

十二、关心企业的发展，并有义务提供各种

只有走出来的美丽，没有等出来的辉煌。

合理化建议，为公司献计献策。

十三、严禁对外泄漏公司商业机密。



生活就像海洋，只有意志坚强的人，才能到达彼岸。



懒惰像生锈一样，比操劳更能消耗身体；经常用的
钥匙，总是亮闪闪的。

第五章

公司规章制度

(部分节选)

无规矩不成方圆。公司规章制度一是应用于标准化管理；二是为员工打造公平公正的工作环境；三是使企业运营有序化、规范化，降低运营成本；四是用制度约束人、推动人，提高工作效率。

一、考勤制度

(一) 工作时间:

1、后勤科室人员实行全日班制。

春冬两季上午 8:00—11:30 下午 14:00—17:30

夏秋两季上午 8:00—11:30 下午 14:30—18:30

2、经营单位实行全日班和两班轮岗制

专卖店

春冬两季上午 8:15—17:30 中午轮岗休息
2 小时

夏秋两季上午 8:15—18:30 中午轮岗休息
2.5 小时

商场店:

早班 8:50—15:45 晚班 14:30—21:30

3、各部门合理安排迎班人员,至少提前 15 分钟,负责开门、迎宾工作和设备检查开启。

4、经营单位需根据各店情况,安排中午轮班值班人员。

5、商场店两班轮岗做好工作交接,保证货品安全。

不要着急,最好的总会在最不经意的時候出现。

6、对于周学习、重大活动等特殊情况，各部门可根据实际工作需要进行调整。

（二）考勤管理

1、日常考勤

（1）公司实行书面考勤制度，请假、迟到、早退：均以书面考勤记录为准。

（2）在规定上下班时间范围外考勤的，视为迟到或早退：15分钟之内，负激励10元；迟到或早退半小时者，当日按旷工半天处理。

（3）员工因不可抗力（遇到车祸、意外伤害等特殊情况）导致无法准时到职，需及时通知部门负责人，办理请假手续，并在上班后第一天及时补办假条。否则，将按旷工处理。

（4）上班时间一律不允许脱岗，外出办理私事，一经发现，外出期间按旷工处理，并给予警告一次。

2、其他考勤

（1）如需外出办公，员工均应在外出前，同上级负责人说明外出原因及返回时间，并在考勤板上记录。同时，须在预计时间内及时返回，否则按旷工处理。

（2）如需出差，应向上级负责人说明备案：

远差者（市外出差）必须向总经理说明。未备案而私自出差者，不予报销各项出差费用。

（3）全年内累计旷工3天者，视为自动离职。

3、考勤记录：

（1）公司人力资源部负责公司考勤的统一管理；各部门负责人负责本部门人员的考勤管理，每个部门设置考勤员一名，专门负责考勤登记、统计等相关工作。

（2）各部门每天上班前5分钟点名，早晨、中午各一次；考勤员及时记录当天员工出勤及请假情况；若有值班，应及时做好值班记录。

（3）考勤员要坚持原则，履行职责。人力资源部将不定期检查和监督各部门考勤工作，每发现一次工作不到位或虚假情况，兑现考勤员和部门负责人一10元/次。

（4）每月月底，各部门考勤员统计当月人员出勤情况，并形成完整的书面月度出勤记录，一式两份，一份各部门自行存档，一份于次月2日之前提交人力资源部。

（一）员工休假

1、工休：

（1）科室及专卖店

乐观者在灾祸中看到机会；悲观者在机会中看到灾祸。

①员工每月可享受4天工休，各部门根据实际工作需要，安排好休班。

②员工每年可以最多3次调整当月4天工休，特殊情况下，当月可以借调次月休班天数，次月休班天数相应减少；或者当月休班天数不满4天，剩余休班可累计到次月，该情况不算事假。

注：借调、累计休班仅限连续的两个月。

③调休假需提前申请，各部门合理安排，经部门负责人批准后方可休假。

(2) 商场店

①每月两次与他人换班机会，即早晚班调换。

②每月两次个人调班机会，但同时当月内必须上满两个全天，否则每少上一个全天，按事假处理，扣除相应的工资。

2、国家法定节假日：

当月有国家法定节假日的月份，当月增加工休1天，员工可视工作情况，自主选择休假。

3、婚假：

员工按法定年龄结婚的，可享受3天婚假；晚婚的，可享受7天婚假（注：法定年龄男22，女20；晚婚年龄男25、女23。）

4、产假：

如果可恨的挫折使你尝到苦果，奋起必将让你尝到人生的欢乐。

(1) 女职工符合计划生育政策的，产假分别按照以下情况执行：

①享受产假 158 天，其中产前假 15 天，产后休息假 143 天；（产前需要保胎者，可休产前假 15 天）

②怀孕未满 4 个月流产的，享受产假 15 天；怀孕满 4 个月流产的，享受产假 30 天。

(2) 产假为连续假期，包括公休日和法定节假日。

(3) 正常产假结束后，如有特殊情况可选择续假 1 个月，到人力资源部办理续假手续，逾期未报道者视为自动离职。

5、病假：

员工生病住院，可休病假，病假期间需提供正规医院开具的住院证明，病假期间工资待遇按照国家规定执行。

6、丧假：

员工直系亲属死亡的，给予丧假 3 天，直系亲属包括父母公婆、配偶和子女。

7、事假：

超出工休及调休假以外的休班视为事假。

（四）请销假流程

情况是在不断的变化，要使自己的思想适应新的情况，就得学习。

1、请销假流程：

(1) 工休休假 < 4 天：

请假条 - 主管批准 - 经理批准 - 假条交考勤员 - 休假。

(2) 工休休假 \geq 4 天及其他特殊假：

1、长假条 - 主管批准 - 经理批准 - 假条交考勤员 - 报人力资源部备案 - 休假。

2、员工请病假需提供县级以上医院的住院证明复印件，报人力资源部审核后，可休病假。

3、员工请婚假须提供身份证及结婚证复印件。

4、员工请产假，须提供准生证复印件。

4、员工休假必须提前一天以请假条形式请假，直线经理签字同意后，方可休假。

5、不请假擅自休假离职者，或无特殊紧急情况不提前请假后补假条者，离岗期间视为旷工。

6、每旷工 1 天，扣发 3 天的工资，全年内累计旷工 3 天者，视为自动离职，解除劳动合同。

7、员工有离职意向时，应提前一个月提交辞职申请，报人力资源部。

三、培训

（一）新员工培训

公司新员工培训，由人力资源部统一负责，其他部门配合实施。

1、培训准备：人力资源部应在新员工入职前7天，完成培训计划，报批总经理批准后实施，并依照培训计划，完成培训前准备。培训前准备包括：培训教师确定、培训教材修订印制、培训期间排序、激励考核标准、培训设施准备及其他后勤等工作的安排等。

2、导入培训：包括军训和企业文化培训。

（1）军训：主要目通过严格的军训，磨练新员工的坚强意志，锻炼其吃苦耐劳的精神。军训原则上，联系正规部队进行，以保证训练效果。

（2）企业文化培训：对公司的发展历史、公司状况、企业文化、规章制度、员工手册等进行基本的导入培训，使其认同大鑫文化；此模块由人力资源部培训。

3、岗前培训：包括礼仪培训、销售人员基本素质培训、销售/服务技巧培训、专业知识培训等，使新员工掌握作为一名大鑫员工应具备的基本知识和技能；此部分由各部门优秀员工或邀请外部培训教师进行培训。

勿问成功的秘诀为何，且尽全力做你应该做的事吧。

4、市场调研：在一定情况下，需组织新员工进行市场调研，充分了解本行业和公司的情况。

5、岗位培训：

(1) 新员工进入店面，进行一线实习，将理论联系实际，进行销售技能和服务技能的基本训练。

(2) 此模块培训由各经营单位协助完成，要求实行师徒制，选取优秀员工对新员工进行一对一培训。

(二) 再提高培训

公司再提高培训由公司、各部门、各学习协会三部分组成。

1、公司培训

公司培训由人力资源部统一组织

(1) 培训计划制定：每年12月底由人力资源部对公司全体人员进行培训需求调查，并根据调查结果，制定相应的培训计划，每月保证员工一次统一培训机会。

(2) 培训实施：按照培训计划，组织培训实施，保证培训效果，并在培训过后及时验证培训的有效性和实用性。

2、部门培训

梦想不抛弃苦心追求的人，只要不停止追求，你们会沐浴在梦想的光辉之中。

部门培训由各部门自行组织

(1) 每周一次全员学习日，具体时间由各部门确定后提报人力资源部，要求全体部门人员按时参加，不得迟到、早退或无故缺席；

(2) 实行签名制，做到每次学习有记录，以备检查。

(3) 学习内容自定，如：思想教育、励志、岗位职责所必需的各种专业知识和业务知识，公司有关文件及规章制度、经典案例等。

(4) 学习形式采取集中学习方式，学习与座谈、讨论相结合，影响视听等均可。

(三) 人员外派培训

1、公司定期会组织优秀员工外出学习和进修、培训；培训分申请和派遣两种形式，但均应视工作需求重要和紧急程度而定；申请外出培训者，需提报培训需求，经总经理批准同意后方可外出参加培训。

2、培训协议：外出培训者，均应到人力资源部备案并签订培训协议后，方可外出培训。

3、培训实施：由人力资源部负责联系、组织外出培训的实施。培训结束后，培训人员应至多在七日内将培训知识转化为培训教材，进行培

成功的唯一秘诀，坚持最后一分钟。

训知识转授。

4、培训要求：外出培训者，需按照公司规定执行，违反公司制度规定的，不予报销培训期间所发生费用。

（四）培训资料归档

所进行的任何培训，均应将所有培训资料留档保存。留档资料包括：培训需求调查、培训计划、培训通知、培训签到表、培训教材、培训满意度调查、培训总结等。

四、晨夕会

- （1）会议组织：各经营单位、科室
- （2）会议主持：各部门负责人
- （3）会议参加人员：各部门全体人员
- （4）会议时间：早 8：00，晚根据工作时间安排，科室只进行晨会。

（一）会议内容：

晨会：

- ①《员工日志》统一学习
- ②员工汇报昨日工作总结及今日工作目标：

③经理总结本部门昨日销售或工作完成情况；出现问题的及解决办法；本部门今日销售目标或重点工作预算；

④经理对员工进行思想教育：教育指导、励志故事、案例分析、团队游戏等；每周团队游戏不得超过两次；

⑤通知、文件、制度；产品内容、活动内容等宣贯。

夕会：

①总结当日经营业绩。

②评选当日销售标兵和服务之星。

晨夕会均应做好会议记录，每天记录工作日志，作为工作考核标准。

（二）会议纪律

1、与会者应提前5分钟到场，准时出席，不得迟到或早退。

2、因故无法出席或准时出席会议者，应在接到会议通知时第一时间内向上级领导请假，并说明情况及可到达时间，否则作无故缺席处理。

3、会议期间，与会人员应将手机关闭或调至振动或静音状态，并统一交由会议组织方保管。

4、会议期间，原则上不允许外出，如有特

万丈高楼平地起，成功还得靠自己。

特殊情况，请申请示意，申请批复后方可离场。

5、其它临时性会议

其它临时性会议一般是因一些重要工作而需要召集相关人员进行讨论、研究，无固定时间，无固定会议内容，需要视具体情况而定。

五、食堂管理规定

（一）食堂用餐费用管理

1、公司食堂由公司聘请的专职厨师负责生产制作，食堂负责人负责原料采购。食堂负责人应建立每日采购明细帐，以随时备核。

2、公司对餐费实行目标控制和据实报销相结合的方式，每月月底食堂将收回的餐费交于财务部，根据餐费总金额进行报销，报销总额不得超过餐费标准。

3、因公加班或招待外来宾客的餐费标准，根据实际情况由综合办公室制定，并在消费单据上签字。月终结算时，食堂负责人将单据交与办公室主任审批，审批后再与财务部进行审核报销。

4、新入职员工入职首月在食堂就餐，应遵循每人每餐不得高于6元的就餐标准。由食堂具

你学过的每一样东西，你遭受的每一次苦难，都会在你一生中的某个时候派上用。

体记录就餐情况，月底到财务报销。（商场店新员工入职提供 150 元餐费补贴。）

5、员工用餐，每人每月享受 150 元的餐费补贴，当月休班超过 10 天不再发放；若当月出现事假，按 5 元 / 天进行扣发。员工凭餐卡到员工食堂用餐：每月餐费不足时，员工可自行到财务部充值餐费。餐费当日结算，员工不得以任何理由拖欠餐费。

6、食堂饭菜价格，应根据市场价格，合理定价，应低于市场价，原则上在成本价加 15%。

（二）工作餐质量标准

1、食堂应计划采购，即时采购即时使用，保证食物的新鲜与营养，严禁采购或使用过期、腐烂、变质食物，防止食物中毒事件发生。综合办公室应对食堂所采购原料及饭菜质量进行不定期抽查。

2、食堂根据用餐人数、节假日等综合情况，每天每餐应该提供 2-4 道菜式供选择（包括 两素、一荤、一汤），菜式不断变化，以保证员工的营养需求。

3、食堂应按时开膳；提高烹调技术，品种要做到多式样，提高员工就餐质量。

努力会说谎，但努力不会白费。

（三）员工食堂管理规范

1、员工就餐一律打餐卡，禁止收取现金。

2、就餐时间根据公司考勤时间来定：

（1）午餐时间：11：30-12：30；

（2）食堂应在员工用餐时间前，将饭菜准备好。

3、用餐地点：员工食堂，严禁在营业厅内用餐。

4、食堂应准备好足够的饭菜，提供员工就餐，不准出现就餐无餐现象。

5、食堂人员应具备良好的职业素质，做好本职工作，服务态度热情，为员工提供优质的就餐服务。

（四）食堂的卫生管理

1、认真贯彻中华人民共和国《食品卫生法》和饮食卫生制度。

2、厨师应做好个人卫生，做到勤洗手、剪指甲、勤换、洗工作服。

3、每年进行一次健康检查，无健康合格证者，不准在食堂工作。

4、操作间及其环境必须干净、整洁，每餐清扫，保持整洁，每周彻底大扫除一次。

一个人要实现自己的梦想，最重要的是要具备以下两个条件：勇气和行动。

5、食堂门窗、纱窗无灰尘、油垢，玻璃明亮；墙壁、屋顶经常打扫，保持无蜘蛛网、无黑垢油污。

6、食堂的灶台、抽油烟机、工作台、放物架等应洁净，无油垢和污垢、异味。

7、各种饮具、用具（大小塑料菜筐、盆、帘子等）要放在固定位置，摆放整齐，清洁卫生，呈现本色。

8、炒菜、做饭的锅铲、铁瓢等工具一律不许放在地上或挪作它用。

9、各种蔬菜加工时，必须严格遵守一摘二洗三切配的程序进行。

10、凡洗完的各种蔬菜，不得有泥沙、杂物，用干净菜筐装好，存放架上，不允许中途落地。

11、待出售的菜肴、米饭，加盖防蝇、防尘罩。

12、厨师操作时不许吸烟，不得随地吐痰，不面向食品说话、咳嗽。

13、出售直接入口的食品必须使用工具，不得用手直接拿取食品。

14、食堂的盆、碗、盘、碟、杯、筷等餐具都要实行严格的消毒制度，使用中的餐具必须每天消毒。消毒程序必须坚持“一洗、二清、三消毒”。客人使用的不锈钢餐具每次使用完毕后要

你一生中卖的唯一产品就是你自己。

进行清洗后的消毒。

15、食堂采购的原材料必须新鲜，存放的环境应通风、干燥，避免霉变。

16、炊事工用具必须生熟分开，冰箱中存放的食品必须生、熟分开。冰箱要求清洁、无血水、无臭味。

17、按照技术要求在食堂内喷洒药水，做到无蝇、无鼠、无蜂螂。

18、各种蔬菜等食品烹饪前必须清洗干净，所有炊事器具、用具和餐具均应保持清洁，每天严格依照卫生防疫站的规定进行高温灭菌消毒：应保持员工食堂整洁。

19、每天剩余饭、菜必须妥善处理，一旦变质严禁再供员工食用。

20、倡导节约，杜绝浪费，保持环境卫生，禁止随地吐痰、乱丢纸屑。员工就餐所剩的饭菜渣、餐纸，应倒入垃圾桶内。用后的餐盘、汤碗洗净后，必须在指定位置摆放并重叠整齐。

21、爱护食堂公共设施，如有损坏须照价赔偿，情节严重者予以罚款。

22、节约用水用电，做到人走即断水、断电。

23、禁止在食堂大声喧哗、打闹、吸烟，应

成功不是将来才有的，而是从决定去做的那一刻起，持续累积而成。

树立文明礼貌的良好风尚。

24、禁止值班人员就餐完毕后因看电视在食堂滞留，影响同组其他人员就餐。

六、宿舍管理

（一）宿舍管理

1、凡需住宿人员，由员工个人提出申请，公司批准统一安排后，方可办理免费住宿；未经允许，一律不得私自入住。

2、外来人员不得随意进入宿舍楼内，不经办公室同意，不准私自留宿外来者。

3、住宿需按照指定地点宿舍、房间住宿，不得随意调换。

4、每个宿舍设宿舍长1名，负责整个宿舍的管理工作，包括人员、卫生、安全等。

5、宿舍钥匙，由公司统一配置，并由相关人员妥善保管，任何人不得私自配制，钥匙遗失应及时向上级报告处理。

（二）宿舍卫生管理标准

1、宿舍卫生由全体住宿人员共同打扫，每天卫生清理工作由每个值日人员负责，随时清扫。

胜利者往往是从坚持最后五分钟的时间中得来成功。

2、住宿人员均应爱护室内设施，注意安全，节约用水用电。

3、爱护环境卫生，不准在墙上乱贴乱画，保证寝室内环境的清洁卫生。

4、地面每天打扫拖地，做到无积水无污物，垃圾不堆放随时清理。宿舍走廊、楼梯保持畅通，不准堆放杂物。

5、宿舍要保持通风、干燥，无异味：严禁向窗外抛物、倒水、吐痰。

6、搞好个人卫生，被罩、床单定期清洗，保持干净、卫生、整洁，洗衣物需按指定位置晾晒。

7、被子按标准叠放，排列整齐，方向一致。

8、衣服挂在床头上（不得超过三件），摆放整齐，不许乱堆乱放。

9、洗漱用品摆放整齐。

10、鞋整齐统一放在床下，不能乱放；床下要干净、整洁，严禁堆放杂物。

11、个人物品尤其是贵重物品，必须各自妥善保管。未经物主同意，任何人不准私自偷看，乱翻、挪用他人的物品。

（三）宿舍安全管理要求：

1、严禁私自接电线，严禁用电炉、电饭锅

烧水、做饭和取暖。对水、电、煤气的使用，应遵照规定：水、电不得浪费，随手关灯、关水龙头。

2、不准在宿舍大声喧哗、酗酒、打架斗殴，严禁进行各种赌博违法活动，如有违犯者，按照相关规定处罚。

3、住宿人员要爱护宿舍公物，离开室内要注意关灯、关窗、关门。严防盗窃、火灾及其它意外事件的发生。

4、不要在寝室存放大额现金及贵重物品：离开宿舍时，应及时关窗锁门。

5、每天按照正常作息时间，回宿舍休息：晚上不得超过规定时间回寝或无特殊原因夜不归宿。

6、所有住宿人员均应和谐相处，互敬互爱，互相帮助，避免各类矛盾产生。

七、卫生管理

（一）卫生管理范围

公司各部门办公室、经营场所、会议室、阅览室、想乐室、卫生间、走廊、停车场、食堂、员工宿舍等场所及其设施的卫生。

只要朝着一个方向努力，一切都会变得得心应手。

（二）卫生工作目标

- 1、员工仪容仪表规范
- 2、店面、工作环境卫生时刻保持清洁、无灰尘
- 3、柜台、商品、物品卫生时刻保持清洁、无灰尘

（三）员工仪容仪表

- 1、女士长发须盘起，发色时尚大方，不可过于夸张；不允许指甲过长、丝袜无破损。
- 2、男士头发不过颈部、不能有头皮屑，头发颜色以黑发为准、不留胡须。
- 3、统一着装，保持工装清洁、笔挺，黑色皮鞋，工牌佩戴在左胸前。

（四）公共区域的清扫与保洁

- 1、公司公共区域，包括会议室、阅览室走廊、楼梯、公共卫生间、停车场等的清扫与保洁，由综合办公室负责安排保洁人员进行清扫与保洁。
- 2、禁止在公司内部公共场地倾倒、堆放垃圾，禁止将卫生责任区内的垃圾扫入通道或公共场地，禁止随地吐痰和乱扔果皮、纸屑、烟头及各种废弃物。

3、公共区域卫生，至少每日清扫一次，并时刻保持清洁，做到无垃圾、无积水、无灰尘、无死角、无异味。

（五）室内卫生管理

1、各科室或各店内的卫生，包括环境卫生、办公设施、柜台、商品等，由各单位负责日常清理与保洁；每位员工都应提前到岗，打扫卫生，做好上班准备。

2、室内应保持整洁，做到地面无污垢、痰迹、烟蒂、纸屑、污水、浮尘；

3、四周墙壁及其附属物、橱顶、宣传灯箱、装饰品等无蜘蛛网、无杂物、无浮尘，无乱堆乱放现象；

4、门窗玻璃、窗台、窗框上无灰尘、污迹，清洁、整齐，窗明几净；

5、桌椅摆放端正，办公桌上无浮尘，物品摆放整齐，水具无茶锈、水垢；

6、计算机、打印机、复印机、收款机、饮水机、空调等办公室设施保养良好，无灰尘、浮土；

7、书橱无浮尘、污迹，书橱、档案橱内各类书籍资料排列整齐，无灰尘。

8、办公室内办公用品、报纸等摆放整齐有序，

不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。

不得存放与工作无关的物品，个人生活用品应放在固定的抽屉和柜内。

9、柜台内外玻璃干净，无划痕无手印，无浮尘；镜面、台签、道具、商品无浮尘、污迹，花瓶内无青苔。

10、室内禁止停放自行车等。

（六）室外环境卫生管理

1、各经营单位店面外围两米之内要每天进行卫生清理，做到无垃圾、无污物。

2、禁止在树干、电线杆、建筑物上张贴各种海报、标语及广告宣传品（公司统一安排除外）。

3、车辆停放须在规定区域和位置内，严禁乱停乱放。

4、公司内（含员工宿舍）禁止饲养兔、猫、狗等动物。

（七）卫生间管理

1、办公楼及大店卫生间由保洁员负责清扫，小店卫生间自行打扫，综合办公室负责不定期检查并做考核。

2、卫生间必须保证设施完好，标志醒目，

上下水道畅通，无滴、漏现象，如有损坏要及时维修。

3、每天定时打扫，全天保洁，通风良好，无异味，做到各种卫生设施干净无污垢、无头发、无锈斑，地面无积水、无痰迹、无烟头等污物。

4、卫生洁具内严禁丢弃报纸和杂物，以免造成管道堵塞。

（八）废弃物收运与管理

1、各科室、食堂、宿舍产生的垃圾、废弃物，应当按照综合办公室规定的地点倒入垃圾筐或垃圾容器内，由保洁员统一处理。

2、各经营场所产生的垃圾和排放物自行处理和清运，就近解决。

3、室内不准许随便存放垃圾，应及时把垃圾倒入垃圾筒或垃圾箱内。

4、各店内垃圾箱每天清理并接拭干净，无灰尘、无污物裸露在外，时刻保持干净。

5、保洁人员要定期对垃圾倾倒场所实施药物喷洒，杀灭蝇蛆。

6、其他：其他食堂、宿舍卫生管理事项参照相关规定和标准执行。

千万不要纵容自己，给自己找借口。

八、安全管理

（一）安全目标：

公司安全目标为：“安全零隐患，操作零失误”。具体如下：

- 1、无商品、物资重大失窃案件；
- 2、无工伤、交通安全主责事故；
- 3、无火灾经济损失事故；
- 4、无泄密等经济安全事故；
- 5、无其他安全事故。

（二）安全责任制：

1、公司实行安全生产责任制，明确公司领导和各级人员对安全工作应负的岗位责任，进行全员、全过程、全方位的安全管理。

2、公司总经理对公司安全工作统筹领导；办公室对全公司范围内的安全工作负责；各经营单位、科室负责人是本部门安全的第一责任人，对本部门的安全负责。

3、公司各级人员主要职责：

A、公司总经理：

（1）认真贯彻执行国家、地方和上级有关安全保护法规和制度。负责安全管理机构的设置

凡事开始最难，然而更难的是何以善终。

与人员等资源的配备，并保证其正常实施安全管理工作。

(2) 在计划、布置、检查、总结、评比工作时，把安全工作作为重要内容，列入议事日程。正确处理安全、效益的关系，做到齐抓并进。

(3) 组织安全营销，实现安全营销的目标。

B、负责安保的办公室人员：

(1) 认真贯彻执行国家、地方和公司有关安全方针、政策法规、管理制度等，协助公司建立健全安全管理机制和安全管理规章制度，做好安全设备人员的配置与安排，并保证其正常实施安全管理工作。

(2) 熟悉了解各项安全工作职责，掌握安全工作的要害点和要害部门，负责各项安全工作的组织开展及监督检查。

(3) 组织定期或专项的安全检查，研究解决存在的重大事故隐患。

(4) 组织调查、处理重大安全事故，制定改进措施，并督促执行。

C、各单位负责人：

(1) 认真贯彻执行公司的安全管理规定，落实安全防备措施，搞好安全预防工作。

尺有所短；寸有所长，物有所不足；智有所不明。

(2) 每天检查营业现场安全、销售安全、货品安全等，及时解决营业过程中存在的各类安全问题，消除安全隐患。

(3) 定期对员工进行安全知识、安全操作规程和劳动纪律的教育，不断提高职工的安全意识和相关技能。

(4) 定期组织安全问题案例讨论，分析原因，制定和落实纠正措施和预防措施。

D、安保人员：

(1) 履行安全保卫岗位职责，服从上级对安全工作的要求，熟悉各项安全规章制度。

(2) 负责对公司区域内进行安全巡逻及保卫工作，对重点部门重要部位的时时监控和不定时的安全检查，发现问题及时处理或上报。

(3) 定期接受或自行进行安全知识学习，熟练掌握各种安全、消防器材及监控器等各种软件设备的使用，并定期维护和保养。

E、员工

所有员工均应遵守公司的各项安全制度，按照标准和要求认真履行自己的职责。

(三) 安全检查制度

1、公司每月组织一次安全大检查。

三人行，必有我师焉；择其善者而从之，其不善者而改之。

2、安全检查的内容：查思想、查管理、查制度、查现场、查隐患、查整改、查重点部位和重大危险源，依据法规，严肃处理各类违章行为。

3、安全检查的形式：由综合办公室组织，各经营单位、科室负责人、保卫人员参加。公司保卫部还要结合实际情况，进行不定期的安全检查。

（四）安全要求

1、交通安全

（1）车辆安全：驾驶员实行专人专车保管制，遏制公车私用。未经办公室调派，擅自动用车辆，若发生事故，肇事者应负一切责任，赔偿费及维修费概由驾驶员和用车人员共同承担；未出车和外出返回时，所有车辆一律停放在停车场，并开启车辆防盗报警器；加强车辆维修保养，驾驶员对车辆的行驶车况负责，确保车辆安全部件技术状况完好，保证行车安全。

（2）员工上下班的途中，须遵守交通规则，严禁在马路上逆行骑车、抢行跑跳等，避免各种交通安全事故的发生；因个人不遵守交通规则，造成的一切事故，由员工个人承担；

（3）各部门应注意强调住宿人员，须在规

定时间内回到寝室：因独自离开不请假者，离开期间发生各种问题由个人独自承担；

2、办公营业区及宿舍安全：

(1) 下班时间或长时间离开办公室，须及时切断各种电源、电器设备；做好早、晚的安全检查及防火、防盗工作；

(2) 上班时，注意各种电器的使用安全；在进行维修操作时，严禁独自攀爬高处和操作电气危险性高的设备，时刻保证操作环境和实施的安全；

(3) 严禁在寝室私接私用电线、电源、电器；严禁使用电炉、酒精炉等危险性设备；

(4) 不要在寝室存放大额现金及贵重物品：

3、工作安全

(1) 各部门应对各自安全管辖区域进行划分，责任到人，实行区域安全责任制；各员工应忠于职守，严格履行本岗位的安全责任；

(2) 各部门加强员工安全教育和考核，实行每月一次安全教育，增强员工安全防范风险的意识。

(3) 各部门保证各自办公或营业区域内消防、安全设备能够正常使用，并至少有三分之二

以上的员工会独自操作这些设备，并会报警、会自救、互救，以便在事故发生时能够第一时间进行及时抢救；

(4) 营业期间必须保证各营业柜台有专人看管；同时注意销售过程中，各类商品的安全，防止各种偷盗、掉包等事件发生，并对商品的出、入库精心安排，切实保证商品的安全；

(5) 各部门办公设备应按正确方法操作；各经营单位维修加工人员，须按正确规程进行操作，严禁违规操作的现象发生，以保证自己及周围人员的安全，以及各种首饰的不损伤；

(6) 各员工应遵守各项安全制度，不带火种进入办公区，不在禁烟场所吸烟。

(7) 如遇到抢劫、盗窃或其他不法分子在商场作案时，员工应及时疏散顾客，立即报警。

(8) 顾客在公司内突然出现生理上的意外事故（如心脏病发作或晕倒等），第一位目睹员工应在保证商品安全的前提下立即赶到顾客身边予以扶持或帮助抢救，及时拨打急救电话 120，与此同时应报主管人员协助救护，疏散围观顾客。

(9) 如发生停电，所有员工必须保持镇定，坚守工作岗位，等候指示。收银员应立即封好收

天才就是百分之一的灵感加百分之九十九的汗水。

银机：保卫人员应立即加强公司出入口的警卫。利用场内应急照明设施，引导顾客迅速离开现场。

4、外出交际安全：

(1) 交友得体，严禁与公司外不明身份的人员约会交往；严禁夜间单独出行；

(2) 严禁酗酒、打架斗殴及参与其他黄、赌、毒等违法乱纪活动；

(3) 不在网络等媒体上从事制作、浏览、传播危害公司、国家及社会安全等违法活动；

因个人原因造成的各种问题，将根据国家相关法律法规送交相关部门进行处理；

5、食品安全

员工在职期间，尽量在公司食堂内就餐，所有因未在公司内食堂就餐而造成的食物中毒及其他状况者，由员工个人承担所发生的一切费用。

6、职业环境安全

各员工遵守各项制度和规定，做到不伤害自己，不伤害他人，不被他人伤害；保证一个良好的职场工作环境。

7、商业机密安全

(1) 各科室及相关负责人，应及时将各种重要文件存档入柜，并进行保密处理；

浪费时间是所有支出中最奢侈及最昂贵的。

(2) 各员工应自觉保守公司秘密，包括公司内部的各種材料、文件、信息等，并坚决同各種泄露公司机密的行为做斗争：

(3) 公司业务、财务所涉及各人员应自觉保守公司各项重要业务、财务数据，绝不外漏；

8、消防安全

1、每位员工都要认真学习消防知识，掌握消防器材和设备的使用方法，一旦发生火情，积极配合消防、保卫部门扑救。

2、每位员工都必须严格执行公司的有关消防制度，平时熟悉自己工作岗位附近的安全通道和消防器材的位置。

3、每位员工都负有发现火灾隐患或火情及时报告的义务。

4、要消防部门要求配齐灭火器材，并经常检查保养，及时补充消防用料损耗，对灭火器械设备要做到专人保管。

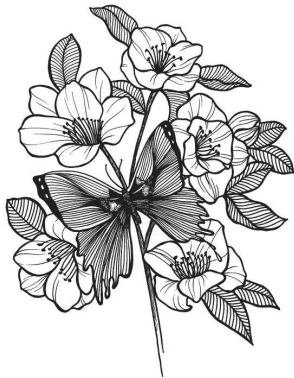
(五) 事故报告与处理

1、事故报告。发生事故单位应在第一时间上报公司。原因及责任一时难以查清的，也要将事故的简要情况报公司，待查清原因责任后，重新补报。

如果不想被别人否定，就自己要更加努力。

2、事故调查。事故发生后，公司安全管理人员配合上级部门事故调查组进行调查。查明事故发生原因、过程和人员、经济损失情况，确定事故责任；提出事故处理意见和防范措施的建議；写出事故调查报告。

3、事故处理。凡发生的各类事故，各单位在上报调查报告时，要提出对有关人员的处理意见，附单位主管领导的检查书。因忽视安全、违章操作、玩忽职守造成事故的，按照国家法律法规及公司有关规定，对事故单位负责人和直接责任者给予经济处罚和行政处分，构成犯罪的，交由司法机关追究刑事责任。





没有目的，就做不成任何事情；目的渺小，就做不成任何大事。

第六章

岗位要求与工作职责

岗位职责是对岗位职责进行合理有效的分工，促使有关人员明确自己的岗位职责，认真履行岗位职责，出色完成岗位职责任务。

一、岗位要求

- 1、熟练掌握并严格遵守公司的各项制度、规范。
- 2、熟练掌握本岗位的相关专业知识。
- 3、熟悉本店的经营布局与服务功能，熟悉相关连带商品的属性、售卖柜组及所处区域。
- 4、熟练掌握本岗位的业务流程，了解相关岗位的业务流程。
- 5、掌握有关安全及防盗的基本知识。
- 6、熟悉商业常用法律、法规及有关行业规定。

二、工作职责

（一）店经理 / 运营总监岗位职责

- 1、严格遵守国家法律法规、遵守企业内部及商场（卖场）的规章制度；
- 2、坚持原则，负责门店人、财、物、店容店貌等各项管理工作，合理有效控制成本；
- 3、按时制定店内工作计划，完成工作总结，及时向上级汇报；
- 4、贯彻执行公司各项政策；
- 5、依公司制定的销售目标，制定合理的销

在年轻人的颈项上，没有什么东西能比事业心这颗灿烂的宝珠更迷人的了。

售计划，分配到人，并激励达成；

6、负责店内所有人员的班表排定、考勤记录及绩效考核，保证公平、公正、客观、真实，并如实上报；

7、执行店内训练、考核工作，培养优秀人才，做好人才储备；

8、负责店内各类物品申领；准确完成各类报表并按时上报；

9、负责商品上货、退货的质检及登记；

10、按时完成商品、固定资产及低值易耗品的账务盘点工作；

11、密切关注市场动态，定期安排市场调研及商品需求分析，并将有效信息及时上报公司；

12、负责与商场、所在地区行业主管部门对接；

13、负责店内商品、物品、人员的安全保全工作；

14、定期组织店内各项会议，并追踪执行；

15、店内促销活动的正常进行；

16、圆满处理顾客投诉，维护品牌形象；

17、其他频次性工作。

（二）副经理 / 助理岗位职责

1、以身作则，遵守公司及商场（卖场）各项规章制度；

2、对店长（经理 / 总监）负责，负责班次的店务管理工作；

3、督导班次员工工作表现，严格执行员工管理制度，根据实际情况对员工进行奖惩处理，并及时上报店长；

4、负责班次内商品的全面管理，包括商品陈列、盘点、出货、安全、卫生及顾客订（定）货等工作，负责班次总账的管理；

5、及时有效处理顾客投诉，在需要时为珠宝顾问提供全面支持，共同为顾客做好服务工作；

6、负责班次人员的考勤记录，配合店长（经理 / 总监）执行绩效考评；

7、带班时主持班前会，将公司要求及时有效的传达给员工；将员工意见、建议汇报给店长（经理 / 总监）；

8、执行每日销售汇总记录级会员统计分析工作；

9、按时完成每日销售报告，并上报上级；

10、负责班次内人、财、物的安全，监督并

志向和热爱是伟大行为的双翼。

检查各项安全措施的实施；

11、负责协助店长（经理 / 总监）进行保险柜钥匙安全的管理；

12、负责客流统计与记录；

13、配合店长（经理 / 总监）完成商品及固定资产的盘点；

14、经店长（经理 / 总监）授权代理店长行使管理职责；

15、按时制定工作计划，完成工作总结，及时向店长汇报；

16、其他频次性工作；

17、店经理交办之临时事项。

（三）导购岗位职责

1、遵守公司及商场（卖场）的各项规章制度，服从管理，积极配合店长及商场（卖场）工作；

2、负责商品的销售、收款、会员登记与维系等工作。努力提升销售业绩，以认真的工作态度和高度的工作热情确保圆满完成每一次销售任务；

3、熟知公司整体营销策略，了解公司市场运营，熟知促销细节；

4、熟知商品结构、商品价格、整体商品分配及布局；

5、熟知附加服务项目（如记人服务、自我推荐服务、试戴服务、寄存服务、背景音乐服务；

6、充分了解掌握专业商品知识，了解商品的优点、缺点、卖点及其它特殊属性，并根据实际情况及时更新；

7、了解婚姻文化、时尚流行趋势及服饰搭配；

8、负责责任区域内的商品陈列、调整、账目管理、卖场卫生、安全、销售工具管理等工作；

9、在销售过程中传播大鑫品牌文化；

10、保守公司商业机密，积极维护公司整体形象及良好信誉；

11、通过各种形式的学习，不断进行业务技能的提升和创新；

12、关注市场动态，对竞争对手调研，随时向公司提出合理有效建议。

（四）收银员工作职责

1、严格遵守公司的各项规章制度。

2、严格按照公司有关规定和操作规程进行收银操作。

只有把抱怨环境的心情，化为上进的力量，才是成功的保证。

3、热情、规范接待顾客，认真回答顾客有关咨询。

4、负责审核优惠销售权限及退货退款批准手续，并进行办理。

5、负责收银机的维护、保养工作。

6、负责本收银台卫生的清理工作。

7、负责店面账目管理，确保账实相符。

8、负有防骗防盗，以及假币甄别等安全职责。

（五）售后工作职责

1、严格遵守公司的各项规章制度，规范上岗。

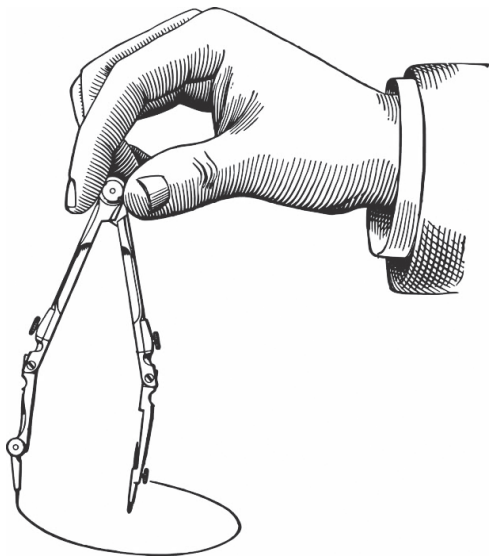
2、严格按照公司有关规定和操作规范进行售后操作。

3、热情、规范接待顾客，认真回答顾客有关咨询。

4、负责售后工具、设备的维护、保养工作。

5、负责售后服务台的卫生清理工作。

6、严格检测、检验、维修售后商品。



积土而为山，积水而为海。

第七章

行为规范

员工行为规范是加强企业软实力建设和规范职工日常行为的重要参考依据，是规范员工职业素养的行为指南。

一、仪容仪表规范

营业员要在工作中保持自然、得体、大方的姿态，充分体现良好的个人精神风貌和公司整体形象。

（一）站立的姿势要求

1、基本要求

脚跟合拢，脚尖自然分开呈 30 度角。

两腿挺直，膝盖自然并拢。

双手交叉放于腹前，女性右手在外，左手在内，男性左手在外，右手在内。

挺胸，收腹，目光平视。

2、禁忌的站姿

双手掐腰或插入口袋。

双臂抱于胸前或置于于它处。

身体过分松弛、头歪、身斜或倚靠柜台、货架。

对着顾客打呵欠、伸懒腰。

（二）手势的要求

1、基本要求：

营业员在介绍、引导和指方向时，手指自然并拢，手掌向斜上方倾斜，

以肘关节为轴指向目标。为顾客递送商品、

再好的种子，不播种下去，也结不出丰硕的果实。

票据及其他物品时，应双手递送。

2、禁忌的手势

用一个手指或用笔指引方向。

将物品扔、甩给顾客或使用单手递送。

用手做各种小动作，如挖耳、抠鼻等。

摆手回答或简单否定顾客的询问。

（三）行走的姿势要求

1、基本要求：

抬头挺胸，充满活力，带有自信向上的神态。

男性：步伐稳健、端正；

女性：轻盈、灵敏。

上身正直，两臂自然前后摆动，双眼平视前方，面带笑容，行走时脚尖对正前方。

两人或多人以上共同行走时，要自然成行或成列，沿顺行的一侧行走。

行走时遇顾客或他人要主动让行。

2、工作场所禁忌的行走姿势

行走时不准左顾右盼，四处张望。

行走时不准双手抱胸，手插入口袋或倒背手。

二人或多人行走时不准勾肩搭背，说说笑笑。

（四）表情姿态要求

1、基本要求：

要微笑服务，热情待客。

要善于利用表情与顾客沟通，主动寻找与顾客的交流点。

面部自然微笑，态度诚恳，不令人感觉虚伪。

精神饱满，态度热情，精力集中持久。

注意讲话口型，说话语气和蔼，文明礼貌，音量适中。

2、禁忌的表情

冷笑、讥笑、傻笑、大笑。

表情呆滞、冷漠、萎靡不振。

口吻粗暴，声音过高。

（五）个人装束

1、基本要求：

穿工装，戴工牌，个人卫生整洁大方，女员工淡妆上岗。

2、工装要求

营业员当班期间按规定穿着工装。

营业员要爱惜工装，及时清洗，保持整洁。穿黑色皮鞋，皮鞋保持光亮。

男员工穿着工装、衬衣、系领扣、袖扣、扎系领带；

瓜是长在营养肥料里的最甜，天才是长在恶性土壤中的最好。

3、禁忌的装束

挽起袖口、裤腿。

工装污渍、褶皱或破损。

夏天穿凉鞋。

不穿袜子。

3、其它装束

工牌：营业员当班期间必须佩戴工牌，工牌要端正醒目地佩戴在胸前。

淡妆上岗：男员工要保持面部清洁，女员工保持淡妆上岗，不准浓妆艳抹或裸妆上岗。

保持个人卫生清洁，勤洗澡、勤理发、勤剪指甲，班前及当班期间不准吃带有异味的食品或喝酒。

二、接待顾客规范

（一）30秒与顾客建立良好的关系

1、当有顾客走近时，要在第一时间内与顾客打招呼。

2、向顾客打招呼，可点头微笑，或同时说：“您好”、“欢迎光临”等礼貌用语。然后，要让顾客从容浏览和挑选商品。

（二）帮助顾客购买

在工作的路上，也许我们的工作很平凡，只要你认真做好，平凡的工作也就不平凡。

1、顾客挑选商品显得犹豫不决时，要通过你的专业眼光留意顾客的喜好，为其做出购买建议。

2、顾客结伴而来，购买商品意见不一致时，要分清谁是购买决策人，争取说服决策者，使其产生购买欲望，同时顾及非决策者的意见，以便大家都高兴。

3、经介绍、示范后顾客仍下不了购买决心时，营业员可暂时离开顾客，给其较多的时间轻松地考虑是否购买。

4、无论顾客购买与否，营业员都应礼貌对待，并鼓励其再次光临。不得强迫顾客购买一些他们不喜欢的商品。

（三）顾客接待

1、接待多位顾客时，应接一顾二招呼三，耳聪目明，沉着冷静，做好手头上的生意，对顾客询问一一作答，并留意商品安全。

2、顾客进入货区，营业员应立刻放下手头工作，礼貌地向顾客打招呼。

3、遇到商品断货时，要注意服务方式。

①对缺货表示歉意。

②介绍代替的商品。

③如果有确切的到货日期，要明确告知顾客。

自立立人，自达达人，莫问收获，但问耕耘。

④为了方便到货时通知顾客，要做好顾客信息的登记工作，包括姓名、单位、联系地址、电话等内容，并负责到底。

4、在没听到或没听清顾客询问，引起顾客不满时，必须诚恳地说：“对不起！”以求得顾客的原谅。切忌顶撞顾客，为自己开脱。

5、下班时间到，仍有顾客购买时，营业员不可有准备下班的动作或催促顾客，要帮助顾客完成成交。

（四）退换货标准

详见 147 页《销售退 / 换货》

（五）处理顾客异议

1、遇到顾客对所介绍的商品提出异议时，营业员要以冷静和友善的态度回应，保持轻松、微笑和信心，无论事实怎样，永远不要对顾客说：“不，你错了！”。

2、倘若顾客没有问及，切勿申述个人意见。

3、顾客态度不好时，营业员应表现出极好的职业修养，不卑不亢。

4、同事与顾客发生矛盾时，应及时进行调解，有效控制局面，如失败则应交上级处理。

三、语言规范

（一）规范用语

总体要求：当班时间使用普通话，做到“请”字当头，“谢”字不离口。语言文明礼貌，服务主动热情，语气自然亲切，态度真诚友善。

（二）服务禁语

员工在工作中和接人待物时要做到“五不讲”：

- 1、有伤别人自尊心的话不讲。
- 2、有损别人人格的话不讲。
- 3、埋怨、责备别人的话不讲。
- 4、粗话、脏话、气话不讲。
- 5、讽刺、挖苦别人的话不讲。

人生不可能总是顺心如意，但持续朝着阳光走，影子就会躲在后面。刺眼，却是对的方向！

第八章

上下班规程

复杂的事情简单的做，简单的事情重复的做，重复做的事情用心的做，坚持下去，这样就没有做不成的事情。

大道至简，悟在天成。

一、进出公司

- 1、营业员进出公司时，必须在规定的进出口进出。
- 2、营业员进出公司不得有损害企业形象的行为。

二、工装工牌管理

- 1、营业员当班期间必须穿着工装，佩戴工牌。
- 2、公司提供的工装、工牌要爱惜，未按规定穿着和佩戴，将给予相应处罚。损坏和丢失的，除处罚外，还须缴纳补办费进行补办。

三、开封场管理

- 1、开场前、封场后营业员不得进入营业区域。
- 2、开场后、封场前营业员要仔细检查责任区，确保商品、营业设施安全。

四、考勤管理

- 1、营业员应自觉遵守上下班时间，准时到达和离开工作岗位。

不但要做好，还要做的更好。

2、营业员在岗期间要坚守工作岗位，禁止擅自离岗。

3、营业员上下班和就餐做好交接和轮岗，确保无空岗。

4、营业员因病、因事不能到岗，须按公司有关规定提前办理请假手续。

五、晨会管理

1、营业员必须按时参加每天的晨会。

2、要保持良好的精神状态，认真记录，会后认真贯彻执行。

3、与下一班次做好晨会内容的交接工作。

六、营业准备

1、检查商品、设备，保证无异常。

2、打扫卫生，保证商品、货架货柜、展示器材、服务设施的清洁。

3、整理和补充商品，保证商品陈列整齐、丰满。

4、检查商品价格标签和POP，保证齐全、正确，摆放合适。

- 5、检查，准备营业用品和用具，保证齐全。
- 6、检查仪容仪表，保证规范。

七、迎宾管理

1、迎宾时间：开门营业前 2 分钟至开门营业后 5 分钟。

2、铃声（或广播提示音）响起，迎宾人员按照规范参加迎宾。

3、迎宾期间，有顾客光临的要及时、规范地接待顾客，无顾客的要按照迎宾要求直到迎宾时间结束。

八、工作态度

1、履行工作职责，按规范标准进行各项业务操作。

2、遵守工作纪律，服从管理。

九、用餐管理

1、营业员按规定时间分批就餐，每批就餐时间不超过半个小时。

朝着一定目标走是“志”，一鼓作气中途绝不止是“气”，两者合是“志气”。一切事业的成败都取决于此。

2、就餐时请按序排队取餐就餐，无插队、无争吵。

3、就餐时按需取餐，确保不多占、不浪费。

十、交接班

1、晚班营业员在接班之前到门店签到。

2、上岗时间到，营业员在不影响接待顾客的情况下，尽快办好交接手续。

3、交接完毕后，早班营业员签退离岗。

4、已下班营业员不得无故着工装在营业场所逗留。

十一、下班

1、送宾：送宾铃声（或广播提示音）响起，仍在接待顾客的营业员继续接待好顾客；货区没有顾客的营业员，在指定位置站好，按照规范送宾，直到下班铃声（或广播提示音）响结束。

2、下班后组织员工开夕会，总结工作，下班离场。



那些最能干的人，往往是那些即使在最绝望的环境里，仍不断传送成功意念的人。他们不但鼓舞自己，也振奋他人，不达成功，誓不休止。

第九章

店面业务操作规范

业务操作规范就像设备使用手册，正确理解和使用操作规范可以有效避免操作上的失误，更有效地指导工作方向，提升工作质量。

一、订货

由营业员根据责任区内商品的销售和库存情况统计出补货清单，交柜组长实施订货。

二、验货

到货后，营业员根据《商品验收标准》验收商品。检验内容包括：

检查实货标注的商品信息是否与调拨单标注的一致。

检查：检查商品标识和质量，核对证书、标签、克重、价格、印记、宝石，准确无误，无残品，在商品检验单上签字确认。

三、商品上柜

1、提货

营业员应根据商品销售情况，不断从仓库内提货进行补充。仓库无货，应及时将补货清单报柜组长。

2. 商品上柜

整理上货空间：在公司指定位置，或根据商品的类别、体积大小及相互关联性，在相应的货位整理陈列空间。

理想是需要的，是我们前进的方向，现实有理想的指导才有前途；反过来，也必须从现实的努力奋斗中才能实现理想。

清洁卫生：将货架空位和商品清洁干净。

检查：商品上柜前再次复检。

陈列：按商品陈列原则和要求陈列商品。

试码：新品或变价商品要先试码，检验信息是否正确。

四、商品标价

标价牌填写规范及摆放要求

1、填写规范

(1) 品名：品牌 + 名称。如果是针织、服装、鞋等类商品，必须标注材质。

(2) 规格、产地、单位：按商品标识上实际标注的内容填写。产地为省内的，产地栏填写市名或县名；产地为省外的，产地一般填写省名或市名。单位栏应是销售商品的最小单位。

(3) 等级：一般商品标注为“合格品”，商品标识上有标注的按实际标注填写。

(4) 价格：只填商品零售价，用阿拉伯数码章填制，小数点后的数字要高出半格，小数点后没有数字的，一律在小数点后高出半格盖两个“0”。

(5) 编号：按店内商品编码填写。

(6) 要求标价牌整洁清楚，项目齐全，无法标注的用“/”填写，不留空项。

(7) 标价牌一律用钢笔或签字笔填写，字迹规范，颜色为黑色。

机打标价牌内容规范同上

2、摆放要求

(1) 一货一签，货签对位，摆放整齐，位置醒目。

(2) 商品售完或价格调整要及时撤换。

五、商品陈列的基本原则和要求

1、商品陈列基本原则

(1) 活力原则。商品陈列时要充分利用灯光、装饰、摆件等营业道具来体现商品活力，达到吸引顾客的目的。

(2) 关联原则。商品陈列时要考虑商品的关联性，将相关或相近的商品陈列在一起，增加购买机会。

(3) 方便原则。商品陈列要站在顾客的角度，要做到商品显而易见，要考虑便于顾客浏览、选择和拿取。

(4) 丰满原则。要求商品陈列量感要足，

假如生活欺骗了你，不要忧郁，也不要愤慨！不顺心的时候暂且容忍：相信吧，快乐的日子就会到来。

给顾客以商品丰满的感觉。

2、商品陈列基本要求

模特儿、商品展示器械不占过道，商品陈列不得堵塞通道。

商品陈列要丰满、醒目、美观、季节性突出。

商品标价牌要内容齐全、填写规范、不错不漏、并做到一货一签、货签相符；商品的价签要齐全、整洁，且端正的打贴在商品的规定位置；商品价格变动要及时调整标价牌、价签。

要保持商品、货架及货区清洁。

柜台、货区内不得堆放杂物，不见水杯、暖瓶、餐具、抹布等与营业无关的物品。

检查整理破损商品，合格的重新包装，上架销售；不合格的单放保存，以备退货。

商品要正面面对顾客，无歪斜或倒置现象。

POP 要整洁对位，不得悬挂超期 POP。

及时将顾客挪动、乱放的商品归位。

六、商品退厂

商品退厂时，营业员要对需退厂的商品进行盘点整理，并报柜组长。

七、商品盘点

1、逐日盘点

实行逐日盘点的柜台，采用交接班盘点的方式进行日清日结，账货相符为盘点正确盘点完毕，双方办理交接手续并签字。

2、定期盘点

(1) 盘点前工作

①整理架存商品。

②把临时存放于散仓内的商品提前盘点完毕。

(2) 盘点中工作

①按财务部有关要求 and 规定顺序进行盘点。

②盘点人正确报出盘点数量，记录人准确填写盘点表。

③配合财务部进行复核工作。

(3) 盘点后工作

盘点工作结束后，立即进行货区的整理工作，将被挪动的商品重新归位，并整理整齐。

八、防止缺货

每位营业员都要树立“缺货是成本”、“缺货会流失顾客”、“缺货会影响公司形象”的思想。

1、事先预防

不想认命，就去拼命。我始终相信，付出就会有收获，或大或小，或迟或早，始终不会辜负你的努力。

时刻观察在架商品的销售情况，当剩余商品数量不足原陈列量的 2/3 时，立即开始补充。

营业员应在营业结束前将责任区内的缺货商品补充完毕，发现库存不足商品，及时向柜组长汇报。

2、事后及时补救：发现缺货商品马上做好登记，及时报告柜组长进行订货。

九、销售退 / 换货

办理销售退货业务时，营业员应提醒顾客的货款将以原来的支付方式退出。以代币卡卷形式购买的商品，不可退货只可换货。如有特殊情况，经相关领导批准后，可退货但不可退现金。以支票形式付款的退货，支票到账前不能办理。使用会员积分卡消费后又退货的，要保证退货时与原使用的会员积分卡一致。

1、销售退货

(1) 营业员接到店经理通知签字后，到售后确认并检验商品。

(2) 带领顾客至收银台，办理退货手续。

(3) 营业员将商品带回本货区。符合销售条件的上架销售，不符合销售条件的单放保存，

这个世界根本不存在“不会”这回事，当你失去所有依靠的时候，你自然就什么都会了。

并向柜组长汇报。

2、商品换货

凡符合换货条件的商品

(1) 自销售之日起7日内的货品。

(2) 无佩戴、无损坏，不影响二次销售的情况下。

(3) 标签 / 价码、单据、证书等相关单据必须齐全。

(4) 退货时需经售后验货合格。

(5) 须有店经理签字后，员工引领顾客办理相关退货手续。

第十章

投诉处理

投诉是客户的权利，处理好客户投诉是提升客户服务感受的最佳途径。好的服务是从售后服务开始的，只有为顾客提供有价值的服务才能让顾客更长久地忠诚。

一、处理原则

处理顾客投诉既要维护顾客的合法权益，又要兼顾本公司、供货商合法权益。人事行政部为总经理授权的最终处理机构，所出具的处理意见为最终处理意见。

（一）基本原则

1、感谢原则：将顾客的抱怨、投诉看成是对本企业的关心、支持和爱护。对于绝大多数顾客而言，他们提出投诉意见，是希望所提出的问题得到改善和解决，使他们能继续光顾，并得到良好的服务。

2、道歉原则：无论责任归属，都应诚心向顾客表示歉意，这是顾客衡量企业对自己是否尊重的重要因素。

3、尊重原则：在接待过程中，言行上要尊重对方；在拟订解决方案时，要尽量尊重顾客的意见。

4、及时原则：接待、处理投诉都应及时迅速，当天能够解决的当天解决，当天不能解决的应告知顾客解决期限，并按期完成，不准拖延。

（二）处理要求

努力只是及格，拼命才能优秀。

初次接待顾客投诉时要态度冷静、耐心聆听、分析原因。

使用文明用语、语气谦和。

力争将矛盾消化在门店，如不能成功，立即向上级汇报，并将顾客亲自引见给上级。

控制事态发展，不能激化矛盾。

严格依照法律、法规处理顾客投诉。

对于需较长时间处理的投诉，以及情绪较激动的顾客，应尽量避免在卖场或公共区域内处理。

按照约定的时间准时给予顾客答复，跟进处理顾客投诉，时间不超过 24 小时。

二、程序

顾客—营业员（汇报）——主管（汇报）——店长协调—人事行政部（跟进处理、给予答复）

三、处理方法

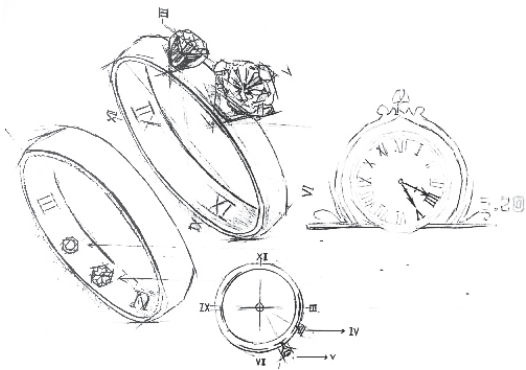
在处理顾客投诉时，应主动向顾客表示歉意，不得进行“辩解”，以免给顾客造成“狡辩”、强调客观、不认帐”之嫌而使矛盾激化，可根据实际情况灵活运用以下几种方法：

不勤于始，将毁于终。

1、感情交流法：耐心聆听顾客的投诉的原因，从顾客的角度出发对其加以同情和理解，主动化解矛盾，协商解决。

2、经济平衡法：顾客投诉是因为购买商品的某个过程中受到了损失，可以利用价格优惠、品种调剂以及其它经济赔偿法，在坚固公司利益不受损失的前提下，给予顾客经济利益的平衡。

3、第三者仲裁法：在处理顾客投诉出现权益争议时，为保障公司利益不受侵犯，在确实无法达成共识的情况下，可耐心指导顾客请求消费者协会调解或向其它权威机构提请仲裁。



千里之行，始于足下。

第十一章

纪律与奖惩

重赏之下，必有勇夫。美国著名心理学家马斯洛认为，驱使个人成长和创造的动机，是由数个需求层次组成的，最高层次的需求是自我实现。

一、纪律

(一) 七必须

必须规范着装，整齐划一。

必须发型规范，淡装上岗。

必须精神饱满，站姿端正。

必须主动热情，微笑待客。

必须文明礼貌，端庄大方。

必须商品丰满，卫生干净。

必须优质服务，准确快捷。

人生最精彩的不是实现梦想的瞬间，而是坚持梦想的过程。

（二）七不准

不准聊天、喧哗、打闹、擅自离岗、串岗、购物。

不准吃东西、喝饮料、看书看报。

不准借故冷淡顾客。

不准趴、蹬、靠柜台、货架。

不准私事会客。

不准提前收撤商品、清点帐款，影响顾客购物。

不准与顾客怄气争吵、辱骂顾客。

二、奖励

（一）奖励条件：

- 1、年中、年末考核中被评为优秀的员工。
- 2、在公司组织的各种技能评比、竞赛活动中成绩优异者。
- 3、对公司经营管理、服务质量和增收节支方面提出合理化建议，被采纳后在提高经济效益方面取得显著成绩者。
- 4、忠于职守，优质服务，维护工作秩序和公司利益，为公司赢得良好声誉者。
- 5、钻研业务，提高技艺，在业务竞赛和评比活动中成绩优异者。
- 6、发现事故苗头，及时采取措施，防止重大事故者。
- 7、员工行为为公司赢得荣誉者。
- 8、在工作中，因顾客言行过激使员工遭受重大委屈，经审核属实者。
- 9、在其它方面做出突出贡献者。

（二）奖励办法

奖励采取书面表扬、授予先进荣誉称号、记功等形式，并结合给予一定的物质奖励。

人生意义的大小，不在乎外界的变迁，而在乎内心的经验。

三、惩罚

(一) 惩罚种类

惩罚分为工作过失、轻度违纪、重度违纪和严重违纪等四种形式。

1、工作过失

迟到、早退、擅离岗位 30 分钟以内。

违反开封场管理有关规定。

不按规定要求签到、签退，委托他人或代他人签到、签退。

不按规定要求参加晨会。

不按要求进行或消极进行营业前准备工作。

不按规定时间和要求迎送宾。

当班员工提前换便装或将便装带到货区、卖场。

当班时间看书看报、乱写乱画。

当班时间化妆(在洗手间补妆除外)、照镜子、修眉毛、梳头。

当班时间打瞌睡、干私活、打私人电话或处理与工作无关的事情。

责任区内商品陈列混乱、不卫生、乱放水杯、暖瓶、抹布、脸盆等杂物。

不受天磨非好汉，不遭人妒是庸才。

粗心大意造成账务、单据可弥补性差错。

不按规定时间和要求就餐或把就餐食品带到卖场的。

当班时间无故长时间在仓库内、洗手间、后台逗留休息。

当班时间在卖场、仓库内存放私人物品、代存他人物品或与营业无关的物品。

当班时间私自会客。

当班时间携带食物或与营业无关的物品进入货区、卖场。

当班时间扎堆聊天、大声喧哗、嬉笑打闹、长距离喊人。

当班时间未使用文明用语者。

在通道上拖拉货物、堆放货品，影响购物环境和顾客选购的。

在过道堆放废旧纸箱或其它杂物

责任区内商品标价牌、店内码不符合填写（打贴）规范和摆放要求的，错打店内码或错填标价牌的。

责任区 POP 广告乱贴乱挂、出现污渍、破损、过期等现象。

收银员不唱收唱付。

学习必须如蜜蜂一样，采过许多花，这才能酿出蜜来。

因工作疏忽导致错打小票。

对商品库存不熟悉造成给顾客推荐后无货可售的。

对上级安排的工作态度不认真、敷衍了事者。
粗心大意导致商品验收差错者。

双手掐腰或插入口袋；双臂抱于胸前或至于它处、身体过分松弛、头歪、身斜，或依靠柜台、货架；对着顾客打哈欠、伸懒腰。

用手做各种小动作，如挖耳、抠鼻等；摆手回答或简单否定顾客的询问。

行走时不准双手抱胸，手插入口袋或倒背手。
二人或多人行走时不准勾肩搭背，说说笑笑。

违反装袋原则，引起顾客不满者。

与上述行为类似的其它违纪行为。

2、轻度违纪

年内工作过失两次。

旷工一天或迟到、早退、擅离岗位 30 分钟以上。

不按规定程序和要求请假，影响正常工作的。

对员工考勤等管理不严格，包庇违纪员工者。

服务行为或语言不规范，造成顾客投诉的。

不按既定时间要求和质量标准完成工作。

现实是此岸，理想是彼岸，中间隔着湍急的河流，
行动则是架在河上的桥梁。

粗心大意造成账务、单据不可弥补性差错。

营业结束前提前整理商品、打扫卫生影响顾客购物的。

工作交接不彻底，影响正常工作的。

丢失工装、《营业员守则》及其它重要资料。

酒后上岗。

当班时间吸烟。

私自调换班次。

员工售中付货时不按要求双方验货（特殊商品需要顾客验货的），造成售后纠纷引起顾客投诉的。

因动作迟缓造成交易时间过长，引起顾客不满的。

保管、养护不当导致商品残损、过期、变质等。

收银员不按公司统一规定交款者。

随意许诺公司未开展的售后服务不能兑现的。

不积极或不按规定处理顾客投诉，引起顾客不满的。

代顾客看管现金及贵重物品的。

对顾客的承诺未能及时兑现引起顾客不满的。

人的价值是由自己决定的。——卢梭

对顾客不礼貌，将商品或钱物扔、甩给顾客的。

接待顾客不热情、冷淡顾客、引起顾客不满的。

私下议论顾客，引起顾客不满的。

收银员借故不找零或随意推诿顾客。

收银员离岗时未关闭钱箱，拔下钥匙的。

对于职责范围内的工作故意推脱不办或拖延时间的。

与上述轻度违纪行为类似的行为。

3、重度违纪

年内轻度违纪三次。

旷工两天（含两天）以上，十五天（不含十五天）以内的。

不按规定程序和要示请假，造成严重后果的。

服务行为或语言不规范，造成较为严重的顾客投诉的。

工作交接不彻底，造成较严重后果。

粗心大意造成账务、单据不可弥补性差错，金额较大的。

工作责任心不强或操作不规范造成公司财产损失。

燧石受到的敲打越厉害，发出的光就越灿烂。

推诿或无故不为顾客办理退换货和维修手续，造成较为严重后果的。

拒不服从领导工作安排，顶撞上级。

私自调换班次造成严重后果的。

当班时间串岗购物。

私借会员卡给顾客购物优惠的。

与顾客怄气争吵、顶撞顾客的。

拾遗不报者。

因个人工作疏忽大意或工作不规范被电视台、报纸等新闻媒体点名批评、曝光而使企业形象受到损害的。

携带易燃、易爆物品进入仓库、办公区、营业区或存放于上述场合的。

与上述行为类似的其它违纪行为。

4、严重违纪

年内重度违纪两次

连续旷工 15 天（含）以上。

在公司辱骂他人、与他人打架的。

故意损坏公司财物。

私自收取货款、账外经营。

吃、用、偷、拿商品。

盗窃公司财产或他人财物的，并视情节轻重

心作良田耕不尽，善为至宝用无穷。我们应有纯洁的心灵，去积善为大众。就会获福无边。

交由司法机关处理。

截留、私分、挪用、贪污销货款、赠品以及其它账外款。

家属、亲友购物少收款或不收款者。

利用工作关系接受、索取客户任何形式的贵重礼品、回扣及其它任何形式的不正当利益者。

弄虚作假，逃避责任或骗取奖励者。

拾遗不报，情节严重者。

违反保密纪律，私自泄漏公司重要商业秘密，遗失公章、秘密文件、重要资料者。

严重违反操作规程，玩忽职守造成重大事故者。

私自从事第二职业或在公司以外单位兼职损害公司利益者。

触犯国家法律、法规、被检察、公安机关、司法部门处理者。

与上述行为类似的其它违纪行为。

（二）违纪处理

公司依据“法一理一情”原则处理每一起违纪事件，并进行通报，达到提高认识，警示大家，改进工作的目的。

1、员工出现工作过失，记工作过失一次，

希望是附丽于存在的，有存在，便有希望，有希望，便是光明。

罚款 20 元。

2、员工轻度违纪每次罚款 50 元，记轻度违纪一次。

3、重度违纪一次罚款 100 元，记重度违纪一次，下岗培训两个月，待遇按基本工资发放。

4、严重违纪一次，作辞退处理。造成损失的赔偿损失。



人间没有永恒的夜晚，世界没有永恒的冬天。

第十二章

规范用语 150 句

规范用语是服务标准化的具体体现，也是一个公司对工作细节的精准把握。优秀的细化管理，可以让员工快速成长，避免走错路、走弯路。

一、营业员文明用语 100 句

（一）招呼用语

要求落落大方，微笑待客，不允许怠答不理，不主动，不亲切，目中无客。

- 1、您好！
- 2、欢迎光临！
- 3、您需要点儿什么？
- 4、这是刚到的新货，您试试吧。
- 5、请稍等一下，我这就给您拿。

（二）介绍用语

要求热情、诚恳，实事求是，当好顾客“参谋”。不允许哗众取宠，言过其实，欺骗顾客。

6、这种商品做工精细，物美价廉，一直很受欢迎，您可以看看。

7、这是新产品，它的特点优点是……

8、对不起，您要的商品已经卖完了，这是新品种，您要看看这件吗？

9、这件不喜欢，您可以再看看这件。

10、这款商品，简单大方，搭配各类风格都很好看。

11、这种商品不耐高温，使用时请注意。

冬天已经到来，春天还会远吗？

（三）赞赏、同意用语

要求语气真诚自然、不夸张，用语准确。

12、您笑起来真好看。

13、是，您说的没错。

14、您搭配衣服真有品味。

15、您真有眼光，穿上它一定很漂亮。

16、您真会选东西！这件商品具有……（优点）。

（四）收、找款用语

要求收付吐字清晰，交付清楚，将找款双手递送到顾客手中。不允许扔、摔、重放，一递一放反映的是对顾客的尊重与不尊重。

17、货款是 X 元 X 角，请您核对付款。

18、收您 XX 元钱。

19、这是找给您的 XXX 元钱，请收好。

20、您的钱正好。

21、抱歉，您给的钱不对，请您重数一下。

（五）包扎商品用语

要求在包扎过程中提示顾客应注意事项，双手递交给顾客商品，不允许把商品扔给顾客不管，或往柜台一堆，扔给顾客一个包装袋就完事，应

帮助包装。

22、请稍候，我帮您包好。

23、让我帮您把这些东西包装一下，这样携带方便。

24、包（装）好了，请您看一下，请拿好。

25、如果需要礼品包装，请到总服务台。

26、物品易碎，请您小心拿好，注意不要磕碰。

27、您买的东西太零碎了，我帮您捆在一起好吗？

（六）答询用语

要求热情有礼，认真负责，耐心帮助顾客解决疑难问题，不论顾客有什么问题，不允许用质问、审问的口气同顾客对话。

28、对不起，这种商品我们暂时缺货，方便的话，请您留下姓名和联系电话，一有货马上通知您，好吗？

29、谢谢合作，货到后一定通知您。

30、您要买的商品在 xx 楼。

31、对不起，我们商店不经营这种商品，请您到 xx 商店去看看。

32、对不起，这个问题我不是很清楚，请稍等，我帮您问一下。

成功的人总是愿意做没成功的人不愿意做的事。

33、对不起，您的话我听不太懂，请写在纸上好吗？

34、您要去的方在 xx 路 xx 号，可乘 x 路车到 x 站下车……

（七）道歉用语

要求态度诚恳，语言温和，争取得到顾客谅解。决不允许推卸责任、强词夺理。

35、对不起，让您久等了。

36、对不起，是我误会了您的意思（或这是我的错）。

37、对不起，我刚调到这个柜台介绍的不够清楚，请原谅！

38、对不起，刚才是我工作大意，弄错了价格（型号），请原谅！

39、由于我们工作上的过失给您带来了麻烦，真对不起。

40、对不起，这个问题我解决不了，请您稍等一下，我请示一下领导。

41、对不起，这个问题一时解决不了，请你多包涵。

42、对不起，我们的服务还有许多不周之处，请多指点。

美丽属于自信者，从容属于有备者，奇迹属于执着者，成功属于顽强者。

（八）答谢用语

要求对顾客的称赞和意见一定要表示感谢，显示良好的素质。

43、您过奖了。

44、多谢您的鼓励（支持），我们今后一定做得更好。

45、这是我们应该做的。

46、谢谢您的建议，我一定向领导反映。

47、多谢您的指正，今后我一定努力改进。

（九）调解用语

要求和气待客，站在顾客的角度想问题、看问题、处理问题，虚心听取顾客意见，多检查批评自己。不允许互相袒护，互相推委，强词夺理，欺压顾客，激化矛盾。

48、我是 XXX（自我介绍身份），您有什么意见请对我说好吗？

49、真对不起，我们的工作没有做好，请您原谅。

50、实在对不起，刚才那位营业员态度不好，若您生气了，今后我们一定加强教育。

51、请您放心，我们一定解决好这件事。

52、真对不起，这位营业员是新来的，有服

判断一个人，不是根据他自己的表白或对自己的看法，而是根据他的行动。

务不周之处，请原谅！您需要什麼，我帮您选。

53、对不起，您消消气，待会儿我让他来给您道歉，您看好吗？

54、请到办公室坐一坐，有什麼意见我们坐下来慢慢谈一下好吗？

55、两位先生，请不要争执，大家互相谦让一下，有话慢慢说。

56、公共场所人多，碰撞是难免的，两位互相谅解好吗？

57、请原谅，耽误时间了，谢谢！

58、这件事是我们的责任，请您原谅。

59、请您放心，我们一定会解决好这件事。

（十）解释用语

要委婉、细心、用语恰当，以理服人，使顾客心悦诚服。不允许用生硬、过激的语言伤害顾客，不能漫不经心，对顾客不负责任。

一）当顾客要求试用、退换一些不宜试用、换的商品时

60、对不起，按国家规定，这种商品，若不属于质量问题，是不能退换的。

61、实在对不起，您这件商品已经使用过了，又不属质量问题，不好再卖给其他顾客了，实在

幽默胜过直白，话少胜过多言；坦率胜过伪装，自然胜过狡辩；心静何来多梦，苦索不如随缘。

不好给您退换。

62、如果您坚持认为是质量问题，您可以到国家授权的技术监督检测机构进行鉴定，我们会依据检测结果进行处理。

63、您提出的问题很特殊，我们再沟通协调一下好吗？

64、请原谅，这双鞋已超过了三包期，无法退换，但我可以申请尽力协调，保证您满意。

二) 在收找款发生误会时

65、实在抱歉，我们马上核实一下。

66、您别着急，让我们大家共同回忆一下，我记得刚才收您的是 X 张 X 元面额的人民币，找您 XX 元，您回忆一下对吗？

67、今天较忙，双方都有疏忽的可能，请您将地址留下，我们结帐时查一查，一定将结果通知您。

68、实在对不起，由于我们工作马虎，造成差错，这是多收您的 XX 元钱，请原谅。

69、实在对不起，由于我工作马虎，忘了收您的钱，请您回忆一下，麻烦您了。

70、对不起，请稍候，我们核对一下账货款再答复您。

路是脚踏出来的，历史是人写出来的，人的每一步行动都在书写自己的历史。

71、对不起，让您久等了，经过核实，我们没有少找给您钱，请原谅。

三) 接待忙时，有顾客用不礼貌的语言或动作催促营业员

72、请您别着急，我马上给您拿。

73、请大家谅解一下，这位先生要赶车，让他先买（交钱）好吗？

74、我知道您挺着急的，马上就来。

四) 接待忙时，又有顾客要求多挑选

75、您先挑着，不合适我再给您换。

76、您慢慢选，我过去接待一下那几位顾客就过来。

77、对不起，今天人多，营业员少，拿太多商品出来一时不方便，先给您这件看看，不行我再给您换好吗？

78、请稍候，我马上就过来。

79、请您就近挑选，别拿太远了，请理解。

五) 有顾客故意或辱骂营业员时

80、您有意见可以提出来，我们之间应该相互尊重。

81、请您自重一些，这样做不合适，也没什么好处。

每个人的一生都会后悔，有的人是因为没有付出，有的人却是因为没有珍惜。

82、请您能够理解和尊重我们的服务工作。

六) 遇到政策性问题时

83、请谅解，您的心情我很理解，但有政策规定，我们实在不便帮您解决。

84、您的好意我心领了，我们商店规定，不能随便接受顾客的礼物，谢谢。

（十一）道别用语

要求谦逊有礼，和蔼可亲，使顾客感到愉快满意，不允许不做声，面无表情。成交后，都应道谢，对未购物的顾客也应礼貌道别。

85、谢谢！

86、再见！

87、请慢走，欢迎再来。

88、您买的东西较多，请注意拿好。

89、不用客气，这是我们应该做的，再见。

90、您买的是大件商品，我们帮您送回家好吗？

（十二）委婉用语

善用委婉用语可帮助我们建立良好的人际关系。

一) 句试转换

低头要有勇气，抬头要有底气。

如当需要表达与顾客不同意见时，应注意保留顾客的意见，多使用并列句：“是的，您说的没错，同时您不妨这样考虑一下（或这种商品还具有），……”这样的句试。

二) 语句转换

多使用具有正面意义的同意词语。切忌直来直去，刺伤顾客。如：

91、对高个先生，忌讳说：“太高了”、“不和谐”。应说：“魁梧”、“阳刚”。

92、对矮个女士忌讳说：“个矮”、“不够高”。应说：“小巧”、“灵巧”。

93、对腿残疾的人忌讳说：“瘸”、“腿脚不好”。应说：“腿脚不太灵便”。

94、为胖人选衣服忌讳说：“太胖了”。应说：“选宽松的”。

95、为瘦人选衣服忌讳说：“太瘦了”。应说：“选合体的”。

96、对老年人忌讳说：“脸色不好”、“身子弱”、“瘦了”、“老了”。应说：“多吃补品”、“身子骨硬实”。

97、对姑娘忌讳说：“胖了”、“膀大腰圆”。应说：“丰满”。

处事不必求功，无过便是功。为人不必感德，无怨便是德。

98、对瘦弱的小伙子忌讳说：“瘦小”、“矮”。应说：“结实”、“干练”。

99、对带小孩的母亲忌讳说：“弱”、“瘦”、“小”、“矮”。应说：“机灵”、“水灵”、“胖乎乎的”。

100、买结婚用品或喜庆用品忌讳说“单”、“分”、“缺”、“少”。应说：“双”、“合”、“多”、“足”等吉祥话。

二、营业员服务禁语

(一) 和顾客打招呼时，禁止用：

1、“喂？”、“哎”等词。

(二) 顾客问价时，禁止说

2、“上面写着，自己看”。

(三) 顾客询问时，禁止说：

3、“你自己不会看（找）吗？”

4、“你买吗？”

5、“要什么？”

6、“不买别问！”

(四) 顾客询问有关商品知识时，禁

人在得意时须沉得住傲气；失意时则要忍得住火气。

止说“

- 7、“不知道”。
- 8、“我不懂”。
- 9、“有说明书，自己看”。

(五) 顾客挑选时，禁止说：

- 10、“这种商品很贵，别随便乱动”。
- 11、“有完没完”。
- 12、“哎，快点挑”。
- 13、“都一样，没啥挑的”。
- 14、“你到底买不买？”

(六) 业务忙时，禁止说：

- 15、“喊什么，等一会儿”。
- 16、“没看我正忙着吗”。
- 17、“真能添乱”。
- 18、“着什么急”。

(七) 缺货时，禁止简单的说：

- 19、“没有了”。
- 20、“卖完了”。

(八) 顾客需要包装商品时，禁止说：

- 21、“不行”。

22、“没有”。

(九) 顾客交款时，禁止说：

23、“快点交钱”。

24、“你怎么不提前准备好”。

(十) 收银台没零钱时，禁止说：

25、“找不开，拿零钱”。

26、“自己换零钱去”。

(十一) 顾客退货时，禁止说：

27、“你才买的，怎么又要换”。

28、“现在说不行，你买的时候干什么了”。

29、“我解决不了，愿找谁找谁”。

30、“不是我卖的，谁卖的你找谁”。

31、“不能退（换）”。

32、“找谁都没用，退（换）不了”。

(十二) 受批评时，禁止说：

33、“有意见找领导去”。

34、“轮不到你来批评我”。

35、“我就这态度，你能怎么的”。

(十三) 发生冲突时，禁止说：

36、“愿上哪告上哪告”。

好听的话容易打动人，好心的话容易得罪人。

37、“上面有领导，你随便找”。

(十四) 下班时、禁止说：

38、“下班了，快点买”。

39、“快交钱，马上下班了”。

40、“今天不卖了，明天再来吧”

41、“款都交了，不收了”。

42、“结帐了，不卖了”。

(十五) 接听电话时，禁止说：

43、“不在，不知道去那了”。

44、“查准号再打”。

45、“快说，有完没完”。

(十六) 不论接待什么样的顾客，都禁止说：

46、“神经病”。

47、“真麻烦”。

48、“就你的事儿多”。

49、“讨厌”。

50、“烦人”。