# 最新营业员规章制度(六篇)

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-07-02

*每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧营业员规章制度篇一1、 顾客进入门店时，所有营业...*

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

**营业员规章制度篇一**

1、 顾客进入门店时，所有营业员应向顾客问好：“欢迎光临”!当顾客到某货架前，营业员要立即停止手头上的工作，向顾客致意问好：“您好”!并上前询问顾客有什么需要帮助。营业员应热情、积极、主动的为顾客服务。帮助顾客选购商品，恰当的推荐商品；

2、当有顾客入店后，营业员要立即停止手头上的工作。立即整装以饱满的热情迎接顾客的光临；

3、当顾客在选购商品时，营业员要保证和顾客保持“一米距离”的工作标准。让顾客能切身感受到我们的服务。要求每位营业员在与顾客距离1米时，你应注视着他的眼睛，问他是否需要你的帮助。如果遇到有些顾客不喜欢在选购商品时你跟着他，这时你应向顾客点头、微笑的说：“如果有需要请随时告诉我”。然后和他保持三米的距离，让他知道你很乐意为他服务并尊重他。这就是我们的“三米微笑”原则。

4、当你已经在招呼顾客的时候，又来了一位顾客，这时你应该向来的这位顾客说：“对不起!请随便选，有需要就请告诉我，我随时乐意来为您服务或帮助。

5、如顾客购物较多时，营业员应主动帮助提、拿、送商品；

1、

整理

商品的要求：

1.1、归位

整理

：经顾客挑选后，货架上的商品容易发生错位现象，营业员须按型号和类别进行分类归位；

1.2、配对管理：有些成双配对的商品，如拖鞋、袜子等，营业员要随时检查、清查，保持左右相符，大小型号相同，色泽一致，式样一样；

1.3、折叠

整理

：有些挑选性强的商品，如毛巾、内衣、内裤等，往往会因顾客挑选而乱堆乱放，营业员要及时进行折叠、

整理

，摆放好；

1.4、挑选

整理

：有些熟食小吃易混合，被顾客随意丢放，如熟食小吃、奶制品等，营业员要勤检查，随时将腐烂变质的商品清理出去，但要注意分类归位；

2、添补商品的要求：在营业过程中，营业员要及时检查货架已卖缺的商品。从仓库提出后进行

整理

，摆在原来放这种商品的地方。要保持货架上的商品陈列丰满，不能让货架出现空档，影响顾客的购物情绪。

3、拆包和分装商品的要求：营业员要经常检查需要进行分装、分包的商品，对已售完的商品或在营业前准备得不够的商品，应在营业空隙或忙闲交替周期较长的时间里，组织好力量进行拆包和分装，以保证销售不至中断。

4、检查商品价格标签的要求：商品价格标签应随时注意检查。在销售过程中，商品和商品价格标签经常会被拿乱放乱，应予以及时检查，随时发现随时归位；以免给顾客造成错觉，引起不必要的误会。

检查商品价格标签应从以下几个方面规范要求：

4.1、实行明码标价：必须做到价签价目齐全，标价准确，字迹清晰，货签对位，一货一签，标示醒目，价格变动时应及时更换，商品价格一律使用阿拉伯数码标明人民币金额；

4.2、商品标价签应包括品名、产地、规格、计价单位、零售价等主要内容。

4.3、销售商品中不同品名或同品名的商品有下列情况之一者，必须实行一价一签：

4.3.1、产地不同；

4.3.2、规格型号（款式）不同；

4.3.3、等级不同；

4.3.4、材质不同；

4.3.5、商标不同；

4.4、标价签或价目表中标明人民币金额必须采用元、角为单位；

4.5、削价处理商品必须公开标出商品的原、现价，以区别于正常商品价格；

当顾客欲购买货架（可能）缺货的商品时，营业员应按如下规范操作：

1、查找商品：首先应尽最大努力在货架查找，如没有，再叫店长或店长助理去电脑上查询商品库存，如有货，则立即到仓库调拨。如确认无货后，可向顾客介绍其他同类商品，决不允许随便答复顾客无货。

2、记录电话：若顾客坚持要购买时，应对顾客说：“对不起，您要的商品暂时卖缺了。请留下您的电话，货一到我们立即通知您”或“我们x天内给您答复”。若顾客不愿意留下电话，可将门店服务电话号码告诉顾客，请顾客打电话来询问。同时应将顾客需购商品的情况：顾客姓名、联系电话等资料登记在《顾客求购商品登记本》上。不得对顾客说：“不清楚，你过几天再来看一下”等不负责任的话。

3、落实货源；登记好顾客需求后，要立即告知店长或店长助理报货。并根据店长或店长助理回复的意见尽快回复顾客，并将落实情况记录在《顾客求购商品登记本》上。

4、答复顾客：按承诺答复顾客，到货后或约定时间内通知顾客；如暂时无法落实货源的也应答复顾客，并继续落实复查；如本班次无法落实的，应交接给下一班去落实；如无法落实的，应及时向店长或店长助理反映。第一个接待顾客的营业员应进行跟踪，以便尽快为顾客解决问题。

营业员在营业中会面对很多个性化很强的顾客，对于这些顾客要因人而异，因时而异、随机应变。不同个性的顾客不同的灵活处理。但原则是：“不和顾客争吵，心平气和，微笑待人，顾客永远都是对的这种心态来接待顾客。”

1、交接班的重要内容是本班次与上一班次工作衔接的必要过程，因此必须重视。

2、各货架的交接班记录本：各货架的交接班记录本是每日交接工作中一些重要的工作动态记录，它记载着需要提醒下一班的重要事项或要求，需要下一班接着处理的事务。

3、具体工作交接内容：

3.1、商品：贵重商品（根据各货架的具体情况，由店长确定）须由两班次人员共同进行清点、记录，无误后由双方签字确认。

3.2、待理问题：对上班次未解决的问题（如店长或店长助理交代的工作或其他未完成的事项）进行记录已完成程度、要求完成的标准、时间等，由双方

签名

认可后，交下一班次人员处理。

3.3、其他事项：上班次营业员须对公司的各种通知、规定、注意事项及上班次发生的特殊事件等各种事项进行登记，并由下班次交接人员负责相互转告同班次其他营业员。

4、接班的地点：交接工作应在各自货架前（或工作地点）进行，不得影响正常的营业秩序。工作交接完毕后，上班次人员应立即离开货架（特殊情况除外）不得影响下班次人员的工作。

1、送客：营业时间临近结束时，只要店内还有顾客，便要耐心、认真、热情、细致地接待顾客，不得以任何理由和方式催促或怠慢顾客，更不能拒不接待，赶走顾客，甚至说：“对不起，请明天再来”。（这样说是变相赶客）一定要接待好最后一位顾客，直至最后一名顾离开。才是真正的关店时间开始，而不是从规定的关店时间开始。严禁在有顾客的情况下进行关店工作。

2、对贵重商品及有要求的`商品进行清点数量、对数，

整理

票据工作。必要时应核计销售，与收银员进行对数，并填入记录本上。将贵重商品、计算器、发票及其他贵重物品放入指定位置并上锁。

3、检查货架上的缺、断货情况，并填写补货单。然后再检查货架上的商品是否有空挡现象并要及时拉好排面。

4、

整理

和清洁：接待好顾客后开始清洁工作，拖洗地面，清扫各自的卫生负责区，并做好当天的业务

总结

和交接工作记录及第二天开店的准备工作。并将将垃圾集中倒入垃圾袋。

5、店内安全检查：安全责任检查火种、水、电和门窗锁等各种设备设施，检查有没有留在店里的顾客，确认安全，并做好安全检查记录。关闭负责区电灯并将门窗关好上锁；切断货架所有电器的电源（冰柜除外）。

6、所有营业工作人员必须到指定的地方集合，由店长或店长助理对当日营业情况作简短

总结

，最后排队离开，同时拍身自检并将垃圾带出。

**营业员规章制度篇二**

为了创造一支以店面利益至高无上准则，建立高素质、高水平的团队服务于每一位客户，商店严格规章制度，望各位员工自觉遵守。

一、值日生需提前到岗，7：50前卫生打扫完毕，卫生包括室内、卫生间、室外门脸玻璃，柜台由个人负责，保持清洁明亮。

二、服从分配、服从管理，不得损毁店面形象，透露店面机密，精神饱满地进入工作状态，不得面带倦意，坐姿、立姿都要大方得体。

三、员工本着互尊互爱、齐心协力、吃苦耐劳、诚实本分的精神做好本职工作。

四、上班不得迟到早退、旷工；上班时间不得嬉笑、打闹、睡觉而影响本店面形象，迟到30分钟扣50元，30分钟后扣100元，当天未来者按旷工处理，早退人员扣100元，旷工一天扣除三天工资，旷工三天当自动离职处理，请假需提前一天申请，经过经理同意方可请假。

五、工作时接听私人电话不得超过1分钟，不许用店面电话打私人电话，如有违反1次罚款20元，下次再犯则罚款50元。

六、员工服务态度：

（1）热情接待每位顾客（您好！金立手机专卖店）；微笑是每个销售人员的基本表情，面对顾客应表现出热情、真诚、亲切、友好、专业、不准不理不睬。

（2）了解各产品性能，向顾客合理的介绍，说话语气要轻。

七、员工奖罚规定：

（1）全勤奖力60元，迟到、早退，每分钟扣罚1元；旷工一天扣罚120元，工作时间不允许请假，请假10分钟罚5元，请假一天扣除当日工资，未经批准按照旷工处理，周六日不得请假。

八、卫生区域不清洁扣罚5元一次，卫生未整理干净者扣罚5元一次。

十、辞职条件

（1）员工合同期满后方可离职，离职将发放所有工资，合同期满后如继续续约者当次奖励100元。

（2）如需离职者须提前3个月提呈辞职报告，书写详细理由批准后方可离职，离职只发工资，不发提成。

公司宗旨：敏锐观察和自我创新，以时尚品质、温馨、潮流为产品风格，以信誉、创新、完美经营为理念，以包装精美、质量上乘、价格合理、服务优质、信誉良好为追求目标！

**营业员规章制度篇三**

一、卖场货品陈列要求：

1、卖场售卖的货品应尽量做到齐色、齐码。

2、货品都要求做到整齐、洁净、归一、不起皱。且卖场的货品都应去外包装袋。

3、新出货品、流行货品、推介产品要放（挂）在当眼位置（第一眼可以看到的地方）

4、挂装应注意不要过于挤迫，要留有一定间隙，让顾客容易挑选。保证视觉统一、整齐、充实、饱满的效果。

5、每周要更换当眼位置的货品陈列，给人以新鲜的感觉，如层板（挂通等）上的货品被顾客买走，要及时补充，不要出现空架现象，要随时补充。

6、折价促销为独立单元陈列展示且有明确标志。

7、所有pop海报的安装及摆放都要做到平整、清洁、无缺损。

8、卖场不得有过时pop海报出现。

9、每天至少要做三次卖场卫生，即早上开店前、中午、晚上打佯后。并随时对卖场的挂包进行整理，以保证卖场的整齐和清洁。

二、pop及海报的维护要求：

1、卖场不得有过时pop海报出现。

卖场的所有海报都是为了营造卖场的气氛，对陈列主题的诠释和促销推广的宣传。所以一定要保证卖场海报的清洁和平整，且一定要粘贴在指定的位置上。不可有过时的海报出现在卖场里，不要使用自制的刻字海报和手写海报。

2、产品画册，介绍应季产品的画册，可平放或摊开在店堂里的展示台上，放在报架上，便于顾客翻阅。不要折成花形做陈列摆放。

3、在陈列以前，检查下列各点。

（1）卖场的面积。

（2）卖场的布局。

（3）货品的库存量。（包括款式、颜色等）

（4）要以何种方式来分类

三：货品陈列的注意事項

没有陈列就没有销售，没有陈列就意味着失败！

而陈列体现在每一个细节之中！！

陈列的目的就是要把商品卖掉，使命就是要卖得更好，将消费者所想要买的东西表现得：

基本原则：

分布面广—————买得到

显而易见—————看得到

随手可及—————拿得到

货品陈列原则

a：位于同类产品中

b：占据中心位置（抢占有利的地理位置）

c：扩大陈列面

d：货架上的存货要尽可能的多，方便顾客挑选

e：靠近、面向人流处

f：居视线高度

g：注意花色品种款式搭配

\*颜色深浅的搭配\*图案的搭配\*不同款式搭配\*系列搭配

h：注意价位高低搭配

i：新款放置突出位置。

j：展示新款、每天更换不同的款式。

k：不定期的更换调整陈列

m：必须有pop的指引

n：醒目的价格牌指示

o：突出“极品包”的陈列，通过部分高档产品营造卖场氛围，提升产品陈列整体档次感

p：陈列按主力商品、辅助商品、附属商品、利润商品、促销商品、滞销商品划分，使整个卖场商品陈列有序化。

q：遵循焦点原则：突出焦点（亮点）

四：营业员主管注意事项

1．盘点表（进、销、存明细），每次盘点以上月库存结算总数为基础。

2．每月销售报表（其中特价销售量为—————），入库单，如有退货要有退货单。

3．另营业主管每月必须出具本月销售分析单一份。具体如下：

（1）本商场本月销售前三名品牌：1。2。3。本公司品牌排在第—————名

（2）本月销售对比上月（）上升、（）下降、原因在于：———————————————

（3）其他竞争品牌有何竞争活动：

（4）顾客反映情况：

（5）营业员建议：

4．以上单据必须于每月5号前要寄回并且到达公司。如有特殊原因未能到达，必须提前通知本公司财务处，没有则扣除该商场主管代管费50元。

**营业员规章制度篇四**

为提高售货员业务素质和业务技能，更好地服务顾客，树立良好的服务形象，特此制定如下制度。

1. 遵守商场管理制度，服从管理员的管理。

2. 严格执行销售程序，规范化销售，努力完成公司的销售目标。

3. 热情主动接待顾客，细致为顾客提供优质服务，真正做到“百问不厌，百挑不烦”，顾客多的情况下做到“接一应二联系三”，真正树立“顾客至上，服务第一”的思想。

4. 虚心接受顾客的批评和建议，不准对顾客不理不睬，不准与顾客发生顶撞争吵，真正地为顾客做好购物参谋，为顾客提供“零干优性”和“科学消费”的服务。

5. 每天坚持清洁商品、货架、保持区域卫生，保证商品及货价签的整齐，整洁排面，保持商品良好的陈列艺术，便于销售，随时为顾客提供一个良好的购物环境。

6. 对所负责区域的商品要保护好，注意防盗、防损、防潮、防蛀工作的开展，对于食品要加倍留意其保质期，如发现包装出现异常现象应及时向上级汇报以便给予及时处理。

7. 商品上架陈列遵照“ 先进先出”的原则，商品整理遵照“一物一签”的原则。

8. 对需编店内码和重码的商品应及时交由电脑部处理，贴条码时应覆盖其商品的自身条码，并按“+”字型交叉贴条码。

9. 当有货到时，应按其送货单或验收单对商品的品名、规格、条码、数量及质量进行仔细清点及鉴定核对。

10. 认真做好每天交接班签到工作，柜组人员按销售程序填写销售小票。

11. 熟悉掌握所管理商品的名称、规格、质量、功能、价格及产地，随时向上级提供畅销及滞销商品的名称及数量，如造成过多积压滞销商品或卖场畅销商品短缺等现象，损失交由该区域负责人承担，随时收集商品信息，以利适销对路。

12. 保持良好的仪态、仪表，上班不准穿拖鞋，长发必须扎起，上班时间不行离岗、串岗、小集闲谈、不准背靠货架、双手插袋或插腰，站姿要端正得体、不准在当班时间购物、会客、打私人电话、不准在卖场吸烟、吃东西、看书报、睡觉及闲坐，当班时间不行做与工作无关的事。

13. 不准拿用商品、挪用货款，私留或私分促销产品，不准随意向卖场内外丢扔垃圾、杂物等，卖场不得存放私人用品。

14. 营业员定人定岗定位，责任到人到物，谁出差错谁负责。

**营业员规章制度篇五**

为进一步树立双虎家私专卖店整体形象、提高效率，更好的为顾客服务，特制定以下规章制度：

一、店员必须按时上下班，上下班时间由主管或店长每天据实记录，不准迟到、早退、旷工等，有急事书面请假。

二、员工必须佩带胸牌，如胸牌遗失罚款10元，并马上报领班申领。统一着装，着装要整齐，杜绝浓妆淡抹，奇装异服。

三、不能对顾客和同事无礼，不能吵架或打架，不得越权或违规操作，为顾客营造一个轻松和谐的购物环境。

四、店员对顾客要主动服务、面带微笑，举止文明、优雅，顾客离开时要及时整理商品，一定要做到客来开灯，客走关灯。

五、店员所负责各自区域卫生要及时清扫干净，重点检查床下、墙角等死角地方。

六、店员在上班时间严禁在专卖店内扎堆聊天、吃零食等；不能在专卖店内打闹，不能在店内化妆；不准靠、坐、躺卖场内商品，不准私自带礼品、饰品、商品出专卖店。

七、工作时间不可接待私人探访，特殊情况下由店长批准后在指定的时间和地点内接待来访者。工作时间内不可用店内电话拨打私人电话。

八、员工不得泄露专卖店的经营策略，营业状况，销售数据，薪酬制度及各种报表或其它机密资料。

九、员工必须耐心听取顾客投诉及对专卖店所售货品的询问，对顾客的需求及问题应设法协助解决，若投诉事项超出自身的权利范围立即通知主管处理，不得以任何借口推诿。

十、每位店员应立竭防止饰品、货物丢失，凡属卖场日常营运中出现的失货，店员要按原价赔偿。

十一、要定期对消费顾客进行电话回访、了解其使用情况，有问题要及时向主管反映，并尽快解决。

十二、主管、店长定期组织店员开会，总结前一阶段工作，交流销售经验及技巧，制定下一步销售目标和计划，并认真做好会议记录。

**营业员规章制度篇六**

1、上岗时必须按要求统一着工装；

2、禁穿凉鞋或凉拖上岗，以黑色和其它大众浅颜色为宜；

3、女员工夏季着套裙时，必须穿长袜，以接近肤色的浅色为宜；

4、女员工上岗时发型必须规范，头发前端不盖过眼眉；不染夸张的颜色，长发及肩必须束起；

5、女员工淡妆上岗，严禁浓妆艳抹或素面朝天，饭后及时补妆；

6、员工上岗时若涂指甲油，除透明色外，其它颜色严禁涂抹；

7、女员工长发必须佩带盘头佩带发箍，严禁披头散发。

1、每日检查体验台、柜台、灯箱、形象背板，并保证无灰尘、无手印；

2、公共设施（座椅、饮水机等）必须保持干净，无脏迹；

3、收银台明亮、整洁，不得放置和销售无关的东西；

4、新款摆放与店面规划的结合要合理；

5、陪衬搭配和谐，能体现品牌风格，营造店内气氛；主题鲜明、分类清晰；

6、陈列的商品干净，不得带有尘土和污渍；

1、员工应忠于职守，遵守公司的一切规章制度，服从店长的合理安排，不得推卸责任；

2、每日打扫店面卫生，每周一进行一次大扫除。在日常经营中，店面应保持整洁，按责任区域划分，如在区域内出现不洁之处，所负责区域的员工爱心捐赠10元/次；

3、上班时间不得在卖场接打电话，接打私人电话不得超出3分钟，违规者爱心捐赠10元/次，店长负连带责任，爱心捐赠10元／次；

4、员工在工作时间内不得长时间会私客，达到20分钟以上者给予爱心捐赠20元/次，店长负连带责任20元/次；

5、不得在店面坐岗，吃零食，看与工作无关的书刊、杂志，做与工作无关的事情，违规者爱心捐赠10元/次，柜长负连带责任，爱心捐赠10元/次，

6、在卖场内嬉戏打闹、扎堆聊天，爱心捐赠20元/次；

7、不得在卖场打扑克、玩纸牌等东西，一经发现参与者予以劝退；

8、店内严禁存放食品和易燃易爆危险品，一经发现爱心捐赠10元/次，店长负连带责任，爱心捐赠10元/次；

9、店内电脑，只限收银员和店长日常工作（收款、播放音乐、处理公司文件）使用，员工未经批准严禁使用，一经发现爱心捐赠50元／次，店长负连带责任50元/次；

10、台面不得摆放任何私人物品，违规者爱心捐赠10元/次；

11、营业员的站姿要符合要求，不准趴、蹬、靠柜台，做不礼貌，不文雅的动作，如发现爱心捐赠10元/次；

12、如店面设施出现损坏属非正当使用所致，由当事人承担一切责任；

13、如遇工作场所有临时紧急事故发生，即使是在非工作时间，员工在接到通知时也应迅速赶到现场处理．不得借故推诿．若因此出现任何不良后果由当事人承担相关责任；

14、顾客物品如遗忘在店面，应将物品上缴，不得将物品藏起或占为己有，一经发现劝退处理，并且承担相应的赔偿责任；

15、严禁出现对顾客出言不逊、消极怠慢的现象及有损公司形象的言行，一经发现，劝退处理；

16、不准因上货、结账、点货等工作而冷淡顾客，如出现顾客投诉，一经发现爱心捐赠50元／次，店长负连带责任50元/次；

17、店员之间要相互协作、配合、团结共进，不允许出现勾心斗角、故意排挤、互相争吵、打架斗殴等不良作风，一经发现一律开除，店长负相关连带责任，爱心捐赠200元。

1、员工交接班，应将业务状况、重要工作内容交接清楚，出现交接不清楚或延续性工作未交接等情况，交接班人分别爱心捐赠20元／次，店长连带爱心捐赠20元/次；

2、未经许可泄露公司商业机密者，爱心捐赠100元／次；

3、每日核对当日销售情况，清点库存，根据进销退调票下帐，如未能做到日清日结，当区员工爱心捐赠10元/次，店长爱心捐赠10元/次；月终实盘，核对库存明细帐，所有盘点人员签字确认，店长审核签字确认，否则店长爱心捐赠20元/次；

4、店面如丢失货品按照零售价赔偿，由当班全体员工共同承担；

5、员工不慎将产品损坏导致影响销售，由当事人承担一切损失；

6、展位不允许出现空余，样机销售后，由负责该柜的营业员负责及时补充货品，如未及时补充到位，一经发现爱心捐赠20元/次；

1、考勤由公司实施签到制考勤。所有当班人员必须考勤，无论何种原因未考勤一律视为迟到或旷工；

2、迟到、早退、矿工

1）凡超过规定的上班时间未到岗或提前离岗，且无正当理由，视为迟到或早退；员工上班迟到10分钟内，爱心捐赠10元/次；超出10分钟，半小时内，违规者爱心捐赠20元/次；超出30分/钟，不享受当日工资；

2）超过规定的上班时间一小时尚未到店面，无正当理由，或不按请假程序请假，擅自不来上班，或假期已满未按时上班均视为旷工，员工在工作时间内，未经批准不得擅离工作岗位，违者按旷工处理，旷工一天扣发工资100元，月旷工累计2天以上者予以辞退；

3、请假、离职和辞职

1）假不论时间长短，不论什么假，除紧急情况外，一律凭请假条，经柜长批准方可休假。特殊情况事后补填假条，非特殊情况不以电话形式请假；

2）休假必须提前一天申请；

3）若因个人原因辞职，须提前一月提出书面申请，到期店长签字核批后方可办理离职手续。

从即日起开始实施上述规章，未尽事宜请大家多多谅解，提出宝贵的意见，祝大家工作愉快！

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找