# 日常工作流程

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2024-10-17

*第一篇：日常工作流程日常工作流程一、早班：首先来换工作服；其次打扫卫生，包括擦桌子、擦窗台、拖地、卫生间、浇花二、准备工作：罐子、钳子、酒精杯消毒；给各工作室配操作工具；个人的口罩、便签贴、笔等装工作服口袋三、接待客户：见有客户来，门口三...*

**第一篇：日常工作流程**

日常工作流程

一、早班：

首先来换工作服；

其次打扫卫生，包括擦桌子、擦窗台、拖地、卫生间、浇花

二、准备工作：

罐子、钳子、酒精杯消毒；

给各工作室配操作工具；个人的口罩、便签贴、笔等装工作服口袋

三、接待客户：

见有客户来，门口三米之外就要笑脸相迎，初来体验的客户首先要进行简单沟通，了解客户的一些饮食习惯及生活习惯，给客户明确要求一定配合我们的饮食要求，客户认可后填写档案表

客户离点要有送别语

四、晚班：

下班之前洗罐子、洗酒精杯、倒垃圾、整理各工作室床铺

**第二篇：客服日常工作流程（推荐）**

远晶家居专营店客服工作日常流程内容

一 【工作准备】

1、开电脑，登陆旺旺，回复客户留言；

2、查询交接班记录本，处理紧急跟进事项。看看是否有顾客属于有意向，但还没达成交易的，应该及时跟进，若买家在线，应及时回防买家，促成订单；

3、查看卖出宝贝的交易记录，检查是否有买家未付款或未发货等情况，若出现还未解决的应该及时解决；查看昨天交易记录的评价情况，对特殊情况作紧急处理，比如说差评内容，应该及时查处问题，解决问题，妥善处理回复；

4、整理昨日接单的情况，总结在接待买家咨询时出现的问题和一些建议，并提交给长卿，便于店铺整体的改进和完善；

5、仔细核对订单商品型号、颜色，确认无误后打单并联系仓库安排发货。

二 【客户接待】

1、热情打招呼，报自己的花名。譬如“亲，您好！欢迎光临远晶家居专营店，我是客服XX,非常高兴为您服务。”

2、根据买家咨询，引导性的介绍推荐宝贝；“亲，您看看这个款的瓷砖怎么样？地中海风格的。”

3、在了解买家的一些基本需求之后，结合买家的购买需求，主动推荐店铺活动中与客户需求比较贴切的促销优惠，达成搭配促销的目的。比如满500送20元优惠券，满2024送50元优惠券，满5000送200元优惠券。

4、买家拍下后，不要急于催买家赶紧付款，先跟买家核对清楚订单信息：包括拍下宝贝的尺寸规格和颜色，买家的收货信息，必须告知需自行到物流点提货，若要求送货上门，根据情况，决定是否加收费用，若加收，应向顾客说明，这是物流加收的，由顾客直接支付给物流公司。告诉买家发货时间，间接建议对方赶紧付款，我们会在第一时间发货（如告诉买家我们每天分上午和下午两批发货，10点之前付款的上午发货，16点之前的当天发货，16点之后的拍下次日发货）。

5、付款后告知顾客，我们会及时为他发货，并将在第一时间把提货物流点的信息发给对方。

旺旺发一次，手机短信发一次。譬如：“亲爱的XX，您于某年某月某日在远晶家居专营店购买的瓷砖已发货，物流单号为xx，提货物流点信息为xx，敬请查收。远晶家居专营店：xx为您服务。”

6、感谢您对xx的支持，您的满意是我们最大的快乐！祝您购物愉快！

三 【客户回访】

1、新成交买家

回访新成交的买家，主要在于关注货物送达情况的跟进，根据物流单号追踪货物送达的情况，并留言给买家。（时间一般在发货后2天后）

2、近期收到货的买家

对于已经收到货的买家，建议在5天后回访，目的在于一方面，可以针对未确认收货的买家进行确认收货提醒，感谢买家对远晶家居专营店的支持，并告诉他本店的新品优惠促销等活动；譬如：“亲，马上就是七夕节，我们店铺正在搞一个活动，收藏宝贝/店铺并好评可获得返现20元”

3、一个月以上的买家

针对一个月以上的买家，重点推荐本店新品和店铺优惠活动。譬如：“亲，追评分享瓷砖装修美图返现20元，且有机会赢取冰箱、微波炉等精美礼品。快快来参与吧！”

四 【回复管理】

回复管理主要分买家评价回复解释和买家留言回复，针对买家评价方面的回复，重点在于关注是否有差评，如有差评，主动联系买家协调修改，并在评价中作出相应的解释。其它评价的解释可以介绍店铺的新品上架或店铺优惠活动，有选择性的对一些有代表性的评价作出解释即可。若是潜在的买家对于产品的留言咨询，除了回复以外，还应该主动联系买家。

五 【主动拜访】

每天选择3-5位在线的买家，主动拜访介绍本店瓷砖；

每个人申请5个以上小号，轮流去同行竞争对手刺探军情。每周至少一次，了解竞争对手客服怎么处理相关问题，总结归纳经验并分享给客服同事。

六 【交接记录】

每日做好相应的工作交接记录，包括需要跟进买家的情况，已回访客户的情况，需回访客户，需跟进的售后问题处理，需对接的仓库和物流情况。

七 【店铺推广】

用个人账号在淘宝论坛、帮派等地方发帖，或者用店铺主账号进行回帖，重点是各大装修论坛发帖，淘宝论坛优先，帖子内容尽量避免直白的广告。至少注册5个以上论坛，每天发一篇帖子，帖子内容在5个论坛可以相同，也可以不同，并做好跟帖方面的维护。

客服管理要求及奖惩措施：

1、认真填写交接班记录表。

2、文明用语，礼貌待客，若因服务态度不好收到买家投诉的，一次罚款20元，作为活动经费。

3、客服响应速度要及时，超过1分钟响应（特殊情况例外），第一次批评，第二次罚款20元，作为活动经费。

4、认真负责，有效完成日常工作内容。若因个人原因并给公司造成损失的，一次性罚款50~500元，5、鼓励个人对公司提出建设性意见，对公司业绩增长和正常运作等有促进作用的，公司将给予200~2024元现金奖励。

**第三篇：导购员日常工作流程**

导购员日常工作流程

1、导购员提前20分钟到商场，进行个人形象整理。

2、由商场楼层主管开早会，作一天的工作总结，总结头天工作的完善与不完善性，以及今天工作的改进与安排；同时检查导购员着装和精神面貌。3、9：15分——10：15分导购员打扫各自区域卫生，整理床上用品以及装饰品的摆放，检查价签与商品是否统一，检查卖场的货品是否齐全，射灯有没有损坏或需更换、宣传资料的摆放；

5、准备好接待工作必须品、纸、笔、卷尺、计算器。6、10：30分——11：00由部门负责人检查各区域卫生，作卫生考评，有顾客要主动迎接。（只要是非公司人员都在礼貌上前询问、引导）。

7、当顾客买下商品时，产品规格、型号及尺寸要写清楚，要主动引导顾客到收款台，认真仔细的填写好送货单，一定要写清楚客户预付的定金金额，货到客户需付余额的基本金额。

8、商定送货时间时，及时向售后服务部了解车辆调度信息和成品库存状况，送货单及时交负责人，由负责人安排送货车辆和时间，并告知顾客。

9、中午值班人员在没客人时可关灯休息，客人来时应马上开灯，带客参观，留守展厅人员应积极配合值班人员工作。10、6：30——7：00由展厅负责人组织导购人员进行一天工作总结，以及对导购员一天的考评。

11、下班后，由值班人员检查门锁、水电、音响、空调、灯光是否关好，方可下班。

导购员应注意事项：

1、接待客人应注意： ①精神充沛

②主动迎接顾客，微笑服务，迎客时面带微笑，用普通话致欢迎词：“您好！欢迎光临”，客人离去时面带微笑，“请慢走，欢迎下次光临”！

③以娴熟的推销技巧向客户进行推介；

2、区域卫生

①地面卫生与产品本身清洁、饰品的清洁； ②灯光是否完好；

③缺货是否补上；产品有无损坏；

④饰品摆放是否合理，价签摆放与商品是否统一； ⑤床单是否清洁。

展厅营业员注意事项

1、见到顾客要主动打招呼，态度要热情、礼貌，不得对顾客爱理不理，态度冷淡。

2、不能因做其他工作而怠慢顾客，一般情况下应立即暂停工作去迎客，如一时走不开，也应向顾客打招呼，请顾客稍候。

3、严禁在展厅吃东西或当众化妆、修指甲、理头发、嘻笑打骂等。

4、前台应随时坐1人，并面带微笑，随时准备迎接顾客。

5、有外来人员进入展厅时，营业员应主动迎上前，并跟随其后，除非人员提出不需要的要求（外来人员指本公司非展厅人员）。

6、前面座位不能聚积营业员，营业员无顾客接待时，要不断整理自己卖场和整理顾客信息资料。

7、见到垃圾，应随手拾起，卫生应随时保持清洁。

8、随时注意展厅中自身的态度、姿势、用语、真诚亲切的微笑。

9、不可在顾客面前打哈欠，保持仪容仪表的端庄高雅。

10、展厅内不能堆放杂物（不成套板材、清洁用具等），与销售无关的东西禁止放在展场。

11、主管要随时随地观察自己卖场和营业员情况，发现问题及时指出并带领营业员改正、提高，营业员无条件执行。

**第四篇：营业员日常工作流程**

营业员日常工作流程

(一)(二)营业员实行9小时工作时间段，每天8:30准时上岗，上岗前需把一8:30准时上岗要先把收款机、户外显示屏、音乐打开。清算收银台切个人问题处理完毕，换好工装。现金，然后开始打扫卫生。打扫范围包括：收银区整理、营业区地面清扫拖洗、货柜、货架、蛋糕样品柜、冷藏柜、所有门窗擦洗、门市外地面清理清扫。

(三)(四)水院店卫生打扫需把门口烤炉和桌子擦洗干净。卫生打扫完毕开始整理货架，所有产品必须摆放整齐，产品和价签一致，做到一货一签。有刚出炉的产品要及时上货，不再适合销售的产品需及时下架，确保顾客能够及时购买新鲜完整的产品。(五)

(六)(七)

(八)营业员必须不断理货，不断进行营业厅的卫生清理，及时处理上货营业员必须熟悉店里所有产品的价格和成分，能够及时完整的回答营业员上岗时必须随时保持微笑待客，与顾客交流必须使用普通话，顾客进门必须喊“欢迎光临艺佰佳”凡在营业区的营业员必须每人时掉落的物品和顾客遗留的垃圾，时刻保证营业厅干净整洁。顾客的提问。要经常保持移动，原地停留不得超过1分钟。都喊一句，激活卖场氛围，让每位顾客都感受到店里的活跃气氛。顾客离开时要说“欢迎下次光临”做到来有迎声，去有送声“(九)

(十)营业员要有最基本的导购语言，譬如：你好，需要选点什么？ 收款机要正确使用，不得有与收银无关的操作，如造成账目混乱由当日收银员负责。营业员收银时对顾客要热情礼貌，应收应付要做到快速准确。

(十一)11营业员下班前需要把卫生再清扫一遍，货架整理好，空盘回收清理干净，食品夹洗好晾干。负责收银的人员需把账目和现金结算清楚，和值班人员交接完毕才可离岗。

艺佰佳烘焙中心

**第五篇：导购员日常工作流程**

导购员日常工作流程

1、导购员提前20分钟到商场，进行个人形象整理。

2、由商场楼层主管开早会，作一天的工作总结，总结头天工作的完善与不完善性，以及今天工作的改进与安排；同时检查导购员着装和精神面貌。

3、10：15分--10：30分导购员打扫各自区域卫生，整理柜台陈列以及装饰品的摆放，检查价签与商品是否统一，检查卖场的货品是否齐全，射灯有没有损坏或需更换、宣传资料的摆放。

4、准备好接待工作必须品：纸、笔、计算器、试用装。

5、10：30分--11：30开始做电话回访，有顾客过来要主动迎接。（只要是非公司人员都要礼貌上前询问、引导）。

6、当顾客买下商品时，导购要迅速开具小票 小票的填写包括品牌、产品名称、规格、数量、价格及合计大小写要写清楚，要主动引导顾客到收款台，认真仔细的填写顾客档案（老顾客进一步完善），并给顾客办积分卡（老顾客做好积分登记)，顾客交完钱以后发货时要当面验货 双手递上购物袋给顾客（谢谢顾客的光临，请顾客慢走，目送并鞠躬）。

7、14：55分下午班员工更换制服，佩带工牌，修饰好仪容仪表，准备接班。

8、15：00分参加午会。

9、15：20分本班员工清点货品数量对柜台卫生做一个简单地清洁以及整理。

10、客人来时应马上立刻做好上前迎接 热情主动的介绍商品的主要卖点，并做好七程护肤地试妆工作。

11、6：30--7：00进行一天工作总结，以及做好数据分析报于客服处及直接领导人。

12、7：00—8：00 做电话回访。

13、8：00—8：30 做当天报表，小票—日报—台账-周报。

14、卖场闭店时，由当班人员关好所有门柜锁、水电、灯光等，进行检查。

15、离店下班，离店时不允许带走店内所有物品（如手提袋、包装袋、物料等），不允许借用、挪用店内货品或营业用具。

营业时间内注意事项

无顾客光顾时：

1.即时清洁（地面、货柜、货品）；

2.整理顾客资料；

3.调整陈列；

4.熟悉商品FAB（特别是新品、主推、促销类）；

5.即时补充货品，整理店堂货品，保持其摆放整齐；

6.站立、做好迎客准备；

7.由于工作或特别需要暂时离开工作岗位时应该通知卖场其他同事后再离开；

8.总结销售成功点与不足点，复制与摒弃；

9.进行实际演练。

营业高峰期：

1.提前做好准备；

2.及时地为顾客提供服务，不能因为顾客多而影响服务质量；

3.与仓管、收银进行有效的配合，争取在相同时间内服务更多的客人，提高销售业绩；

4.保持高度警惕性，注意卖场货品安全（特别是入口促销柜与精品区）；

5.提醒顾客保管好随身的贵重物品（特别是在顾客试用的时候）；

6.维持好店内顾客的秩序，避免不必要的冲突；

7.在取货和买单之前要认真对货品进行确认；

8.遇到缺货的情况，可以征求顾客同意，到其他店调货，如果调不到货可以向顾客介绍其他类似商品，如果顾客仍要原来看中那款，可以让其留下联系方式，等货到立刻通知他或者送货上门，外地客人可以帮他邮寄。

电话回访：

新顾客回访周期为每隔3、7、14、21天一次，老顾客一个月一次，每天回访40个左右。

填写单据：

每周需要上交的票据包括小票、顾客一览表、周报、数据分析表、产品分析表

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