

# 大商集超市员工手册

Q & A



**遵守国家法律、法规和公司各项规章制度，维护公司利益和声誉。**

**热爱本职工作，认真钻研业务知识，经常总结经验教训，不断提高业务素质和工作水平。**



## **第1节 基本准则**

**服从上级的工作安排，高效完成承担的工作并及时反馈完成情况。如有异议，应遵循“先服从后投诉”和“逐级上报”的原则。**

**尽忠职守，团结协作，保守公司秘密。不得在外兼职或私自以公司名义对外开展业务。**

**上班时间非工作需要不得购物和接待私事来访。**

**爱护公司财物，节约能源和办公用品。发现偷盗或其它事故隐患及时举报和制止。**

**严禁偷盗、侵占公司财物和挪用公款及收受贿赂、公车私用等。**





**拾获他人遗失的财物应立即上交部门主管或服务台值班人员。**

**遵守"员工宿舍管理规定"，保持宿舍清洁卫生，不许影响他人休息。**

**注重自身品质修养、举止文明，严禁酗酒、聚赌、谩骂、斗殴等行为。**

**对上级或同事违反公司制度的行为，员工有责任向相关部门投诉（部门为投诉人严格保密）。**





## 第2节 礼仪规范

一 职员必须仪表端庄、整洁。

头发要经常清洗，保持清洁，男性职员头发不宜太长。

指甲不能太长，应经常注意修剪。女性职员涂指甲油要尽量用淡色。

胡子应经常修剪。

上班前不能喝酒或吃有异味食品。

女性职员化妆应给人清洁健康的印象，不能浓妆艳抹，不宜用香味浓烈的香水。



## 二 工作场所的服装应清洁、方便，不追求修饰。



衬衫：无论是什么颜色，衬衫的领子与袖口不得污秽。

领带：外出前或要在众人面前出现时，应配戴领带，并注意与西装、衬衫颜色相配。领带不得肮脏、破损或歪斜松弛。T恤衫要求是有领T恤。

鞋子应保持清洁，如有破损应及时修补，不穿带钉子的鞋。

女性职员要保持服装淡雅得体，不穿低领口衫裙、超短裙，露肩背服装。

职员工作时不宜穿大衣或过分雍肿的服装。

工作时间不能穿牛仔裤。



### 三.正确使用公司的物品和设备，提高工作效率。



爱护公司的物品，不能挪为私用。

及时清理、整理帐簿和文件、对墨水瓶、印章盒等盖子使用后及时关闭。

借用他人或公司的东西，使用后及时送还或归放原处。

公司内以职务称呼上司。同事、客户间以先生、小姐等相称。

工作台上不能摆放与工作无关的物品。

未经同意不得随意翻看同事的文件、资料等。



## 正确地使用电话



电话来时，听到铃响，至少在第二声铃响前取下话筒。通话时先问候，并自报公司、部门。对方讲述时要留心听，并记下要点。未听清时，及时告诉对方，结束时礼貌道别，待对方切断电话，自己再放话筒。

工作时间内，不得打私人电话。

通话简明扼要，不得在电话中聊天。

对不指名的电话，判断自己不能处理时，可坦白告诉对方，并马上将电话交给能够处理的人。在转交前，应先把对方所谈内容简明扼要告诉接收人。





在规定的接待时间内，  
不缺席。

对事前已通知来的  
客户，要表示  
欢迎。

## 接待工作 及其要求

有客户来访，马  
上起来接待，并  
让座。

应记住常来的  
客户。

来客多时以序  
进行，不能先  
接待熟悉客户。

接待客户时应主  
动、热情、大方、  
微笑服务。



# 卖场员工礼仪



1、 男士剃须,短发 , 女士束发,或短发 ; 勤洗头 , 发型整齐 ;

2、 着装整洁 , T-恤系起 , 系皮带 , 在销售面工作最好穿胶底鞋 ,

3、 工牌佩带在左胸前 ;

4、 剪短指甲 , 不涂有色指甲油 ;

5、 上班前不喝酒、吃葱、蒜等异味食物 ;



**6、进入工作岗位前，要检查整理个人仪表。**



**7、服务方式是：直立，正视，微笑，问好；**

**8、与顾客说话须端正站立，手放在前或两侧；**

**9、接待顾客时热情友好，不得露出厌烦、轻视和冷漠的表情；**

**10、与顾客交流时应用心倾听。任何情况下，不许与顾客、客户发生争吵。**

**11、不做与工作无关的事。**





12、与客户或顾客相遇时应靠边绕行，不要从中间穿行；

13、咳嗽、打喷嚏时应转向无人处，并说：对不起。

14、下列行为是一些不良习惯，应避免：

俯趴柜台、倚靠货架、墙柱、坐踩商品；

插兜、叉腰、双手交抱胸前；掏耳、抠鼻子、剪指甲、脱鞋、跺脚、伸懒腰；两人挽手或搭肩而行；工作时间哼唱歌曲、吹口哨、大声喊叫；串岗、闲聊、说笑。

15、服务用语：先生您好！谢谢！我来帮您！对不起，让您久等了。多谢惠顾 请稍等！您觉得...怎么样？  
欢迎光临 再见 请保留好电脑小票



# 第3节 环境要求



整洁卫生、舒适宜人；

地面、楼梯光洁、不湿滑，无杂物和污渍；

空气清新，亮度适中；

洗手间清洁无异味；

办公区

玻璃清洁、无水渍及破损；

墙面和玻璃窗干净；

桌面清洁、用品摆放整齐；

下班后整理好桌面文具，文件及时归档存放，不能散放在桌面上



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/078067001114007002>