



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10512.6—2010

零售业基层岗位技能要求 前台接待员

Technical competence requirement for basic posts in retail industry—Receptionist

2010-10-09 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目次

前言 I

引言 II

1 范围 1

2 术语和定义 1

3 基本要求 1

4 技能和相应业务知识要求 1

5 培训、考核及证书发放..... 5

附录 A（资料性附录） 培训、考核及证书发放 6

前 言

SB/T 10512 由以下六部分组成：

- SB/T 10512.1 零售业基层岗位技能要求 营业员；
- SB/T 10512.2 零售业基层岗位技能要求 收货员；
- SB/T 10512.3 零售业基层岗位技能要求 防损员；
- SB/T 10512.4 零售业基层岗位技能要求 生鲜工；
- SB/T 10512.5 零售业基层岗位技能要求 收银员；
- SB/T 10512.6 零售业基层岗位技能要求 前台接待员。

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部市场体系建设司标准化处提出并归口。

本标准由深圳市连锁经营协会、深圳市零售商业行业协会负责起草并解释。

本标准主要起草单位：深圳市零售商业行业协会、深圳市岁宝百货有限公司。

本标准主要起草人：于建、胡莹、陈志鸿。

引 言

随着零售连锁企业的快速扩张,零售业的人才短缺已成为制约企业快速发展的重要因素。而长期以来,由于零售企业基层员工流动性大,企业对基层员工缺乏规范的培训和考核机制,导致基层员工的技能参差不齐,使得招聘、评价、考核工作成本上升,难以适应行业发展的需要。

本标准依托我国现代零售业发展较快、且经营水平较高的部分全国连锁百强及其他零售企业,通过收集、归纳、整理、提炼其零售卖场前台接待员应掌握的技能 and 相应业务知识,综合百货、超市等主要业态前台接待员的岗位职能特点,适当参考某些外资企业零售卖场对基层员工的要求,总结多个企业的先进做法以及考虑国家对零售业的各项法律法规要求,提出了零售卖场前台接待员应掌握的本岗位技能和相应业务知识,并在附录中对该岗位人员的培训和考核做出了具体的、操作性强的建议,为零售企业有梯次地培养人才,以支持其战略扩张打下良好基础。

零售业基层岗位技能要求 前台接待员

1 范围

本标准规定了零售卖场前台接待人员应具备的知识和技能。
本标准适用于零售卖场对前台接待员技能的鉴定和职业培训。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

前台接待员 receptionist

在零售卖场里从事顾客咨询、投诉、开具购物发票、退换货、大宗零散物品送货、迎宾等工作的人员。

3 基本要求

前台接待员应当具备高中毕业以上文化程度。

4 技能和相应业务知识要求

4.1 前台接待员

应符合表 1 的规定。

表 1 前台接待员技能和相应业务知识要求

项目	工作内容	技能要求	考核权重 100 分	相应业务知识要求
营 业 前	准备 工作	a) 能够按照规定着装、整理个人仪表；	1	掌握： 前台工作职责及岗位工作流程； 个人及区域清洁标准相关要求； 各种促销工具(卡、券、POP 等)及宣传资料的陈列要求； 公司相关规章制度； 广播、视频系统操作流程。 熟悉： 营业用具的种类及使用办法； 卖场商品布局、可提供的服务种类及具体位置； 卖场所属地理位置及公交站点布局； 其他分店地理位置等。 了解： 商品知识及相关法规；
		b) 能够按照规定保持工作区域的清洁；	1	
		c) 能够在班前将工作所需的备用金、发票、会员卡、停车优惠券等各项资料和营业用具准备妥当；	2	
		d) 能够做好或监督门店迎宾人员到位；	1	
		e) 能够按照程序打开广播、视频设备，播放所需内容。	1	

表 1 (续)

项目	工作内容	技能要求	考核权重 100 分	相应业务知识要求
营 业 前	准备工作			商品营销、促销相关知识； 商品品类知识； 各种优惠活动要求； 公司和部门每天相关信息。
营 业 中	顾客服务	a) 能仔细接听顾客电话咨询,并能迅速做出判断,准确回答顾客提问,并记录在案； b) 能热情接待来访顾客,礼貌回答顾客咨询； c) 能对暂时无法回答的问题,进行登记,并向顾客承诺反馈信息的时间； d) 能向相关部门准确反映顾客需求； e) 能按照规定跟踪有关部门对顾客需求的反馈,并及时告知顾客； f) 能热情为顾客提供再包装等服务； g) 能按规定为顾客办理卖场用具借用手续,收取押金、登记在册、开具收据,告知归还期限、检查借出用具的完好情况； h) 能按规定对归还的用具进行检查、退还押金； i) 能按卖场停车票发放规定,为顾客发放停车票； j) 能够按照规定处理突发事件。	4 分 4 分 2 分 2 分 2 分 2 分 3 分 2 分 1 分 2 分 共 24 分	掌握： 顾客服务礼仪规范； 顾客咨询操作流程； 卖场顾客服务相关规定； 卖场用具借用流程、制度； 卖场促销流程、制度、宣传方案及单次促销、奖品领发等规定； 突发事件处理程序； 顾客沟通技巧； 包装技巧； 导购知识； 本岗位常用会话英语； 熟悉： 卖场部门划分及管理人员分工及联络方式； 卖场消防通道,疏散要求； 了解： 顾客心理学相关内容。
	开具发票	a) 能够热情接待顾客,根据顾客电脑小票迅速、工整、清晰、正确地填写发票； b) 能够熟练完成电脑开票过程(对部分企业)； c) 能够认真做好发票领用登记,核对发票金额,保留完整的作废发票； d) 能够按规定妥善保管发票。	3 分 1 分 2 分 2 分 共 8 分	掌握： 票据填写规范； 票据领用、保管、作废、归还的相关规定； 电脑发票开具操作技巧； 了解： 万位、千位发票、增值税发票、收据等相关知识； 发票管理的相关知识； 发票开具相关法律法规。

表 1 (续)

项目	工作内容	技能要求	考核权重 100 分	相应业务知识要求
营 业 中	接待 顾客 投诉	a) 能够热情接待前来投诉的顾客,并登记顾客信息; b) 能够仔细聆听顾客的投诉或意见; c) 能够准确判断投诉的性质、类别,并按规定热情礼貌地给予解答或转承相关部门、供应商售后服务部门解决; d) 能够将顾客投诉事件记录在案,定时跟踪相关部门或供应商售后服务部门处理情况,并及时回访顾客; e) 能够积极回应情绪失控的顾客,尽可能缓解顾客情绪、控制事态发展,联系相关部门尽量满足顾客合理需求; f) 能够对不在权限范围的投诉及时报值班经理解决; g) 能够总结、归纳顾客投诉的主要内容,反馈给相关部门。	3 分 2 分 3 分 3 分 3 分 2 分 2 分 共 18 分	掌握: 顾客投诉性质、分类处理规定; 处理顾客投诉的技巧及流程; 意外事件处理程序; 熟悉: 消费者权益保护法; 其他相关法律法规; 卖场商品售后服务规定; 卖场消费者权益保护站工作规则; 了解: 辖区消委会、市场监管等政府职能部门联络电话。
	办理 退换 货	a) 能够热情接待前来退换货的顾客; b) 能够按照规定复核退、换货的商品和单据,办理退、换货手续; c) 能够及时联络退换货商品的责任柜组,请其前来处理退、换货商品的后续工作; d) 能够对退换货中有争议的商品及时联络柜组或供应商给予解决; e) 能够按规定做好退、换货商品的登记和文件归档工作。	2 分 1 分 3 分 3 分 1 分 共 10 分	掌握: 商品质量有关知识; 退换货制度及流程; 退换货分类处理办法; 熟悉: 卖场各柜组联系电话; 退货备用金的管理流程; 产品质量法、食品安全法等法律法规相关条款; 了解: 商品属性。
	办理 会员 卡	a) 能够在适当的时间或场合,向消费者推荐使用会员卡,宣传会员卡相关优惠政策; b) 能够热情指导消费者填写会员登记表; c) 能够按规定发放会员卡,对需要收取卡费的顾客,能够准确收取和找补会员卡领取费用; d) 能够正确使用卖场会员卡办理软件,办理会员卡登记和制作发放会员卡; e) 能够热情接待顾客对会员卡的查询,准确回答顾客提问。	1 分 1 分 1 分 1 分 1 分 共 5 分	掌握: 会员登记流程;(如果有) 会员卡管理规定; 会员卡办理程序; 现金收取制度; 会员卡返利标准; 相关电脑软件使用技巧; 熟悉: 会员俱乐部相关规定; 会员的权利义务; 会员活动日规定; 会员优惠活动安排规定; 了解: 如何识别真假币; 收银基本知识。

表 1 (续)

项目	工作内容	技能要求	考核权重 100 分	相应业务知识要求
营 业 中	卖场 广播 宣传	a) 能够正确开关广播、视频设备,做好日常维护; b) 能够按时播放卖场规定的曲目; c) 能够采集所需新闻及卖场各部门有关需要播放的内容,编辑播放; d) 能够根据卖场需要,录播和播放相关信息; e) 能够按卖场促销信息播放程序,播放特价、促销活动等信息; f) 能够应顾客要求播放寻人、失物启事等信息。	1 分 1 分 2 分 1 分 1 分 1 分 共 7 分	掌握: 广播、视频设备操作及维护方法; 广播播出制度; 卖场特价、促销活动等的播放规定及要求; 普通话发音技巧; 熟悉: 相关法律法规; 新闻撰写、编辑、采集有关知识; 卖场规定播放的曲目。
	促销 活动 管理	a) 能够熟练掌握促销活动细则; b) 能够准确领取、登记促销礼品种类、数量; c) 能够按照活动规则认真、快速录入顾客资料,并发放相应礼品(如果有); d) 能够汇总发放礼品数量、核对单据、记录,使账物相符。	1 分 1 分 2 分 1 分 共 5 分	掌握: 卖场促销管理规定; 单次促销活动规则; 促销赠品管理规定及发放流程; 单据管理规定; 促销相关软件的使用; 熟悉: 促销相关法律法规; 促销活动负责人联络方式; 赠品属性。
	送货 服务	a) 能够热情接待要求送货的顾客; b) 能够核对顾客需要送货商品,了解顾客相关送货信息; c) 能够安排合适的送货人员帮助送货; d) 能够做好送货登记。	1 分 1 分 2 分 1 分 共 5 分	掌握: 送货范围、种类等规定; 送货管理流程; 相关软件的操作; 熟悉: 周边环境; 了解: 顾客需求; 顾客购物时间规律。
结 束 工 作	清理 物料	a) 能按规定清理并归位未发出的赠品; b) 能按规定将各种资料、营业用具清理保管妥当; c) 能够按规定对自动储物箱进行清理、对顾客失物进行登记、分类保管(生鲜品),待顾客认领。	1 分 1 分 1 分	掌握: 商品的分类及布局; 资料、报表、营业用具的处置保管方法; 顾客失物的处置规定。

表 1 (续)

项目	工作 内容	技能要求	考核权重 100 分	相应业务知识要求
结束 工作	盘点	a) 能够每天盘点备用金、收取现金、单据、会员卡发放数量,造表登记,交回财务; b) 审核、清点、保管发票。	3 分 1 分	掌握: 各类现金及会员卡盘点管理规定; 发票保管规定。
	清洁卫生	a) 能在每日营业结束后清洁工作场地; b) 能保管好各种营业用具; c) 能按规定记录当天工作情况、遗留问题、相关信息、工作失误,做好交接班工作。	1 分 1 分 1 分	掌握: 各类营业用具管理规定; 前台清洁要求; 交接班规定及当班记录本交接要求。
	关闭 水电	能按规定关闭广播、视频以及管辖区电源。	1 分 共 12 分	掌握: 管辖区相关设备电源分布; 了解: 节能、安全和防损相关规定。

5 培训、考核及证书发放

5.1 前台接待员应符合第 3 章和第 4 章的要求。

5.2 培训、考核、证书发放要求参见附录 A。

附 录 A
(资料性附录)
培训、考核及证书发放

A.1 理论培训和带岗实习

A1.1 理论培训

培训时间应不少于 24 个标准学时。

A.1.2 带岗实习

新员工应由有证的前台接待员一对一带岗实习,带岗时间不少于 7 个班,带岗完成后,由带岗者对该新员工是否能独立上岗或暂时不能独立上岗作出评价;对不能独立上岗者,由部门负责人给出继续带岗实习或不合适在本岗位任职的建议。

A.2 培训教师

A.2.1 理论培训

具有大学本科以上学历,从事前台接待员岗位管理工作两年以上者,可担任前台接待员理论培训教师。

A.2.2 技能操作培训

从事本岗位工作两年以上并通过前台接待员考核合格者,或有两年以上本岗位工作经验的管理人员,或从事相关专业教学工作一年以上的人员可以担任前台接待员技能操作培训教师。

A.3 考核

A.3.1 笔试

考核内容包括表 1 中“相应业务知识要求”的内容,实行百分制,成绩达 60 分及以上者为合格。考核时间 90 min。

A.3.2 实际操作考核

考核内容包括表 1“技能要求”的内容,实行百分制,成绩达 60 分及以上者为合格。考核时间不少于 45 min。

A.4 前台接待员证书

前台接待员经考核合格后,即可申请获得前台接待员证书,持证上岗。