

商场营业员培训方案

为了愈加体现自身企业精神、宣扬企业文化、服务宗旨、经营理念，根据营业员上岗后的实际营运工作中的需要，针对性地确定出以理论联络实际，较实用的培训教材。重要分为如下五大提纲。重要是对本行业的认识净化思想，提高个人素质、平常工作程序及规定的纯熟，针对岗上也许出现的问题，针对性地加强业务技能水平（如商品陈列、服务技能、销售技巧等）。

一、企业简介

（一）、企业简介、组织架构、企业精神、工作作风、服务宗旨、服务准则、经营理念、经营目的。（二）、各部门职责。（三）、聘任细则、工作条件和考勤措施及福利待遇。（四）、员工奖惩条例。（五）、绩效考核措施等。

二、营业员平常工作行为规范与原则

（一）、仪容仪表：营业员是商场对外重要的形象之一，外界对她的“言行举止”及仪容将给商场导致较广范的意义，因此对营业员上岗应做到“4上”着装上统一整洁、身体上健康卫生、仪容上自然温馨、举止谈吐上和葛得体规定。

1. 着装上———统一整洁

- （1）必须按规范统一着装（工服）上岗，有特殊状况必须经企业有关负责人书面同意。
- （2）洁净整洁、笔挺，工服纽扣要所有扣齐，不得敞开外衣、卷起袖子裤脚。
- （3）工服衣袖口、衣领口不得外露个人衣物或个人物品（如纪念品、胸针、胸花等饰物）。
- （4）工服勤洗换不得有污迹，衣领、袖头等处不得有发黄、发灰等迹象。

(5) 非工作需要不得将工服转借他人，不得随意修改工服，工牌戴在左胸下 15 公分处。

2. 身体上——健康卫生

(1) 勤洗澡、勤剪发、勤刷牙、勤洗脸、勤刮胡子、勤修指甲，严禁体臭上岗。

(2) 不准上岗吸烟，上岗期间饮食一律不准吃葱、蒜等有易挥发性食物，上班前应刷牙，保持口腔清新。

(3) 不准随意剔牙、抠鼻、挖耳、擤鼻涕，不准面向客人打嗝、哈欠、喷嚏、抓痒等不雅动作。

3. 仪容上——自然温馨

(1) 仪容在此泛指流露在营业员工作形态上的态度形态。

(2) 男营业员不得化妆，不留长发、怪发，头发不过颈部，不留长胡须，不烫发、不得染黑色以外的头发。

(3) 女营业员必须化淡妆上岗，眼影使用较淡色不能使用夸张色彩，口红应靠近唇色为宜。

(4) 不留长指甲，不得染太夸张指甲油，以肉色、无色为宜。

(5) 微笑迎宾、待宾、敬宾。微笑应发自内心的笑容（由于顾客向“我们走来了”），不准视而不见、充耳不闻、我行我素或木如待板等形态。

4. 举止谈吐上——和蔼得体

(1) 立：固定站姿站位迎送顾客，应恭敬、收腹挺胸、面带微笑；双手自然分开与肩同宽；男营业员双手交叉背在身后；女营业员双手交握（右手压左手）于小腹前；双脚不得叉开或抖动，身体不可扭斜，头不可歪斜或高仰。

(2) 行：步伐轻捷稳重，头不低、腰不佝，不得在卖场匆忙跑步，空手行走时不可倒剪手度步，不可横冲直撞、蹦蹦跳跳、奔来跑去、步态不雅等现象；陪伴顾客时应做到客在前，在通道与人相遇时应让道并点头问好。

(3) 说：用一般话接待顾客。

(4) 听：认真倾听，对听到的内容可用微笑，点头等做出反应，不可面无表情，心不在焉；不可似听非听、体现厌倦等不礼貌行为。

(5) 看：面向顾客，目光间歇地投向顾客；不能望着天花板，或无目的地东张西望，左顾右盼斜视、白冷眼，严禁上下打量或审阅等目光。

(7) 递：在给顾客递拿商品、物品时应双手递捧，并附加礼貌用语。

(二) 服务用语

(1) 常用文明礼貌用语；规定：服务积极热情、语气自然亲切、态度友善诚恳

a 欢迎光临（欢迎下次光顾）b 先生（小姐）您好 c 谢谢 d 对不起 e 没关系 f 请走好。

(2) 招呼用语；规定：笑脸相迎，说好第一句话，给顾客留下美好的第一印象。

a 早上好（您好）b 您需要些什么？c 我能帮您什么吗？d 请稍等立即来 e 让您久等了 f 这是您要的**请看一下，您拿好。

(3) 简介、问询用语；规定：热情诚恳突出商品特点，抓住顾客心理，当好参谋，不许言过其实、误导欺骗顾客。

a 请问您贵姓、b 相比之下，这种挺适合您的，您认为呢？c 我给您简介几种好吗？d 这种商品目前流行，送朋友或自己用都很好 e 这种商品美观实用又不贵，还用一定的特色，您与否考虑考虑 f 您使用这种商品时应注意-----。

(4) 答询用语； 规定：热情有礼，有问有答，耐心并处理疑难。

a 实在对不起，这种商品临时缺货，请您留下姓名及联络 ，货一到立即与您联络，您看好马 b 这种商品近两天就会到货，请您届时来看看 c 这几种很不错，您可试用一下好吗？ d 有什么规定，请告诉我，我会非常乐意并竭力做好 e 假如商品出现质量问题，我们会凭电脑小票给您办理有关的换退手续 f 先生对不起，我们商场是无烟场所，请您把烟息掉，谢谢您合作！。

(5) 解释用语： 规定：耐心细致、用词恰当、语气平和、真诚友善，予以顾客较为满意的解释。

a 对不起，顾客是不能带这种包进入超市的，请您先把包寄存好吗？ b 对不起，按照国家有关规定此类商品，假如不属于质量问题是不能换退的 c 请您说得详细点，我才更好地协助您处理 d 这种商品拿着我开的小票，到收银台付款，付款后来取人您选用的商品。

(6) 道歉用语： 规定：态度真诚、语气温和、力争顾客的谅解，决不推卸责任（顾客永远是对的）。

a 对不起，让您久等了 b 真抱歉，给您添麻烦了 c 对不起，我是新来的，服务不周请见谅，我会尽快改正 d 您提的意见很好，我会尽快向负责人反应，并谢谢您 e 非常抱歉，刚刚是我错了，特向您道歉。

(7) 赞赏、答谢用语： 规定：适中不太虚夸，恬到好处真诚。

a 您说得没错 b 您真会选购，很合身 c 有了您的鼓励，我会做的更好 d 您过奖了，这是我们应当做的。

(8) 道别用语： 规定：即彬彬有礼，又不卑不亢，应让顾客快乐而来，又满意而归，不容许默不作声，面无表情。

(9) 银行用语： 规定：礼貌用语不离口，做到唱付唱收及找零声。

a 您好，欢迎光临 b 请问尚有其他商品吗？ c 总共*元、收您*元、找您*元，请您点一下 d 这是您的货品，请拿好，欢迎下次光顾 e 请您保留好小票，退、换商品时应持有电脑小票。

(10) 服务禁语：

a 不要摸商品，以免弄脏 b 人较多（快下班了）你快点挑 c 不是我卖的，谁卖的你找谁 d 这里廉价货，你买吗？ e 不用试你肯定合适，不合适回来换 f 肯定是你使用不妥导致的，我们的商品质量没问题等。

(11) 接受顾客的吩咐时说：“听明白了”、“清晰了，请您放心”。

(12) 对在等待的顾客说：“让您久等了”、“对不起，让您们等待多时了”等。

(13) 打扰或给顾客带来麻烦时说：“对不起”、“实在对不起”、“打扰您了”、“给您添麻烦了”等。

(14) 当顾客向你致歉时：你说“没关系、没有什么、算不了什么”等。

(15) 送客时说“再会，一路平安”、“再会，欢迎您下次再来”等。

(三)、营业员的职业道德与素质规定

(1) 营业员的职业定位：

按不同样类型营业员的服务方式可分为：A、定货员：“守株待兔”服务性小，需求不大于供应、常见于大型自选商场等特点，很易让顾客感觉冷漠； B、推销员：带一点强制销售（温柔推销）特点，适应于顾客流运性大的场所，带来退、换货或消费者利益的损害；

C、导购员：现代商业的营业员是导购员，是向顾客解释商品能给他（她）们带来的实际好处，直到顾客发自内心地想购置商品的引导过程；以消费为中心，为消费者提供最完善、最恰当的服务的特点；目的在于，满足顾客的需要的前提下为商场赢得最高的销售，并为企业带来长期利润和效益。

（2）营业员职业道德规范：（在岗爱岗、敬业乐业、诚实守信、买卖公平、礼貌待客、积极热情、耐心周到、廉洁自律、团结协作、遵纪守法、做文明员工）

为顾客服务是我的职责，我们理应给顾客提供优质的商品、热情周到、诚实可信的服务，并为消费者发明良好的购物环境；顾客是我们的朋友，顾客永远是对的，顾客来我们这不仅是买商品而来，也是来享有我们提供的服务，我们销售的也不仅仅是商品，更应销售我们的服务；看待顾客应做到“四个同样”生人熟人一种样、买多买少一种样、大人小孩一种样、闲时忙时一种样；有过硬的基本功（掌握商品知识、懂得顾客心理、掌握推销技巧等）。

（3）营业员素质规定：

A 语言训练及服务：必须用语言启动对顾客的服务，学会灵活运用接待语言，既体现对顾客的欢迎，又启动沟通继续是必要的，根据不同类型的顾客特点及所在营业现场环境，恰当地使用适合顾客的语言与服务接待，应显得既随意又亲切尊敬。

B 服务技术与技巧：服务技术是其商品知识、心理学知识、计算能力、书写能力、包扎技术等方面的综合体现；而技巧也是一种经验、是一种应变能力，应根据不同类型的顾客对服务需求差异，而提供对应的服务让顾客尽量满意。

C 仪表举止：其体现自身的素质、修养、可信程度，也代表企业的形象。

（四）、营业员与顾客的关系

(1) 顾客是什么？

A 顾客是商业经营中最重要的人；B 顾客是售货员、商场人员和业主的薪水来源，是给我们带来利益的人；C 顾客是我们各种经营活动的血液；D 顾客不是无事登门——

而是为了买而来；E 顾客不是有求于我们——而是我们有求于顾客；F 顾客不是我们与之争论或与之斗智的人；G 顾客是我们应当予以最高礼遇的人，满足顾客的需要就是我们的工作。

(2) 与顾客直接有关的销售行为：

A 理解顾客对商品的爱好和爱好；B 协助选择（当好参谋）满足他的需要的商品；C 向顾客简介所推荐商品的特点；D 向顾客阐明购置商品后会给他（她）们带来的好处所在；E 回答顾客对商品提出的疑问；F 引导顾客下决心购置。

(3) 顾客喜欢的营业员类型：

A 热情友好、乐于助人，有快捷周到的服务；B 外表整洁、有礼和耐心，商品知识丰富能简介商品的特点、性质；C 耐心地倾听顾客的意见和规定，回答问题时能提供精确的信息；D 关怀顾客的利益，急之所急，记住顾客的小档案与偏好，协助做出对性的选择；E 每个人都喜欢诚恳的赞赏，但要详细，并告诉顾客为何要这样赞誉他的长处。

(五)、柜台纪律十不准：

(1) 不准在柜台内吸烟、吃东西、梳头、剪指甲、化妆、干私活，不准酒后上班；

(2) 不准与顾客顶嘴、吵架，挖苦、挖苦及刁难顾客；

(3) 不准在柜台内聊天、嬉闹和大声喧哗；

(4) 不准在柜台内会客、长谈；

(5) 不准因上货、记帐不理睬顾客；

(6) 不准在柜台内看书刊、报，吹口哨、哼歌；

(7) 不准坐着接待顾客，不能靠着柜台站；

(8) 不准随便离动工作岗位，不带外人进入柜台内（封闭式柜台）；

(9) 不准挪、借营业用品及商品或凭白条发货；

(10) 有准私分紧俏商品;

(六)、服务与协作的工作原则:

(1) 顾客是我们的衣食“父母”、顾客永远是对的,我们每位同事都必须将服务意识、服务态度和服务技巧贯彻工作当中,为我们的每位顾客提供最优质的服务(力所能及地协助顾客),犹如看待亲友般地看待顾客;

(2) 企业倡导从为顾客、商户服务的原则,各个部门、每一位员工都是为了服务;

(3) 坚持一切为了营业的原则,同事之间互相配合,真诚地协作,全心全意为营业服务;

(4) 工作行为原则:服从(先服从后投诉、只可越级投诉不可越级汇报);

(七)、营业员平常工作规定及工作准则:

(1) 工作规定:

A 守时——树立遵守时间(遵守时间就等于遵守生活规则),步调一致、纪律严明的观念;

B 礼貌——对顾客、商户和同事(领导)的基本态度、服务人员应有热情礼貌,面带笑容、使用敬语;

C 忠诚——营业员最具有的品德,有事必报、有错必改,不提供假情报;

D 清洁——个人卫生、工作环境和商品的清洁、美观,使员工和顾客充足有一种工作与购物场所;

E 效率——提供细致而又高效的服务,关注工作中的专业知识和服务意识,为企业和个人赢得声誉、发明效益;

F 责任——

尽职尽责，无论是平常的服务，还是平常的管理工作，一切务求优质服务为中心；

G 协作——是工作与生活的重要原因之一，工作中真诚合人作、互相配合、同心合力才能做了各项工作；

(2) 工作准则：

A 三懂——懂礼貌待客（既彬彬有礼、又有不卑不亢）；懂微笑服务（真诚微笑、发自内心）；懂文明用语。

B 三会——会算账、盘点（迅速精确）；会开票（合乎原则、数字规范对的）；会操作（丈量、称量、包扎、尺寸及码数大小、商品试用、检测、调试、及简易的修理等）。

C 三懂得——商品的品名、产地、规格、型号、性能、价格；商品的质量、用途、特点、使用及保养；商品的生产日期及保质期。

D 三积极——积极打招呼（说话和气）；积极拿递商品（协助挑选）；积极简介商品（当好参谋）。

E 四个同样——生人熟人一种样、买多买少一种样、大人小孩一种样、闲时忙时一种样。

F 五声——顾客临柜有迎声；顾客看货有请声；顾客征询有答声；收银找零有唱声；顾客离柜有送声。

G 五心——积极简介耐心；挑选商品诚心；包扎商品精心；量剪商品细心；退换商品热心。

(八)、开门、打烊十件事：

(1) 开门十件事：A 人员岗位贯彻好；B 环境卫生打扫好；C 营业用品准备好；D 衡器容器校对好；E 仪容仪表整顿好；F 工服工牌穿戴好；G 商品补充摆放好；H

商品效期检查好；I 商品标签摆放好；J 晨前岗位贯彻好。

(2) 打烊十件事：A 收银账务核对好；B 营业用品清点好；C 营业单据保管好；D 要货申请填写好；E 交接事项登记好；F 零乱商品整顿好；G 仓库柜门要锁好；H 电源开关检查好；I 防损措施准备好；J 清场退场要做

(九)、营业员平常工作程序：(见营业员手册)

三、营业员服务规范及服务技巧：

营业员销售的是商品，提供的是服务。然而没有服务的商品是冷冰冰的商品，不会有人爱慕。而商品的服务附加值越高，其受欢迎的程度就越大；营业员的职责就是不停提供高附加值的服务，使商品感情化、人性化。(一) 营业员服务的规范；(二) 营业员的三大服务及关键环节；(三) 服务黄金数字；(四) 受理顾客投诉程序；(五) 商品质量“三包”内容、原则、及期限；(六) 营业员服务的常用专业术语；(七) 服务技巧二十五条；(八) 怎样提高自身服务水平。

(一) 营业员服务的规范：

1.服务准则：

(1) 为消费者服务、对消费者负责，文明经商、礼貌待客，不冷落、顶撞顾客，积极热情、耐心周到；

(2) 严格执行商品供应政策、价格政策，不私自搭配商品、不随意涨价和变相提价；

(3) 维护商业信誉，明确标价、保质保量；

(4) 坚守岗位，遵守劳动纪律、柜台纪律和店规店章；

(5) 保持良好的柜容柜貌，整洁、商品陈列丰满、衣着要洁净大方；

(6) 接受监督，欢迎批评、有错即改，不护短、不偏护；

2. 服务接待顾客十步规定：

(1) 等待顾客；对的做法：两脚自然分开，步宽不过肩，脚尖外开 30 度，等待顾客靠近时上前积极问好问询，保持心情愉悦，面带微笑。

错误做法：与其他导购员闲聊，盯视顾客，在顾客看商品时与他导购员私语或嬉笑，在卖场大声喧哗，无精打采，对顾客的问询不予答复，斜靠柜台货架，手插口袋里、抱在胸前或背后，离开岗位时不告知其他同事。

(2) 接待顾客；对的做法：双目直视顾客并用自信开朗的声音问好，待到顾客有需要协助的体现时上前问询，上前微鞠躬，直视微笑并礼貌地问询需要什么协助，碰到面熟的顾客在等待时，暗示你记得他（她），尽量请同事帮忙，并对顾客的耐心等待体现感谢。

错误做法：对顾客的规定流露出厌倦和不耐烦，一般来说，对顾客的规定反应超过 10 秒钟就会导致此印象；待客以貌取人（我们的持久客原则：以礼待客、一视同仁）；随意让其他同事在中途替代接待客人，自己再接待其他客人或离开干别的事。

(3) 展示商品；对的做法：当顾客指明要看某件商品时，迅速精确找出并双手递交顾客；顾客不能明确指出所要商品时，要礼貌地上前协助，根据顾客的表情，手势和自己的经验找到其感爱好的商品或予以指导；不顾客但愿听取你的提议，选择你认为合适的商品双手递上，解释你选择的理由。

错误做法：以懒散厌烦的态度给顾客拿商品；态度傲慢，拒绝拿商品给顾客（虽然要去货仓补货，也要请顾客稍等，当缺货时应推荐类似商品或可以订购，简朴地告诉顾客“不合适”或“不好”（应向顾客推荐其他商品及表明自己的理由）；一件接一件地将货品取出，并随意丢放，使顾客无所适从。

(4) 简介商品；

对的做法：运用自己的生活经验和知识，向顾客推荐商品；在简介时要让顾客充足理解商品的性能、质量及特点，切忌以教训的口吻向顾客提议。

错误做法：对顾客的选择与自己有不同样意见时，耸耸肩，体现无可奈何；用高压推销手段劝说顾客购置；错误或乱简介商品的特点；拿出商品后、不言或讲解中体现不清（应事先对商品进行很好地理解并进行预演）与顾客争论。

（5）标价开票：对的做法：清晰地念出商品的价格，检查标价，并让顾客明了；清晰、精确、完整地填写售货单。

错误做法：商品标价不清或错误；顾客未确认价格就匆匆开票；售货单填写潦草、缺硕、开错价码等。

（6）收款（收银员）对的做法：接受付款（如是信用卡须检查信用卡与否能在本店合用，与否有效和有足够的金额、并按银行规定办理结算；高效流畅、精确地操作、保证收款对的。

错误做法：接受现款不妥面清点；流露出不乐意接受信用卡付款方式的表情，收银速度慢、不纯熟，使顾客久等；拒绝接受顾客的零钱付款；在收银台与其他人员聊天或嬉笑，顾客会认为在议论他（她），愈加会让顾客觉得有也许受骗。

（7）包装商品；对的做法：包装之前确认品种数量，有无与其他顾客所买的商品混淆一起，并确认无损坏或短缺；如作为礼品的商品要征询顾客意见与否撕掉标价，并请顾客到服务总台进行礼品包装；

错误做法：包装时与其他同事聊天、心不在焉；包装时不小心漏装；包装时不小心将其他顾客的货品装入；顾客需要进行礼品包装，没有予以对应指导。

（8）检查凭证；对的做法：校对单据与电脑小票；收回售货单的柜组联；将售货单顾

客联及电脑小票给顾客，并叮嘱顾客妥善保管，以备商品退换时查验。

错误做法：忘掉核对电脑小票、售货单、收银章；未收回售货单留存联；忘掉给顾客单据（顾客存联及电脑小票）；

（9）交付商品：对的做法：双手向顾客递交商品；礼貌地微笑致意，并向顾客道谢。

错误做法：一只手随意地将商品给顾客；脸无表情及没有感谢词；误将别的商品交给顾客。

（10）送客：对的做法：友好、礼貌地说：“欢迎再次光顾”，并目送顾客离开。

错误做法：顾客离开前自己先离开；忘掉向顾客体现“感谢”和“欢迎再次光顾”等用语。

（二）营业员的三大服务及关键环节：

1、三大服务：（1）售前服务：指在发售商品之前为消费者，所提供的各项服务；重要有如下项目：提供有关专业知识、营销息、产品资料及征询；美化营业环境，做好橱窗陈列等。

（2）售中服务：指是营业员在整个商品销售过程中所进行的所有服务工作；重要有如下项目：积极热情地接待顾客，态度和蔼、礼貌周到，使顾客产生温暖感；耐心细致地为顾客多展示商品，不怕辛劳、任劳任怨，使顾客便于选择和比较；精确把握消费者购置心理，建立信用，使消费者对企业的经营信用有信心。

（3）售后服务：指在产品销售后，继续为消费者提供的各项服务（也是销售之本）。重要有如下项目：商品售出后的安装、保养、保修及有关的“三包”服务等。

2 服务的三大关键环节：

(1) 接待：接待多种各样的顾客，能否让他们快乐而来，满意而去关键应采用灵活多样的接待技巧，以满足顾客的不同样需要。下面简要简介不同样身份、不同样爱好的顾客措施：

- A 接待新上门的顾客要重视礼貌，以求留下好的印象；
- B 接待熟悉的老顾客要突热情，要使他有如逢好友的感觉；
- C 接待性子急或有急事的顾客，要注意快捷，不要让他因购物而误事；
- D 接待精明的顾客，要有耐心，不要显出厌倦耐烦；
- E 接待女性顾客，要重视推荐新奇、漂亮的商品，满足她们爱美、求新的心态；
- F 接待老年顾客，要注意以便和实用，要让他们感到公道、实在；
- G 接待需要参谋的顾客，要当好他们的参谋，不要推诿；
- H 接待自有主张的顾客，要让其自由挑选，不要去骚扰他。

(2) 讲解及回答：A 语言有逻辑性、层次清晰、体现明白；B 话语突出重点和要点，不需无谓的铺垫；C 不讲多出的话，不罗嗦；D 不夸张其辞，不吹牛诓骗；E 不污辱、挖苦、挖苦顾客，不与顾客发生争论；F 发语应因人而异，不使用方言土语。

(3) 退换服务：实际上真正无端退换的顾客并不多，相反退换的存在使得顾客增长了购置信心，对于提高商品信誉，吸引顾客上门有很大的作用；此时就应做到：端正认识，深刻体会处理好顾客退换货业务是体现商店诚意的最佳途径；要以爱心去看待顾客，不能怕麻烦，不能推诿，要急顾客之所急，迅速协助顾客处理好退换程序。

(三) 服务黄金数字：

- 1、 一种满意的顾客告诉 3 个人，一种不满意的顾客影响 11 个人；
- 2、 94%的不快乐客人从不向企业反应问题，假如投诉处理得当面、60%不快乐顾客将

继续商业关系，假如投诉迅速处理，则该比率会上升至 95%；

3、 当顾客心中有埋怨时：4%会告诉你，96%默默拜别、其中 91%不再光顾；

4、 顾客为何不上门？ 3%搬家； 5%和其他同业有交情； 9%价钱高； 14%产品品质不佳； 68%服务不周（包括企业、经理、员工）；

5、 一位不满的顾客，平均会将他的埋怨转告 8—12 个人，其中 20%还会转告 20 人之多；当你留给他一种负面的印象后，往往得有 12 个正面印象才能弥补；

6、 将顾客妥善处理其埋怨、不满： 70%会再光顾；当场圆满处理 95%会再光顾；平均而言，当一种顾客的埋怨被圆满处理后，他会将满意的情形转告 5 个人。

7、 你吸引一位新到顾客的力量，平均是保有一位老顾客的 6 倍力量，且顾客对企业的忠诚度值 10 次购置价值；

（三）受理顾客投诉程序：

倾听顾客埋怨——理解顾客规定——提出处理方案——征求顾客意见——宣传政策根据——办理退换手续——让顾客满意——回访顾客交朋友；

（四）商品质量“三包”内容、原则、及期限：（详细见售后服务协议）

（五）营业员服务的常用专业术语：

1、 三米原则：指当顾客临柜三米时，要用友好的表情和微笑迎接顾客；当顾客离柜三米时，目送顾客拜别。

2、 服务金三角：指由顾客、企业、竞争者所构成的一种三角的关系，这是一种由三者获得彼此间的互相平衡的关系。

3、 好印象六要素：准备、注意发现迎接顾客、应对、请顾客等待、递交、送别。

4、 2 分 20 秒：指让顾客等待的时间不要超过 2 分 20 秒，若超过，顾客就会体现出烦躁不安的表情。

5、 服务顾客的“5S”：指

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/018001041116006073>