

ICS 03.080.01
A 10
备案号:37620—2012

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10762—2012

百货店服务人员等级评定规范

Specification for department store service staff rating

2012-09-19 发布

2012-12-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 等级划分原则	1
4 等级评定指标	1
参考文献	10

前 言

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提出并归口。

本标准起草单位：中国百货商业协会。

本标准主要起草人：楚修齐、夏琳、李家佳、严旭华。

百货店服务人员等级评定规范

1 范围

本标准规定了百货店服务人员的等级划分原则和等级评定指标。
本标准适用于百货店导购员、收银员、客户服务员岗位人员的评级管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

百货店 departmentstore

在一个建筑物内,经营若干大类商品,实行统一管理,分区销售,满足顾客对时尚商品多样化选择需求的零售业态。

[GB/T 18106—2004,定义 4.1.7]

2.2

导购员 saler

在店中直接面向顾客销售商品的服务人员。

2.3

收银员 cashier

在店中面向顾客收取现金(含现钞、支票、各种金融支付卡)的服务人员。

2.4

客服人员 receptionist

在店中面向顾客提供咨询解答等综合性接待服务的人员。

3 等级划分原则

3.1 等级划分

百货店服务人员划分为三个等级:一级、二级和三级。三级为最高级。

3.2 等级划分依据

以职业资格、服务意识、岗位知识、业务技能、无障碍服务能力、业绩绩效、服务特色与创新性等七项指标为等级划分的依据。

4 等级评定指标

4.1 一级

4.1.1 职业资格

应具备以下两项及以上者: